

北京市西城区人民政府文件

西政发〔2011〕8号

北京市西城区人民政府关于印发 北京市西城区行政服务事项办理规范的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

现将《北京市西城区行政服务事项办理规范》印发给你们，
请认真贯彻执行。

二〇一一年三月十八日

北京市西城区行政服务事项办理规范

第一章 总 则

第一条 为规范和监督行政机关依法办理行政服务事项，优化区域发展环境，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据法律、法规、规章和有关规定，结合本区实际，制定本规范。

第二条 区政府所属行政机关（含实行市属垂直管理机关）、派出机关，法律、法规授权管理公共事务的组织和依法受委托的组织（以下简称“行政机关”）办理行政服务事项，适用本规范。

第三条 本规范所称行政服务事项包括行政许可事项、非行政许可类审批和备案事项（以下简称“行政审批事项”）以及行政机关在职责范围内为公民、法人和其他组织提供的其他服务事项。

第四条 设定和实施行政审批事项，应当依照法定的权限、范围、条件和程序。

第五条 办理行政服务事项应当遵循合法、合理、公开、公正、公平、高效、便民的原则。

第六条 区政府统一领导本区行政服务事项的监督管理工作。

区人力社保局、区监察局负责受理和查处对行政机关及其工作人员违法违纪办理行政服务事项行为的检举、投诉，并对信息公开、服务效能等情况进行监督检查。

区政府法制办负责受理管辖权范围内的行政复议申请，并对行政机关及其工作人员实施行政行为的合法性、规范性进行监督

检查。

各级行政机关负责具体办理行政服务事项并对本机关办理情况进行监督管理。

第七条 公民、法人和其他组织发现违法实施行政服务项目的行为或者违法从事行政服务项目的活动，有权向监督机关和有关行政机关举报，监督机关和有关行政机关应当及时核实、处理并予以答复。

第八条 行政机关应当加强队伍建设，切实采取措施，选拔熟知本部门法律专业知识的人员，担任窗口岗位工作。实施行政许可岗位的工作人员，应当事先通过《中华人民共和国行政许可法》培训、考试。考试不合格的，不得上岗。

第二章 行为语言规范

第九条 行政机关工作人员办理行政服务事项应当做到举止端庄、行为规范、服务热情、办事公道。

第十条 行政机关工作人员办理行政服务事项应当严守以下禁止性规定：

- （一）简单粗暴、激化矛盾；
- （二）以势压人、冷漠生硬；
- （三）办事拖拉、推诿扯皮；
- （四）徇私舞弊、刁难报复；
- （五）酒后执法、野蛮执法；
- （六）吃拿卡要、私分财物。
- （七）法律、法规、规章和公务员道德规范规定的其他禁止

性行为。

第十一条 行政机关工作人员接待群众、解答咨询、受理申请应当做到：

（一）首问负责、热情接待、认真记录、耐心解答；

（二）属于本机关职责范围的，应当及时解答、办理，并在法定或者承诺时限内回复；

（三）不属于本机关职责范围的，即时告知当事人向有关机关咨询、申请、反映；

（四）方便群众，严格履行一次性告知规定；

（五）依法告知当事人享有的权利，应当出具书面决定的不得以口头告知代替；

（六）不得滥用职权或者超越职权。

第十二条 行政机关工作人员作出行政决定应当做到：

（一）事实清楚、证据确凿、符合法律规定；

（二）作出决定前，应当告知当事人有关的事实、理由、依据。符合听证条件的，告知当事人有要求举行听证的权利；

（三）认真听取当事人的陈述、申辩，吸收采纳合理意见，不予采纳的应当说明理由；

（四）依法维护当事人享有的合法权利，无正当理由不得拒绝当事人行使合法权利的请求；

（五）严格履行程序规定，不得忽视、违反法定程序；

（六）收取费用应当严格按照法定收费项目和标准执行，开具财政部门统一印制的收据；

第十三条 行政机关工作人员办理行政服务事项应当使用文

明礼貌用语和规范用语，力求简单、明了。非应行政相对人要求，不涉及无关事项。

第三章 信息公开

第十四条 行政机关应当建立健全信息公开工作制度，并采取办事指南、公告栏、电子屏幕、电子触摸屏、政府网站等多种形式进行公开，提高行政服务事项办理工作的透明度，为公民、法人和其他组织提供优质、高效的服务。

