

# 开原市水利局关于营商环境建设工作制度



开原市水利局行政审批办公室



024-73829962



开原市水利局行政审批办公室  
地址：中国·辽宁开原营商环境  
建设服务中心二楼

按照全市优化营商环境工作推进会议要求,为进一步提高服务质量、缩减办理时限、简化办事流程,本着方便企业、群众办事的宗旨,结合本单位实际,制定本制度。

## 一、组织领导责任制度

### (一)成立优化营商环境领导小组

成立由局长任组长,局领导班子其他成员任副组长,局机关各股室、中队负责人为成员的优化营商环境工作领导小组,领导小组实行组长领导下的分工责任制,组长抓全面工作,副组长分工负责,各司其职,协调配合。领导小组下设办公室,办公室设在局政策法规室,负责日常沟通联系。

### (二)规范责任

**1、依法依规原则。**坚持法定职责必须为、法无授权不可为,切实保障公民和各类涉农市场主体的合法权益。

**2、公平公正原则。**确保各类涉农主体在办理审批审核享有平等待遇,营造开放包容、互利合作、诚实守信、重商护商的营商环境。

**3、廉洁高效原则。**树立主动、协调、高效、廉洁的服务理念,切实提高工作效率,根据工作需要,减少不必要的审批程序和审批环节,提高行政效能,提升服务水平。

## 二、涉企执法制度

1、为规范行政执法行为,保护公民、法人或者其他组织的合法权益,根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》、《农业行政处罚程序规定》等有关法律、法规、规章的规定,结合执法工作实际,制定本制度。

2、开原市水利局水政监察大队是我局行政执法工作的责任主体，各执法中队具体实施有关行政检查权、行政处罚权、行政强制权等。

3、执法人员在执法过程中，应当遵循公正、公开的原则，做到事实清楚，证据充分，程序合法，定性准确，适用法律正确，裁量合理，文书规范。

4、执法人员需具备执法资格，调查收集证据、检查时不得少于二人，并应当向当事人或者有关人员出示行政执法证件。

5、执法人员在执法活动中要着制式服装，佩戴执法标志。（制式服装配发前，着正装开展执法活动）

6、开展执法活动时，应当用语文明，行为规范。

7、各执法中队要根据权责清单，开展执法活动。不得擅自增加或者减少行政执法职权，不得越权执法。

8、行政执法检查要按计划开展，不得随意增加或减少检查次数。

9、各中队应按照执法检查签批备案的要求，在例行调查或检查前三天内到政策法规室进行签批备案。

10、各中队例行调查或检查时，要按照《开原市水利局执法全过程记录制度》的要求，通过文字、音像等跟踪记录整个行政执法全部过程。

11、各队实施行政处罚及其相关的行政执法活动，必须严格按照《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国行政强制法》实施。行政执法决定(结果)要在规定的时间内在相关平台、网站公开。

12、对涉嫌违法线索的处理要按照《行政处罚程序规定》进行立案查处。



13、各队在实施行政处罚时，要考虑违法行为的事实、性质、情节、社会危害程度等因素，决定行政处罚种类及处罚幅度。

14、在作出责令停产停业、吊销许可证件、较大数额罚款、没收较大数额财物等重大行政处罚决定前，执法人员要告知当事人有要求举行听证的权利。当事人要求听证的，应当按照要求组织听证。

