

隆阳区人民政府政务服务中心管理办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为保证隆阳区人民政府政务服务中心(以下简称“区政务服务中心”)规范、高效运行,简化办事程序,提高工作效率,为社会公众提供优质高效的服务,结合实际,制定本办法。

第二条 区政务服务中心属隆阳区人民政府派出机构,是区人民政府面向社会公众办理行政审批和其他服务事项的机构和场所。

第三条 本办法适用于区直部门进驻区政务服务中心为公民、法人和其他组织依法办理行政审批和服务事项的组织管理。

第四条 区政务服务中心遵循“务实、高效、便捷、开放、规范、廉洁”的原则,实行“一窗式受理、一站式办结、一条龙服务、阳光下操作”的政务服务机制。

第五条 区直部门进驻区政务服务中心集中办理行政审批和服务事项,法定审批服务职能、主体资格保持不变。

第二章 组织管理

第六条 区政务服务中心负责政务大厅的监督管理工作。主要职责是:

(一)负责区政务服务中心建设,制定区政务服务中心各项规章制度、管理办法并组织实施。

(二)贯彻落实区委、区人民政府行政审批制度改革有关决定和要求,规范行政审批行为。

(三)负责进入区政务服务中心行政审批和服务项目的确定、调整、组织入驻和监督管理工作,指导、协调、监管区属分中心的行政审批和服务。

(四)负责窗口及工作人员的管理和考核,受理公民、法人或其他组织对区政务服务中心工作人员的投诉,协助区监察局处理有关违法违规行为。

(五)负责积极推进政务服务网络建设,推行政务公开,开展电子政务。

(六)负责重大项目和重要事项行政审批“绿色通道”的建立和组织实施,对各单位窗口上报省级、市级的行政审批事项进行协调和督促。

(七)负责区级公共资源交易中心的建设和管理,为区级进入中心的公共资源交易活动提供综合服务,履行区人民政府采购中心代理职能。

(八)指导乡镇为民服务中心开展工作。

(九)承办区委、区人民政府交办的其他事项。

×第七条 区直部门按要求在区政务服务中心设置服务窗口,

集中办理行政审批和服务事项,加强服务窗口业务领导和内部监督,与服务窗口承担同等责任。

第八条 区监察局设置行政监察窗口,主要负责监督检查区政务服务中心行政审批服务事项的办理情况,开展执法监察、行政效能监察工作,及时受理服务对象的投诉、举报并对其进行查处。

第三章 项目管理

第九条 涉及全区经济发展、社会事务管理及与群众密切相关的行政审批服务事项,经区人民政府确定,区直部门应按照“两集中、两到位、四进中心”的要求统一进驻区政务服务中心集中办理。

第十条 进驻区政务服务中心的行政审批服务项目实行动态管理,项目的确定、调整必须经区法制局审查,报区人民政府批准。

第十一条 行政审批及服务事项除特殊要求外,一律在窗口使用部门行政审批专用章。行政审批专用章的启用、变更、注销,须报区政务服务中心备案。

第十二条 区政务服务中心开辟重点项目、重要事项、重点企业审批服务绿色通道,实行特事特办,特事快办,具体办法由区政务服务中心制定并组织实施。

× 第十三条 区政务服务中心应大力推进政务公开,健全信息

服务网路，积极推行电子政务，逐步开展网上申报、网上受理、网上审批，不断提升政务服务信息化水平。

第十四条 区直部门行政审批和服务事项实行统一收费，统一使用财政票据，统一由银行窗口代收，直接上缴财政专户，严禁在窗口收取现金。

第四章 办件规则

第十五条 即办件的办理。即办件是指服务对象申报材料齐全，办事程序简单，可以当场办结的行政审批服务事项。窗口工作人员对即办件必须做到当场受理，当场办结。

第十六条 承诺件的办理。承诺件是指服务对象申报材料齐全，但需经过审核、现场踏勘等法定程序才能办结的行政审批服务事项。窗口工作人员在受理承诺件后，应向服务对象告知承诺件办理程序和办理承诺时限，出具承诺件受理通知书，及时转部门“后台”具体办理。

第十七条 联办件的办理。联办件是指按照法律法规，需经多个部门联合办理的行政审批服务事项。联办件由主办单位服务窗口受理服务对象的事项申请，出具受理通知书，牵头协调相关部门服务窗口会商会审，在承诺时限内办结。

