附件 6

服务规范

（一）基本要求

实现“优质服务，限时办结”。严格落实首问负责、一次性告知、预约服务、全程代办等服务制度，根据服务对象现实需求，持续优化服务方式和服务行为，促进阳光审批和服务水平提升。

（二）接受咨询

要做到咨询一次说清、表格一次发清。对于本窗口承办的事项，窗口（咨询）人员应按照有关规定对服务对象做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务单等，告知服务对象需要提交哪些材料以及材料的出处、份数和要求。对不属于本部门（窗口）承办的、停止办理的、无须许可审批的事项，窗口人员应向服务对象做好解释说明。要提供相关查询信息，做好记录和报告。

（三）受理申请

要做到材料一次收清、内容一次审清。服务对象提出事项办理申请，窗口（大厅）人员应及时接收，网上接受的要进行确认，必要时提供相应的示范文本。对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应当场登记受理，出具受理单。对申请材料不齐全或不符合法定形式的，窗口人员应当场予以指正，服务对象更正后予

以登记受理；对不能当场更正的申请事项，应出具补正材料通知书，一次性书面告知需要补正的全部内容。对不具备申请条件的办件，要出具书面凭证，说明不予办理的理由。

事项受理后依法需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等特别程序的，应在受理单上注明。

（四）审查办理

要严格落实授权制度，做到权责一致，审查办理准确、规范、及时。

1.逐级审核。各级审查人依职责对服务对象提交材料进行审核，提出是否准予许可建议，并出具审核意见。

2.特别程序。对符合国家规定纳入“绿色通道”的，按照优先办理、特事特办、主动服务、专人负责、压缩时限要求，提供优质服务。

3.审查决定。属本级权限内的事项，经审查符合批准条件的，窗口人员在承诺期限内制作完成证照、批准文件。经审查不具备批准条件的，窗口人员出具行政许可决定通知书，详细说明理由或改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

4.满意度评价。发放申请人满意度评价表，请申请人对服务质量进行评价。

5.结果送达。在证照、行政许可决定通知书出具完成后，及时通知服务对象，采取现场领取、邮寄等方式送达。

6.资料归档。窗口人员将相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

7.注意事项。所有办件都要及时、准确、规范，不能出现超期办结等现象。

（五）服务人员工作纪律要求

服务人员应政治素质高、业务能力强、服务态度好，接受培训、熟悉流程。工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、遇到服务对象投诉时，要认真耐心、真诚服务，必要时做好记录。服务人员应能灵活运用政策法规，为服务对象提供多样化服务。严格按照对外公示的时间办理业务，未经批准不得中途或提前停止服务。如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放暂停服务牌，内容包括离岗原因、去向和联系方式，向服务对象明示并引导服务对象在其他窗口办理业务，以防服务对象在无人窗口前等待。

服务人员遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。工作人员办公时间不得擅自离岗、串岗、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。