需要进行法制审核的，应按照规定，进行法制审核。

需要集体讨论的案件，要按照规定，组织相关人员集体讨论。

15、行政执法文书要按照执法文书送达的有关规定使用送达回证，由受送达人在送达回证上记明收到日期，签名或者盖章。

16、除依法给予一百元以下罚款、不当场收缴事后难以执行外，执法人员不得自行收缴罚款，应书面告知当事人向指定的银行缴纳罚款。

当事人到指定的银行或者通过电子支付系统缴纳罚款确有困难，经当事人提出，执法人员可以当场收缴罚款。

17、各队在执法过程中，要按流程制作文书，不得事后填补文书。

18、执法文书要严格按照行政执法基本文书格式的通知的规定制作。

19、结案后，办案队要及时将案卷按顺序装订，做到文书规范、完备、一案一卷、一卷一碟，移交归档。

20、简易程序案卷保管期限为 10 年；一般程序案卷保管期限为 30 年；涉及行政复议、行政诉讼的，保管期限为永久。

21、案件立卷归档后，任何单位和个人不得修改、增加或者抽取案卷材料，不得修改案卷内容。案卷查阅要按《开原市水利局行政处

罚案件档案查阅制度》规定执行。

22、各执法队在查办案件过程中，发现涉嫌犯罪，依法需要追究刑事责任的，需按照规定，及时向有管辖权的公安机关移送。

23、本制度未尽事宜，执行国家有关法律、法规和市政府法制部门的有关规定。

### 三、窗口审批制度

**1、四公开制：**公开服务内容、公开申报材料、公开办事程序、公开办结时限，提高透明度和工作效率。

**2、首问责任制：**对于来访群众咨询，由第一位接受咨询的工作人员负责答复。

**3、一次性告知制：**窗口当场对申报材料进行初审，发现有缺件和不符合要求的材料，一次性告知办事者。窗口设置一次性告知卡方便群众办事。

**4、首席代表制：**落实首席代表制，授权首席代表行使审批权。

**5、贴心服务制：**主动为服务对象提供导办服务，鼓励企业使用铁岭市政务服务网并且为其方便制作铁岭政府服务网申报指南（附件1），指导填写相关资料；窗口工作人员离开时实行挂牌制，并且保持电话畅通；并且为晚到的群众提供预约延时服务，直到办完相关手续为止。办件过程中出现修改材料等问题，可实现快递服务，（费用由申办人承担）方便路途遥远的办事人往返跑。

**6、容缺受理制：**取消没有法律法规依据的申报材料，取消各类以行政要求设立的规定外审批前置条件；对于上一环节已经提交的材料以及本单位已经收取过的材料，不重复收取；对于可以通过数据共享

进行印证的材料，不要求办事主体自行提供；现容缺受理只能做到忘带身份证、及营业执照等证件的容缺受理。（但是受理者需提供代码号才能进行审核阶段）。

**7、限时办结制：**对不能当场办结的审批服务事项，要向服务对象承诺办结时间，并在规定时限内办结。

**7、一审一核制：**所有审批项目均实行一审一核制。

#### 四、窗口人员管理工作制度

1、窗口及其工作人员应当依照法律、法规和所属水利局规定的职责，依法受理或办理行政审批事项。

2、本部门受理的行政审批事项，不得在窗口和机关两头受理。

3、申报者到窗口进行咨询或正式报件，窗口工作人员应当认真接待。对符合申报条件的项目，应当收件并开具收件回执清单。对于材料不齐全或不符合申报要求的，应当一次性书面告知需补充的材料或需补办的具体事项。

4、窗口应当谨慎处理退件并实行退件登记制度，每月抽查一次。

5、申报者将申报材料报到窗口后，工作人员应当及时审查报件是否齐全，一般要当场决定是否收件；如属内容比较复杂，并需现场勘查的，应告知当事人几天内进行现场勘查。

6、申报者对退件有异议的，窗口工作人员应当告知其可持退件单到开原市水利局要求进行复核，行政审批窗口可会同主管单位进行复核。

7、窗口对符合规定的申报件应当在法律、法规和规章规定的期限内审查办理完毕。法律、法规和规章对办理期限未作明确规定的，



应当在本机关对外承诺的办理期限内办理完毕。对不符合法定条件的，应当书面通知申报人。

8、窗口要明确责任，明确程序，各司其职、各负其责，在各自职权范围内，相互协调、密切配合，认真负责地做好工作。要公开公正，简便高效，尽职尽责，按章办事，为服务对象提供优质服务。