第十八条 退回件的办理。退回件是指服务对象提出申请后，经部门服务窗口初审，不符合法律法规和政策规定的事项，或经有关部门现场踏勘、调查核实后，认定不具备办理条件的事

项。窗口工作人员对服务对象提出的申请，能够当场认定为退回件的，应当场予以认定书面答复，对项目内容较为复杂，无法当场认定的，应按“承诺件”办理。服务对象对经办窗口做出的不予受理的行为不服时，可申请行政复议。

第十九条 上报件的办理。上报件是指按照法律法规和政策规定，应由本级行政部门受理后报上一级行政机关审批服务的事项。上报件由部门服务窗口受理服务对象的申请，出具受理通知书，限时办结区级权限内的行政审批服务事项，并及时报上一级行政机关，跟踪协调办理。

第二十条 补办件的办理。补办件是指服务对象的申报材料不全的行政审批服务事项。补办件由部门服务窗口一次性书面告知服务对象需补办的材料，服务对象补齐材料后按规定受理办理。

第五章 服务制度

第二十一条 区政务服务中心部门服务窗口接到服务对象办理行政审批服务事项，必须遵循以下制度：

（一）首问责任制度

1. 首问责任制度是指服务对象到区政务服务中心办事或来电咨询、举报、查询等有关事项时，首次接待或受理的窗口工作人员应承担解答、办理、转交或引导的制度。

2. 属于首问责任窗口工作人员职责范围的，应当耐心解答

服务对象的询问，并按有关规定予以办理。属于本窗口其他工作人员职责范围内的，首问责任窗口工作人员要主动告知，或引导服务对象到经办工作人员窗口办理。

3. 属于其他窗口职责范围的，首问责任窗口工作人员要主动告知服务对象服务窗口，或引导服务对象到服务窗口办理。

4. 不属于区政务服务中心各窗口职责范围的，首问责任工作人员应热情说明情况，并尽可能地帮助服务对象寻找相关经办部门。

5. 首问责任窗口工作人员在答复服务对象提出的问题时，应准确、清楚且符合政策。对不清楚情况、掌握不准确的问题，要及时请示相关领导，咨询有关部门。

6. 首问责任窗口工作人员对接收咨询、进行答复、办理投诉中的重要事项，要做好书面记录，以备查询。

（二）一次告知制度

1. 一次告知制度是指服务对象到区政务服务中心办事或电话咨询有关办理事宜时，经办窗口工作人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需材料以及不予办理理由等事项的制度。

2. 部门服务窗口应印制行政审批服务办事指南，将行政审批服务内容、设立依据、办事程序、申请条件、申报材料、办结时限、收费标准及注意事项对外公开，方便群众办事。

3. 对需一次性告知的事项，除电话咨询可用口头一次性告知的形式外，服务窗口应以书面的形式告知服务对象，并存档备查。

（三）限时办结制度

1. 限时办结制度是指服务对象到区政务服务中心办事，在符合法律法规和政策规定以及手续齐全的前提下，经办窗口应在承诺时限内办结的制度。

2. 对服务对象申办事项，无正当理由不准延时办理。如特殊情况确需延时办理，窗口经办工作人员应按照规定报区监察局监察窗口批准。对超过办理时限仍未办结的事项，既无异议又不反馈办理结果的，对当事人和部门负责人实行超时间责。

（四）并联并审制度

1. 并联并审制度是指对涉及两个以上区直部门的行政审批服务事项，由主办窗口负责统一受理后，牵头协调各分办窗口，按照各自管理范围和权限进行同步审批，限时办结的制度。

2. 并联并审实行首办责任制，由第一道审批程序窗口负责主办，涉及部门窗口分办。

3. 各分办窗口能够在区政务服务中心审批的，应及时审批；需转回本部门研究或踏勘后办理的，应在规定时限内办结，并将审批结果转回主办窗口。

4. 实行并联并审的行政审批服务事项，各涉及服务窗口依

责分别承担相应责任。

第六章 窗口及窗口工作人员管理

第二十二条 区政务服务中心部门服务窗口的设置、调整由区人民政府确定。除特殊情况，服务窗口一经确定，原则上不予调整。确需调整的，须报经区人民政府批准，并报区政务服务中心备案。

第二十三条 区政务服务中心根据区人民政府确定的进驻部门，统一设置部门服务窗口，统一标识标牌，统一进行管理。区直部门按需配备本部门服务窗口办公设备，并负责业务办理的组织领导。

