

北京市西城区人民政府办公室文件

西政办发〔2011〕7号

北京市西城区人民政府办公室 关于印发北京市西城区行政服务事项 效能监察办法的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

经区政府同意，现将《北京市西城区行政服务事项效能监察办法》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 效能监察办法

第一条 为加强行政机关行政服务事项效能建设，促进依法行政，提高工作效率，提升服务水平，根据相关法律、法规、规章，结合本区实际，制定本办法。

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办法。

第三条 本办法由西城区行政投诉中心（以下简称“区行政投诉中心”）负责组织实施，具体履行下列职责：

（一）受理对行政机关及其工作人员行政效能的投诉并组织调查处理，按照有关规定对调查的问题提出处理意见，对整改落实情况进行监督检查；

（二）督促、指导窗口机关调查处理行政效能投诉和举报事项；

（三）总结、推广窗口机关行政效能建设的先进经验和做法。

第四条 实施行政效能监察，应当通知被监察对象，重要事项可以直接进行调查。监察部门应当全面、客观地了解情况、收集证据、查清事实，实事求是地提交检查或调查报告，并提出处理意见。

第五条 监察部门通过电子监察平台对行政机关行政服务事项的受理、办结时限实施监督管理，遏制不作为、乱作为和慢作为现象。

第六条 具有下列情形之一的，电子监察平台对相关行政机关做出预警提示：

（一）对符合法定条件的行政服务事项申请不予受理且未说明理由的；

（二）未能一次性告知申请人应该补齐的申请材料及法定形式的；

（三）未按法律法规规章公示材料及公开审批结果的；

（四）其他情节轻微的违规审批行为。

第七条 具有下列情形之一的，电子监察平台对相关行政机关做出警告提示：

（一）行政审批事项不按规定上网审批或者应在**区行政投诉中心办理而不在区行政投诉中心办理的**；

（二）对符合法定条件的不予审批或者对不符合法定条件准予审批的；

（三）擅自改变已经生效的行政审批决定的；

（四）办理行政审批或者服务事项整体超过承诺期限或环节超时的；

（五）擅自收费、不按照法定项目和标准收费或者违法收取抵押金、保证金的；

（六）其他情节严重的违规审批行为。

第八条 行政服务事项投诉受理范围：

（一）滥用职权、吃拿卡要、不履行职责等行政不作为、行政乱作为行为；

（二）工作敷衍塞责、推诿扯皮、效率低等行为。

(三) 严重影响全区发展环境的行为;

第九条 行政服务事项投诉办理方式:

(一) 即办: 对当时能办理的投诉事项, 在现场予以解答、解释或者处理;

(二) 转办: 当即不能办理的投诉事项, 以《西城区行政投诉转办通知单》的形式转交各行政机关行政效能投诉督查受理部门办理;

(三) 查办: 重点投诉事项由区行政投诉中心直接调查处理。

第十条 承办投诉事项的行政机关应在规定时限内办结, 并将办理结果书面反馈区行政投诉中心。对简单问题的投诉当日处理; 对一般性问题的投诉 3 日内处理; 对涉及问题较复杂的投诉 15 日内完成调查工作, 并做出处理; 对涉及问题严重、案情复杂的投诉, 应向区行政投诉中心书面报告, 可适当延期, 但最长不得超过 60 日。

第十一条 区行政投诉中心开展行政服务事项效能监察有权采取下列措施:

(一) 要求被监察部门和人员提供与效能监察事项有关的文件、资料、财务账目及其他有关材料, 进行查阅或者予以复制;

(二) 要求被监察部门和人员就效能监察事项涉及的问题作出解释和说明;

(三) 责令被监察部门和人员停止违反法律、法规和行政纪律的行为, 并对其造成的损害采取必要的补救措施;

(四) 根据检查、调查结果, 提出处理意见或者发出《监察建议书》。

第十二条 监察部门对行政机关行政效能过错责任追究方式分为：

- (一) 责令作出书面检查，限期整改；
- (二) 通报批评；
- (三) 发送《监察建议书》。

第十三条 监察部门对行政机关工作人员行政效能过错责任的追究方式分为：

- (一) 批评教育，责令赔礼道歉；
- (二) 通报批评；
- (三) 给予纪律处分；

第十四条 监察部门根据行政效能过错的损害后果和影响大小，追究有关机关和工作人员的责任，并与党风廉政建设责任制及电子监察平台绩效评估子系统的考核结果相结合。被通报批评1次的机关和个人，当年不得评为先进，并取消该机关主要领导的评先评优资格；被通报批评2次以上的机关，按照党风廉政建设责任制规定，追究领导责任。

第十五条 本办法自发布之日起施行。

主题词：行政事务 办法 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19日印发