9、窗口要在明显位置公布承办受理事项内容、申报材料、审批程序、承办时限等，按规定简化审批手续，规范操作程序，实行受理“窗口制”，办理“承诺制”，结果“公示制”。

## 五、问责处罚制度

1、对优化营商环境的意见、措施、规定，不落实、落实不到位的，视情节轻重，给予直接责任人和股室负责人警告处分。

2、对以下行政执法行为将进行责任追究：

(1)违反行政审批相关规定，不实施行政审批“两集中、两到位”的，违反行政审批程序、时限要求的行为；

(2)违反行政执法相关规定，入企检查不备案或检查内容超出备案范围的行为；

(3)违反行政处罚规定，不执行“初犯不处罚，处罚就低限”的行为；

(4)利用行政执法职权，以权谋私，滥用职权，越权执法，野蛮执法或吃、拿、卡、要、报的行为。

3、责任追究的方式为：批评教育、通报批评、告诫、调离岗位、党政纪处分、责令依法承担部分或全部行政赔偿费用。构成犯罪的，移交司法机关处理。

## 六、监督考核制度

要把营商环境建设作为推动改革、服务发展、改进作风的重要契机,坚持业务工作与作风建设相融合,日常督查与动态考核相结合,对工作落实不及时、不到位的,进行通报批评,严肃追究相关责任,并将活动开展情况纳入绩效管理考评。

### (一) 考核原则

本着客观、公正、公平、公开的原则考评。

### (二) 考核对象

窗口工作人员。

### (三) 考核内容

考核实行 100 分制,从服务态度、工作纪律、业务办理、业务技能、计算机管理、环境卫生等方面全面考核,检查相关工作,逐项考核评比。

**1、服务态度(15分):**仪表整洁、举止端庄、语言文明、态度和蔼、服务周到,得 15 分。

(1)衣冠不整(穿拖鞋、短裤或背心上班),不佩带工作牌的。每人扣 1 分;

(2)站、坐姿势不端正(坐在工作台上或把脚搭在工作台上),对服务对象不尊重、不礼貌的,每人扣 1 分;

(9)对待办事群众不热情接待,没能做到来有迎声问有答声走有送声的,每人扣 1 分;

(4)语言粗俗的,每人扣 1 分;

(5)冷落刁难、讥讽服务对象的,每人扣 3 分;



(6)与申办人争吵的，每人次扣3分；

(7)有群众投诉或意见反映服务态度不好的，每起扣5分。

**2、工作纪律(20分)：**工作人员纪律观念强，严格遵守各项制度，到岗率达到100%，得20分。

(1)迟到、早退的。每人次扣1分；

(2)工作时间无故空岗的，每人次扣2分；

(3)不办理请销假手续，擅自离岗外出，按旷工论处。半天以内的每人次扣3分，半天以上的，每人每天扣4分；

(4)中心召开的各种会议及组织的学习、培训、考试等无故缺席的，每人次扣2分；

(5)工作时间严禁在窗口玩电脑游戏、听歌看电影、干私活及窜岗、大声喧哗，违者每人次扣3分；

(6)工作期间严禁酗酒，因酗酒影响工作的，每人次扣3分；

(7)开放空调后严禁使用取暖器或风扇，违者每人次扣2分；

(8)离开大厅不关闭电脑、空调、饮水机等用电设施的每人次扣1分；

(9)有服务对象投诉反映有索拿、卡要等不廉洁行为的，经查实，每人次扣5分。

**3、业务办理(30分)：**严格按照有关法律法规、办事程序和承诺时限要求办理审批项目，得30分。

(1)应受理的事项而不受理的，每件次扣6分；

- (2)受理事项不登记或登记不全、不出具书面文件的，扣5分；
- (3)不一次性告知审批所需材料或其他条件，致使服务对象多次跑腿、耽误时间的，每件次扣3分；
- (4)对需补办的事项，未向服务对象作详细说明需补办内容的，每件次扣1分；
- (5)违反并联审批规定，影响正常办理的，每件次扣2分；
- (6)不该退件而作退件处理的，每件次扣2分；
- (7)无特殊原因，在承诺时限内未按期办结，每件次扣4分；
- (8)办理事项有差错，每件次扣4分；
- (9)未能按中心要求及时报送相关文件、材料和报表的，每件次扣2分。