第二十四条 窗口工作人员由区直部门根据需要按规定统一派遣，从事行政许可和行政审批的窗口工作人员应具备国家公务员身份或属于法律法规授权行使公共事务管理的在编人员。

第二十五条 区直部门应明确一名窗口负责人，确定服务窗口首席代表，并赋予首席代表本部门行政审批服务事项受理决定权、协调催办权和管理权、即办类事项最终决定权。

第二十六条 窗口工作人员须经区政务服务中心统一组织岗前培训后方可上岗，在窗口工作时间原则上不少于一年，派驻窗口工作期间不再承担原单位的其他工作。窗口工作人员每年调整一次，集中调换时间为每年三月份，因特殊情况需提前调换的必须征求区政务服务中心的意见。

第二十七条 窗口工作人员实行双重管理，其人事关系、工资和福利待遇不变，业务接受部门领导，日常管理接受区政务服务中心管理。

第二十八条 区直部门应确定一名分管领导负责本部门行政审批服务工作，对超出首席代表权限的行政审批服务事项，每周安排半天时间入驻窗口现场办公、集中审批。

第二十九条 区政务服务中心应制定服务窗口及窗口工作人员的绩效考核办法，年终对窗口及窗口工作人员统一组织考核，考核情况通报派驻部门，工作人员年度优秀指标单列，统一报区人民政府审批。对成绩突出的服务窗口和窗口工作人员报区人民政府给予表彰奖励。对年度考核居末位的服务窗口，报区人民政府对窗口所属部门予以通报批评。对窗口工作人员不能胜任工作或有违纪、违法行为的，区政务服务中心应及时通知派遣部门予以调换。

第七章 监督管理

第三十条 区监察局应制定电子预警纠错实施细则及受理投诉管理办法，加强现场监察和电子监察，拓宽投诉渠道，严肃查处违法违规行爲。

第三十一条 区政务服务中心应建立健全服务评议制度，推行窗口服务办事群众现场测评、年终组织企业联合测评等方式，广泛征求社会各界的意见和建议，不断改进服务质量和水平。

第三十二条 区直部门应加强派驻服务窗口的内部监督，部门领导与窗口工作人员权责一致，部门与窗口同责同罚。

第三十三条 区政务服务中心应建立日常管理制度，保障区政务服务中心正常运行。

第三十四条 区政务服务中心应严格遵守保密规定，加强网络安全管理，确保国家、企业和群众的信息安全。

第八章 附 则

第三十五条 区政务服务中心各分中心管理参照本办法执行，并接受区政务服务中心的指导和监督。

第三十六条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第三十七条 本办法法律法规另有规定的，从其规定。

第三十八条 本办法自发布之日起施行。

隆阳区人民政府政务服务中心绿色通道 审批服务实施办法

(试 行)

第一条 为简化办事程序，提高服务效能，优化发展环境，根据省、市、区“绿色通道”审批服务相关要求，结合实际制定本办法。

第二条 本办法所称“绿色通道”，是指区政务服务中心针对重点项目、重要事项和重点企业，采取部门并联并审、专人跟踪协调、督促限时办结等方式开辟的快速便捷服务通道。

第三条 “绿色通道”审批服务遵循“优先办理、特事特办、主动服务、专人负责”的基本要求和“从简从快、一次告知、联审联办、疑难会商、限时办结、超时问责、本级代办、上报协办”的基本原则，实行“零关系办事、零距离沟通、零阻碍服务”。

第四条 “绿色通道”审批服务范围 of 区级投资 3000 万元以上的重点建设项目、重点招商引资项目、因救灾抢险等紧急情况需快速审批的项目、重点企业生产经营需快速审批的项目以及区委、区政府确定的其他重要事项。

第五条 区人民政府成立“绿色通道”审批服务领导小组，由区政府分管领导任组长，区直相关单位负责人为成员，主要负责“绿色通道”审批服务项目的确定和重要问题的决策。领导小组下设办公室在区政务服务中心，并授予区政务服务中心会议召

集权、组织协调权、督查催办权、考评考核权，推动“绿色通道”审批服务事项有效落实。

第六条 区政务服务中心设置“绿色通道”受理窗口，指定专人负责“绿色通道”审批服务项目的受理、转办、督办、催办、反馈、咨询等工作，区直相关部门应确定一名领导具体负责“绿色通道”审批服务项目的资料审查、组织办理、协调服务等工作。