第十五条 行政机关应当按照法律、法规和规章规定，在行政服务中心或者办事大厅内，依法公开与行政服务事项相关的政府信息。除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外，应当按照《中华人民共和国行政许可法》和《政府信息公开条例》的规定，实行信息公开，确保公民知情权。

第十六条 行政机关应当在办事大厅、本机关办公场所和机关网站公示以下内容，为公民、法人、其他组织办理行政服务事项提供便利：

（一）办理各类事项的名称、依据、条件、数量、程序、收费标准、承诺；

（二）办理行政服务事项所需全部材料的目录、格式文本、示范文本；

（三）办理结果；

（四）投诉、监督电话；

（五）已公布的信息，及时更新；

（六）其他便民措施。

行政机关不得违反上位法有关规定，增设法律、法规和规章规定以外的条件。

第十七条 行政机关对行政审批对象的监督检查记录应当予以公开，供公众查询。

第十八条 行政机关因特殊原因需要暂停提供行政服务事项的，应当经区政府法制办审查后报区政府批准。

第十九条 行政机关经批准后暂停行政服务的，应当在区政府和本机关网站以及办事大厅受理地点公布暂停提供行政服务事项公告，说明暂停原因、暂停期限。

第四章 实施程序

第二十条 行政机关办理行政服务事项应当实行全程办事代理制度，实施统一受理、全程代办、限时办结、统一送达、责任追究。

第二十一条 行政机关办理行政服务事项，应当依据法律、法规、规章和相关规定，按照法定条件、法定程序、承诺期限办理。

区政府提倡各行政机关在合法、合理前提下，尽量减少办理环节，简化办理手续，优化办理流程，创新办理模式，提高办事效率。

第二十二条 行政机关应当按照应进必进的原则，集中进驻区行政服务中心，实行“一站式”办理。进入区行政服务中心的行政服务事项，不得在其他场所再办理。

第二十三条 行政服务事项需要由行政机关内设的多个机构

办理的，应当指定一个机构统一受理、统一回复。

行政服务事项依法由 2 个以上机关分别实施的，可以由 1 个机关受理申请并转告有关机关分别提出意见后统一办理，也可以实行联合办理。

第二十四条 申请办理行政服务事项应当符合办理该事项的法定条件、形式和内容的要求，并按照相关规定的材料种类、数量、内容和格式提交。

申请人有权拒绝提供规定以外的材料。

第二十五条 行政机关受理行政服务事项申请，应当根据下列情况分别作出处理：

（一）依法不需要申请的，应当即时口头告知申请人；申请人要求书面材料的，应当出具；

（二）申请事项依法不属于本机关职权范围的，应当作出不予受理决定，并告知申请人向有关机关申请；

（三）申请材料存在错误可以当场更正的，应当允许申请人当场更正；

（四）申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在 5 日内一次告知申请人需要补正的全部内容；逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理；

（五）申请事项属于本机关职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照本机关的要求提交全部补正申请材料的，应当当场或者自收到申请之日起 5 日内决定受理。

第二十六条 行政机关受理行政服务事项申请，应当出具加盖本行政机关专用印章、注明日期和投诉监督电话的书面凭证。

行政机关作出不予受理、不予行政审批决定的，应当书面说明理由，告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利，注明日期并加盖本行政机关专用印章。

第二十七条 行政机关对决定受理的行政服务事项办理申请，应当依据法律、法规、规章和相关规定，对申请人提交的申请材料进行审查。

第二十八条 涉及公共利益或者利害关系人重大利益的行政服务决定，应当经行政机关负责人集体讨论决定，并充分听取申请人、利害关系人的陈述和申辩。依法需要听证且申请人、利害关系人提出听证申请的，按照听证程序举行听证。

根据法定条件和程序，需要对申请材料的实质内容进行核实的，行政机关应当指派 2 名以上工作人员进行勘验、核查。勘验、核查应当制作记录，并经核查人员和被核查方签字确认。