**4、业务技能(10分):**熟悉中心各项规定，精通业务，协调办事能力强，得10分。

- (1)统一组织的业务考试或培训不合格的，每人扣3分；
- (2)计算机操作不熟练，影响工作效率的，每人扣1分；
- (3)对政策法规了解不够透彻理解不当，不能及时准确地解答当事人咨询，每人扣2分。

**5、计算机管理(15分):**按照《计算机管理制度》的规定。规范操作电脑，不因人为的电脑故障影响审批业务的，得10分。

- (1)随意将系统口令泄露给无关人员造成损失的。每人扣5分；
- (2)未经允许在中心局域网内的电脑上安装与工作无关的软件或人为地破坏系统文件，造成系统瘫痪影响各项业务正常运转的，每

人次扣 3 分；

(3) 未经许可带外来人员参观、演示、查询信息，随意操作计算机设备的，每人次扣 3 分；

(4) 下班后，不按规定关闭电脑设备电源造成事故和损失的，每人次扣 4 分；

(5) 私自改变计算机设备及相关线路的，每人次扣 2 分；

(6) 电脑由中心设定 IP 地址私自更改的，每人次扣 2 分；

(7) 电脑不安装杀毒软件，不及时更新、杀毒，每次扣 2 分。

**6、环境卫生(10分):**窗口整洁，资料摆放有序，桌椅整齐，地面无杂物，得 10 分。

(1) 窗口内地面有垃圾桌面有灰尘的每次扣 1 分；

(2) 窗口物品摆放杂乱的，每人次扣 1 分；

(3) 在窗口进餐、吃零食的，每人次扣 2 分；

(4) 不经中心同意，在窗口内粘贴字画的，每次扣 2 分；

(5) 有随地吐痰或随便丢纸屑烟蒂或乱倒茶渣等不良行为的，每次扣 1 分。

## **七、投诉举报制度**

为规范投诉举报处理工作流程，明确处理投诉举报工作的责任权利，结合工作实际，制定本制度。

### **(一) 受理部门**

开原市水利局

### **(二) 受理范围**



投诉举报受理制度主要是受理公民、法人和其他组织对窗口工作人员在履行政务服务过程中有下列具体行为的投诉和反映：

1、窗口工作人员违反党纪、政纪和有关法律法规，利用职权谋取私利，损害办事群众合法权益的；

2、窗口工作人员违反有关法规和行政事业性收费规定，乱收费用的；

3、窗口工作人员在履行政务服务工作中，不按规定程序办理，工作推诿，不讲诚信，违背承诺，致使办事群众的利益受到损害的；

4、窗口工作人员在履行政务服务工作中，服务态度差，办事效率低，违反上下班制度，擅离岗位，耽误办事群众办事的；

5、对中心和窗口的工作，提出改进和完善措施建议的；

6、其它方面的问题。

### **（三）举报投诉方式**

1、投诉举报人可以通过信函、电话、传真、网络等方式进行投诉，但涉及重大事项的投诉，应采用书面形式。投诉举报人应当如实反映情况，对所投诉举报事项的真实性负相应责任。

2、投诉举报人应告知被投诉的窗口单位名称、业务活动中侵犯合法权益的单位或个人、被投诉人姓名、具体事实情节和有效合法证据等。

3、政策法规室接受公民、法人和其他组织的投诉举报，并设有投诉举报电话，号码为：024-73829962，同时也可登录铁岭政府服务网相关版块予以网络投诉。

### **（四）处理时限**

投诉举报处理实行限时办结制，对不能即时答复办理的，应按下列要求办理：

- 1、对一般性投诉举报，应在3个工作日内办结；
- 2、对比较复杂疑难举报投诉，应在7个工作日内办结；
- 3、因特殊情况不能在规定的时限内办结的，应当以适当的方式告知投诉人及交办单位，并承诺办理期限。