第七条 “绿色通道”审批服务流程

（一）项目确定。申请人提出书面申请，明确申请办理事项，区政务服务中心提出初审意见，报区“绿色通道”审批服务领导小组确定；或由区委、区人民政府根据情况直接确定。

（二）开启通道。项目确定后两个工作日内，区政务服务中心向涉及区直部门集中咨询，向申请人发放“绿色通道”审批服务受理书，一次告知办理事项的申报条件、申报材料、办事程序、承诺时限、收费标准等事项。需中介机构提供服务的，向申请人推荐具备相应资质的中介服务机构名单，申请人自行选择中介机构（含区政务服务中心推荐中介机构以外的具备相应资质的中介机构）为其服务。

（三）并联并审。申请人报送材料齐备后，区政务服务中心召集并联并审会议，提出办理任务和办理时限，报区“绿色通道”审批服务领导小组批准后转相关部门具体办理。需组织现场联合踏勘的，由项目行业主管部门牵头组织。

（四）限时办结。除依法须听证、招标、拍卖、检验、检疫、

鉴定和专家评审所需的时间外，审批服务必须按承诺时限或区委、区人民政府确定的时限执行。遇特殊情况不能按时办结的，经区“绿色通道”审批服务领导小组批准后可适当延长办理时限。在办理过程中遇到重大疑难问题时，应及时报区“绿色通道”审批服务领导小组召开协调会议研究解决。既无异议又不反馈办理结果的，对当事人和部门负责人实行超时问责。

（五）反馈结果。审批服务事项办结后，及时向申请人反馈办理结果，发放证照、批准文件等相关手续。对超出区本级审批服务权限的，指定专人协助申请人将审批服务事项报至市直部门并做好协调服务工作。

第八条 “绿色通道”审批服务实行区本级统一收费制度，审批服务事项办结后，申请人应及时将区本级依法依规收取的费用缴至区政务服务中心收费窗口。属中介机构收取的服务费用，由申请人与中介机构商定后自行支付。

第九条 中介机构提供服务时，应遵守国家法律法规和“绿色通道”审批服务的基本要求，提高工作效率，区政务服务中心负责跟踪催办。

第十条 区监察机关对“绿色通道”审批服务事项进行重点监察，严格实行问责制。对推诿扯皮、敷衍塞责、失职渎职、吃拿卡要、态度恶劣导致未按时办理等后果的，按有关规定严格追究直接责任人和部门负责人的责任。

第十一条 本办法由区政务服务中心负责解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行。

隆阳区公共资源交易中心管理办法

(试 行)

第一章 总 则

第一条 为建立统一、开放、规范、高效的公共资源交易平台，规范交易行为，维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益，根据有关法律法规，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用进入隆阳区公共资源交易中心(以下简称“区公共资源交易中心”)进行的各项交易活动。

第三条 区公共资源交易中心会同区直相关部门按照有关法律法规组织管理区级公共资源交易活动，实行“统一进场、管办分离、规则主导、全程监管”的运行机制。

第二章 组织管理

第四条 成立隆阳区公共资源交易监督管理委员会(以下简称“区监管委”),负责公共资源交易的决策、协调和监督。区监管委下设办公室(以下简称“区监管办”)在区公共资源交易中心,负责处理区监管委日常工作,履行政府集中采购代理职能,为区级公共资源交易活动提供场所和综合服务。

第五条 区直有关部门履行法定监督职责,加强对交易的监督管理,依法查处交易活动中的违法违纪行为。

(一)区监察局负责交易活动的行政监察,依法查处相关责

任单位及责任人玩忽职守、滥用职权和徇私舞弊等行为。

(二) 区发改局负责指导、协调和监督全区工程建设项目招标投标工作；会同区建设局建立工程建设项目招投标配套制度；指导评标专家库的建设；负责核准工程建设项目招标方案；负责公告及招标文件等资料的备案；提供法律法规咨询服务。

(三) 区财政局负责区政府集中采购活动的监督；制定政府集中采购配套规定；负责政府集中采购文件等资料的审查备案；提供法律法规咨询服务。

(四) 区建设局负责房屋建设、市政基础设施建设项目的初审工作；负责对工程建设的勘察、设计、施工、监理以及有关重要设备、材料等采购的招投标进行监督。负责工程招标代理机构资质、工程造价咨询机构资格的审查；负责本行业评标专家的初审备案；负责公告及招标文件等资料的审查备案；提供法律法规咨询服务。