进驻区行政服务中心的行政机关核查人员应当统一由区行政服务中心负责指派。

第二十九条 申请材料齐全、符合法定形式，行政机关能够当场作出决定的，应当当场作出书面决定。不能当场作出决定的，应当依照程序在规定期限内作出准予或者不予的书面决定。书面决定应当依照法定形式在法定期限内送达。需要颁发证件的，应当在法定期限内颁发。

第三十条 行政机关办理行政服务事项，应当按照北京市人民政府公布的收费项目、标准收取费用。

依法收取费用的，行政机关应当严格执行收缴分离制度。

第五章 监督管理

第三十一条 行政机关应当建立健全监督管理制度，加强对办理行政服务事项的监督检查。

第三十二条 行政机关应当及时制定、完善行政服务事项监督工作制度，且应当及时公示并报区政府法制办备案。

第三十三条 依照法律、法规和规章规定，需要对行政审批等事项进行事后监管的，行政机关应当依法履行职责，加强监督管理。

第三十四条 行政机关依法委托其他行政机关办理行政服务事项，应当将委托文件和监督措施报送区政府法制办备案。

委托机关和受委托行政机关应当将委托内容在办公场所和机关网站上分别予以公告。

委托机关应当制定监督措施，对受委托行政机关办理情况进行监督检查，并定期评估。对不具备办理条件的受委托机关，应当及时解除委托。

第三十五条 行政机关应当建立行政服务事项档案管理制度，及时依照《中华人民共和国档案法》和相关规定，对办理行政服务事项的申请与受理、审查与决定等相关材料，按照相关规定进行归档保存。

第三十六条 区行政服务中心应当加强对进驻区行政服务中心的行政机关及其工作人员、行政服务事项进行监督管理，并提出整改意见。

对不服从监督管理或者屡次违反管理制度的工作人员，可以建议其所属机关或者区人力社保局、区监察局给予相应处分；对

不胜任工作要求的工作人员，可以建议行政机关予以调整。

第三十七条 区政府法制办应当加强行政机关实施行政服务行为的监督检查，定期开展行政执法案卷评查，加强行政执法评议考核，及时纠正办理行政服务事项中的违法或者不当行政行为。

行政机关依法办理行政服务事项情况，纳入区依法行政工作考核和政府绩效管理考核内容。

第三十八条 具体办理行政服务事项的行政机关和行政服务事项监管机关应当定期对行政服务事项办理情况进行评估，并根据评估结果不断改进工作方式，提高办事效率。

第六章 法律责任

第三十九条 行政机关及其工作人员违反法律、法规和规章的规定，有下列情形之一的，由其上级行政机关或者区监察局责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

- （一）对符合法定条件的行政审批申请不予受理的；
- （二）不在办公场所公示依法应当公示的材料的；
- （三）在受理、审查、决定行政审批过程中，未向申请人、利害关系人履行法定告知义务的；
- （四）不一次告知申请人必须补正的全部内容的；
- （五）未依法说明不受理行政审批申请或者不予行政审批的理由的；
- （六）依法应当举行听证而不举行听证的；
- （七）其他违反法律、法规和规章规定的。

第四十条 行政机关工作人员违反法定程序，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，严重侵害公民、法人或者其他组织的合法权益的，由区人力社保局、区监察局依照《中华人民共和国公务员法》、《行政机关公务员处分条例》等有关规定，按照管理权限依法进行处理。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

第四十一条 行政机关工作人员办理行政服务事项有索取、收受他人财物或者谋取其他私利等违反廉政纪律行为的，依法追究行政责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第四十二条 行政机关违法实施行政审批等行政管理行为，给当事人的合法权益造成损害的，应当依照国家赔偿法的规定给予赔偿。

第七章 附则

第四十三条 街道办事处、社区居委会建立服务大厅的，行政服务事项监督管理参照本规范执行。

第四十四条 本规范自发布之日起施行，有效期 5 年。

主题词：行政事务 行政 通知

抄送：区委办公室、各部、委，区人大常委会办公室、各处、室，区政协办公室，区公安分局，区人民法院，人民检察院
区武装部。

北京市西城区人民政府办公室

2011 年 3 月 日印发