## **（五）处理原则和程序**

### **1、受理**

①政策法规室必须确保投诉渠道畅通，对外公布的投诉电话在工作时间内随时有人接听。

②投诉举报接待人员要对投诉举报者有礼貌、热情、诚恳，采取多种形式拉近与举报投诉人的感情距离，做好情绪稳控工作。

③对属于受理范围内的举报投诉，接待人员应及时受理，在受理投诉举报人当面投诉举报时，应做口头投诉举报的记录，投诉举报人核实无误后签字；对受理电话投诉举报的，耐心接听投诉举报人的电话，仔细询问清楚，如实做好记录；对投诉举报信函和提交的书面材料，要逐件拆阅，认真分析并做好登记，及时予以办理；对署名和匿名投诉举报都要认真对待，妥善处理；对署实名投诉举报的优先排查，认真反馈，并做好档案保存。

④投诉举报接待人员要区别不同的投诉情况进行认真处理，在事实未调查核实前不得主观随意表态。

⑤服务对象在中心大厅内的现场投诉举报及突发事件，窗口单位首席代表应及时做好协调解释工作，并积极协助中心工作人员做好处

理工作。

## 2、处理

①涉及投诉受理范围第一项的投诉件，由政策法规室受理人员认真填写《开原市政务服务中心投诉举报登记表》报请中心领导阅示后，转请相关部门查处，并将处理结果反馈给投诉人。

②建议类问题的投诉，由政策法规室整理，报经局分管领导阅批后，转请相关单位(部门)阅处。

③投诉(信件、电话)反映的内容，与中心窗口工作人员无关的，根据其反映内容，由政策法规室调查整理，报局分管领导阅批后，转相关单位(部门)阅处。

## 3、反馈

政策法规室收到进驻窗口单位或业务科室的回复意见后，在一个工作日反馈给当事人。经当事人同意，也可由有关单位或业务科室采取当面回复或电话回复等形式直接向群众回复办理结果，并将结果报至政策法规室。当面回复的应由当事人签字并注明满意度；电话回复的，由经办人作电话记录，并注明满意度。对群众投诉较多的共性问题，应研究改进措施及方法，通过媒体向社会公布。

## 八、最多跑一次工作制度

1、窗口工作人员对服务相对人的首次办事请求，应一次性告知所办事程序、办理依据，应具备的全部条件和注意事项，除电话咨询可用口头形式告知外，其他一律实行书面告知单。

2、对服务对象诉求的办理事项，窗口经办人应当审核其有关手续和材料，对手续齐全、符合规定的，应立即办理，不能立即办理的，



应说明原因，并限时办理。

3、对符合规定但手续不齐全的，应一次性告知所缺的全部手续和办事程序，办事依据，缺少必须材料的，诉求人按照要求补齐后，经办人应按时予以办理；缺少非关键性材料，经办人先受理办件，等材料补齐后作出决定。

4、对不符合条件、无法办理的，应告知其原因及依据，并按规定做好记录。

5、工作人员应熟悉本窗口的职责分工，熟悉掌握本职工作，认真履行职责，正确恰当地答复来电访者。

6、对不按一次性告知制度规定办理的责任人，将视其情节追究当事人责任。

## 九、局长跑一次工作制度

单位主要领导在推动作风转变、优化营商环境中的带头作用，通过单位主要领导亲自梳理本单位政务服务事项，亲自以多种身份走流程，为企业和群众排忧解难，发挥表率作用，引领广大机关干部将简政放权工作推向深入，进一步激发市场活力。

**1、陪同办：**跟随办事企业或群众身边走流程。当好企业和群众的“勤务员”，记录群众办事全过程。从事前咨询到表格填写、从排队办理到事项办结，陪同企业和群众跑完全流程。针对网上办理事项，要从注册登录开始全流程陪同，及时发现问题，解决问题，督促服务工作整改提效。

**2、亲自办：**以工作人员身份坐窗口。深入服务窗口与工作人员一同受理审批服务事项，为企业和群众提供全流程面对面服务，发现

解决流程不优、运转不畅等问题，推动审批服务提质增速。

3、**监督办：**以执法人员身份跟踪执法。通过与本单位执法人员共同踏查现场、共同开展执法检查、共同审理案件等方式，实地了解各个执法环节，进一步解决执法不规范、不公正等问题，切实营造良好的法治环境。