

南阳市科学技术局文件

宛科〔2022〕47号

关于印发 《南阳市科学技术局政务服务规范》的 通知

各科室，局属各单位：

为进一步优化营商环境，规范政务服务，现将《南阳市科学技术局政务服务规范》印发给你们，请认真贯彻执行。

2022年11月29日



南阳市科学技术局政务服务规范

第一章 总则

第一条 为进一步规范履职尽责、改进工作作风、提升工作效能、优化营商环境，更好地为企业办事、为群众服务，结合工作实际，制定本制度。

第二条 政务服务规范内容包括首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、公开承诺制度等。

第三条 本规范适用于南阳市科学技术局各科室、局属各单位的全体工作人员。

第四条 机关党委（人事科）要加强对全局工作人员遵守政务服务规范的教育宣传，对各科室（单位）执行政务服务规范情况进行监督。对工作人员不认真履行文明服务规范的，一经查实，视情节轻重，给予批评教育或作相应处理。

第五条 市科技局设立投诉举报电话（0377-63176300），加强对全局工作人员遵守文明服务规范的社会监督。

第二章 首问负责制度

第六条 首问负责制是指服务对象办事、咨询时，首位接受询问的工作人员必须解答或者转交有关人员办理的制度。

第七条 首问责任人是指接受服务对象的来访、来电、来信

的第一位工作人员。当有两个以上工作人员在一起被询问时，职位高者为首问责任人。

第八条 首问责任人应履行下列职责：

(一)对服务对象提出的问题，无论是否属于本人职责范围内的工作，都要热情接待、问清情况，不得以任何理由推诿、搪塞、拒绝。

(二)属于本人职责范围内的事项，应立即依据有关政策规定予以答复。围绕“把事办成”，按照说“不”事项提级管理制度执行。

(三)不属于本人职责范围内的事项，应主动与有关人员联系，将有关科室(单位)名称、经办人姓名、联系电话等告知服务对象，并领办导办或将事项转交至具体承办人员，该承办人承接首问责任。

(四)对不属于科技管理部门职责范围的事项，应予以充分说明，并告知具体承办部门或有关咨询部门的联系方式。事权管辖不明的，应及时请示领导。

第九条 首问责任人不得有以下行为：

(一)对办事人不热情接待或推诿扯皮、效率低下。

(二)对职责范围内的事项该办不办或有意刁难。

(三)对不属于职责范围的事项，不引导、不解释、不提供便利条件。

第三章 一次性告知制度

第十条 一次性告知制度是指办事人首次申请办理事项时，工作人员即一次性告知所办事需要的材料、程序和时限等内容。

第十一条 对符合规定且材料齐全的申办事项，或者申请人按照要求提交全部补正材料的，应及时受理。对申请材料不齐全或者不符合规定形式的，应立即告知办事人予以补正。对申请事项不符合规定或依法不能办理的，应及时告知申请人不予受理的原因和依据，并耐心细致地做好解释工作。

第十二条 对法律法规没有明确规定或情况特殊的申办事项，承办人员无法当场作出明确答复和处理的，要向办事人进行解释，并及时提级请示有关领导，在规定时限内将答复意见告知办事人。

第十三条 服务对象所办事项涉及其他科室(单位)的，经办人员应一次性告知或引导服务对象到有关科室(单位)咨询。

第四章 限时办结制度

第十四条 限时办结制度是指在向办事人提供审批、审核或其他政务服务时，必须在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

第十五条 凡法规政策有明确时限规定的，必须在规定时限内办结。条件允许时，应在规定时限内尽可能地缩短办事时间，

提高办事效率。

第十六条 法规政策没有规定时限的，要本着便民利企、优质高效的原则，承诺办理时限，做到每项对外管理工作、程序、环节都有时限承诺。

第十七条 要最大限度地减少办事环节，简化办事程序，缩短办事时限，提高工作效率。因特殊原因确需延长办结时限的，经办人员要按照有关规定报领导批准，并将延期的原因和延长时限告知办事人。

第十八条 工作人员不得有以下行为：

(一)无正当理由，超过承诺时限未能办结所办事项。

(二)对需要提报延期申请的申办事项，非因法定理由，要求办事人对超过承诺时限而未办结的事项提报延期申请。

(三)在承诺时限内未将办理结果通知办事人。

第十九条 本制度所称办结时限，均为法定工作日。

第五章 公开承诺制度

第二十条 公开承诺制度是指根据工作职能，对工作职责、办事程序等事项向社会作出公开承诺，并严格按照承诺开展工作的制度。

第二十一条 公开承诺以提高公共服务水平、办事效率和群众满意度为目标，遵循依法、诚信、公开、高效、便民的原则。

第二十二条 公开承诺应包括以下内容：服务事项、工作流程、收费依据和标准、投诉方式等。

第二十三条 要通过网站、公告栏、发放明白纸等方式对承诺内容进行公开。

第六章 文明服务制度

第二十四条 在接待办事人员的场合，要做到着装整洁，举止得体，亲切热情，使用文明规范语言。

第二十五条 办事过程要做到“四个不”，即不擅离职守，脱岗离岗；不推诿扯皮，敷衍搪塞；不冷言冷语，蛮横刁难；不吃拿卡要，谋取私利。

第二十六条 对服务对象的咨询、意见和批评，要耐心倾听，认真解释，有则改之，无则加勉。在服务中受到委屈时，要顾全大局，冷静处理，避免与服务对象发生争执。

第七章 服务回访制度

第二十七条 服务回访制度是指依申请的政务服务事项在办理结束后，及时联系申请人或申请单位，核实诉求办理结果，征求申请人对办理结果是否满意等意见建议。

第二十八条 回访内容

(一) 政务服务办理事项、办理流程及办结时限情况。

(二) 工作人员在服务过程中的服务态度、服务质量、办事效率、及廉洁自律情况。

(三) 服务对象对科技工作的意见和建议。

第二十九条 回访可采取现场回访、座谈回访、电话回访、信函回访、网上回访、上门回访等形式进行。

第三十条 对回访中服务对象不满意的，要加强跟踪回访，耐心解答释疑，尽量做到让对方满意；对回访中服务对象提出的意见和建议，要认真考虑其可行性，完善相关制度，进一步提高服务质量；对反映强烈、意见较大的，要及时向领导报告。

第八章 过错追究制度

第三十一条 凡受到服务对象、群众投诉的，由局领导研究确定派人进行调查核实，经核查属实的，追究相关责任人的责任。

第三十二条 具有以下情形之一的，予以责任追究：

(一) 违反党的方针政策和国家法律法规，不履行或不正确履行自己的工作职责，致使国家、集体和人民利益遭受损失的。

(二) 违反廉洁从政规定和职业道德规范，在政务服务过程中以权谋私、滥用职权、“吃拿卡要”，经调查情况属实的。

(三) 政务服务过程中不按规定程序办事、不遵守服务承诺，造成重大影响或差错的。

(四) 按照规定其他应予以追究责任的。

第三十三条 问责处理措施

(一) 进行批评教育，在一定范围公开检讨。

(二) 责令采取各种积极手段挽回损失或影响。

(三) 按《机关效能建设考核实施办法》、《公务员法》等法规制度进行行政处理。

(四) 按《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党党内监督条例》进行组织处理。