(五) 区水务局负责区管公益性水利水电项目招投标监督；负责公告及招标文件等资料的审查备案；提供法律法规咨询服务。

(六) 区交通局负责交通项目招投标监督；负责公告及招标文件等资料的审查备案；提供法律法规咨询服务。

(七) 区国土资源局、区卫生局、区农业局等部门负责对各自职能范围内交易活动进行监督；提供法律法规咨询服务。

第三章 进场范围

第六条 工程建设类项目。依法必须招标的新建、改建、扩建工程建设项目的勘察、设计、施工、监理以及与工程建设有关的重要设备、材料的采购，采用BT、BOT等融资方式工程建设项目单位的选定。

第七条 政府采购类项目。区人民政府公布的集中采购目录内的项目（包括公立医疗机构药品及医疗设备的招标）和公开招标采购限额标准以上的货物、工程和服务。

第八条 土地矿产权交易类项目。采用招标、拍卖、挂牌方式公开出让或转让的保山中心城区规划区以外的土地使用权，采用招标、拍卖、挂牌方式公开出让或转让的矿业权（探矿权、采矿权）。

第九条 国有产权交易类项目。行政、企事业单位的国有资产产权处置和产权转让。

第十条 其他依法必须招拍挂的公共资源交易活动。

第四章 交易方式及业务程序

第十一条 公共资源交易的主要方式：

- （一）招标，包括公开招标和邀请招标；
- （二）竞争性谈判；
- （三）询价采购；
- （四）单一来源采购；

- (五) 公开拍卖;
- (六) 挂牌竞价;
- (七) 法律规定的其它交易方式。

第十二条 公共资源交易按下列程序进行:

(一) 交易申请。交易项目在行政主管部门备案或核准后,向区公共资源交易中心提出交易申请获取进场交易资格。

(二) 发布信息。区公共资源交易中心根据行政主管部门的核准意见,受理交易项目,统一发布交易信息。

(三) 报名受理。区公共资源交易中心协调部门受理工程建设承包商、政府采购供应商及产权交易购买人的报名和资格审查(实行资格后审的除外)。

(四) 实施交易。区公共资源交易中心依照行政主管部门制定的交易规则组织实施交易。

(五) 交易确认。交易结束后,区公共资源交易中心出具中标通知书或成交确认书,抄送行政主管部门备案。

(六) 合同签订备案。中标通知书或成交确认书出具后,项目业主和中标人(买受人)应在规定的时间内签订书面合同,并将合同副本报行政主管部门备案。

第五章 监督管理和责任追究

第十三条 公共资源交易活动实行计划管理、进场操作、过程监督和事后鉴证等监督管理方式。

第十四条 对应进入区公共资源交易中心交易而未进入的，区公共资源交易中心不出具交易确认书，有关部门不得为其办理相关手续。

第十五条 区监管办应建立公共资源交易信用评价制度，对公共资源交易活动中有不良行为的单位和个人，可视其情节轻重，给予不良行为记录和公示。

第十六条 区公共资源交易中心应制定快捷透明的信息发布制度，健全公共资源交易信息发布、查询、咨询体系，收集和发布有关交易政策法规和信息。

第十七条 区发改局、区财政局、区审计局、区国土资源局、区建设局、区交通局、区水务局等职能部门应在各自职权范围内加大对交易活动的监督检查，对违反交易相关法律法规规定的行为，依法予以行政处罚。

第十八条 区监管办可通过现场监督、查阅资料、询问当事人、受理投诉和举报等方式对交易活动实施监督，对区监管办移送的受理投诉和举报，区直有关部门应及时处理，并在规定时间内反馈处理结果。

第十九条 区监察局应加强对交易活动的全过程监督。对玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的区直单位和个人，按照有关规定给予行政处分；对投标人有围标、串标、提供虚假信息谋取中标等行为的中标无效，按有关规定追究相关人员的责任；涉嫌犯罪

的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十条 区直各行政主管部门应会同区公共资源交易中心制定本行业公共资源交易实施细则，经区政府批准后实施。

第二十一条 公共资源交易过程中应收取的相关费用，依照国家法律法规规定执行。

第二十二条 本办法由区公共资源交易中心负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

主题词：行政事务 政务服务中心△ 办法 通知

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委办公室，区法院，区检察院，区人武部，各人民团体，市属驻隆单位。 (共印 145 份)

保山市隆阳区人民政府办公室

2011年6月24日印发

打字：董建军

校对：吴锐