

# 河南省市场监督管理局办公室文件

豫市监办〔2019〕134号

## 河南省市场监督管理局 关于印发河南省市场监督管理局政务服务大厅 管理办法（试行）的通知

省局机关各处室、直属各单位：

现将《河南省市场监督管理局政务服务大厅管理办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。



（此件依申请公开）

# 河南省市场监督管理局 政务服务大厅管理办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 河南省市场监督管理局政务服务大厅是省市场监督管理局行政许可的对外办事窗口。为规范政务服务大厅管理及工作人员行为，提高办事效率，改善服务质量，优化服务环境，建设优质、便民、廉洁、高效的政务服务大厅，树立一流的窗口形象，特制定本办法。

**第二条** 政务服务大厅实行科学的管理制度，以严密的工作流程，严格的考核制度，严肃的工作纪律，严谨的工作作风，为企业和群众提供井然有序的服务。

**第三条** 政务服务大厅运行遵循公开透明、优质、便民、廉洁、高效服务的原则。

**第四条** 政务服务大厅对外办公时间：周一至周五上午9:00—12:00、下午13:00—17:00（法定节假日除外）。

## 第二章 工作职责

**第五条** 政务服务大厅由具有政务职能的登记注册处负责、直属分局配合，其职责：

(一) 负责受理(办理)属于省局职权范围的行政许可申请事项。

1. 负责核准省局管辖范围内的内资企业、非公司企业法人及经营单位、外商投资企业及其分支(办事)机构、外国(地区)企业常驻代表机构的设立、变更和注销登记; 股权出质设立、变更和注销登记; 协助人民法院和公安机关公示冻结股权、其他投资权益工作。

2. 负责省局登记注册市场主体的设立、变更、注销登记材料的录入。

3. 负责本级管辖的企业登记材料的整理归档。

4. 负责国家市场监督管理总局发证的水泥、制冷设备、防爆电气、冷轧带肋钢筋等产品行政许可的材料受理工作。

5. 负责管辖范围内新产品型式批准、计量标准考核、对社会出具公正数据的检验检测机构资质认证 CAL、CMA、特种设备设计、特种设备制造、特种设备安装改造修理、气瓶充装、检验检测机构行政许可的材料受理工作。

(二) 市场主体登记、质监 9 类行政许可方面的政策和法规咨询服务。

(三) 政务服务大厅的日常工作管理。

(四) 政务服务大厅工作人员的学习、培训和管理。

(五) 其它工作。

**第六条** 政务服务大厅工作人员职责:

(一) 具体负责受理(办理)属于本局职权范围内的行政许可申请事项。

(二) 具体负责解答企业和群众的咨询。

(三) 处理工作中遇到的具体问题。

(四) 收集有关情况,提出工作中的改进意见和建议。

(五) 按照有关规章制度要求,做好相关工作。

### 第三章 政务公开

**第七条** 实行政务公开制度。进入政务服务大厅的所有许可事项,均要通过河南省政务服务网、河南省市场监督管理局官网公示许可内容、办事程序、申报材料、承诺时限、许可范围、许可依据和许可条件,全部实行阳光作业,接受社会各界的监督。

省局本级登记的企业基本信息通过国家企业信用信息公示系统向社会公开,方便社会各界查询。

有关市场主体登记的法律法规、登记提交材料规范等通过河南省政务服务网、河南企业全程电子化服务平台向社会公开,方便企业和群众查询。

**第八条** 公开明示申请人对提交材料合法性、真实性、有效性负责的规定,以及提交虚假材料必须承担的法律責任等。

### 第四章 工作制度

**第九条** 严格按照国家法律、法规的规定及法定程序办理登

记业务，不越权办理；不随意设定和改变登记条件，不增加和减少前置审批事项；对申请人提交的申请材料，按照规定程序和时限做出答复并出具相关文书。

**第十条** 实行监督检查制度。通过投诉电话、意见簿等形式，广泛接受社会各界监督，及时发现和纠正违法违规行为，有针对性地采取防范措施，不断提高服务水平。

**第十一条** 严格学习培训制度。定期或不定期开展廉政教育、业务理论学习，主要用于加强对政务服务大厅工作人员的职业道德、工作规范、廉政教育及业务知识的学习和培训，努力提高其思想政治和业务素质。

**第十二条** 实行首问负责制度。首问负责制，是指政务服务大厅窗口第一个接待前来咨询或申请办理单个登记注册业务事项的工作人员，负有对咨询人或申请人进行解答和解决问题责任的制度。该工作人员为首问人。

对咨询人或申请人申请办理的事项，能够在职责范围内解决的，首问人应当及时办理，不得推诿、拖延。

对不属自身职责范围的事项，首问人应热情接待，即时告知承办单位或承办人。

**第十三条** 实行一次性告知制度。一次性告知制度是指政务服务大厅工作人员必须一次性告知前来办事的人员所要办理登记事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理等事项的制度。

对手续、资料不齐全或不符合法定要求的，承办人员应一次性告知其所需补充的手续和资料。在向办事人一次性告知时，可采用口头告知形式。但办事人要求以书面形式告知的，承办人员应填写《一次性告知书》交办事人，并对所需的资料、手续及办理程序和受理时限作详细说明。《一次性告知书》一式两份，一份交办事人，一份由经办单位留底备查。接收告知的办事人应在《一次性告知书》上签名。

办事人按照书面告知的要求补充后，政务服务大厅工作人员应当及时予以办理。

**第十四条** 限期办结制度。政务服务大厅工作人员受理的事项，必须在规定的期限内办理完毕，期限内遇法定节假日的，期限顺延。

对申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交了全部补正材料的申请，限期办结的时限为：各类企业设立登记2个工作日内；企业变更、注销、备案登记3个工作日内；股权出质设立、变更和注销登记，协助人民法院和公安机关公示冻结股权、其他投资权益工作，当即办结。

行政服务大厅只负责行政许可受理工作，后续实地考察及审批由其他职能处室在法定限期内办结。

**第十五条** 实行处级干部带班制度。登记注册处和直属分局要带班，每班一个月。注册处带班同志统筹安排部署政务服务大厅工作，直属分局带班同志协助做好相关工作。

**第十六条** 实行重大疑难问题集体会商工作制度。政务服务大厅工作人员在办理政务时，遇有下列情形之一的，可以提请部门负责人进行处务会集体讨论解决。

（一）根据法定条件和程序，需对申请材料的实质内容进行核实。

（二）利害关系人对申请人的政务申请提出异议。

（三）依法需撤销行政许可行为的。

（四）其他重大、疑难的问题。

## 第五章 便民服务措施

**第十七条** 政务服务大厅设置咨询服务台、办事指南摆放台、便民写字台、全程电子化自助服务区、轮候座椅、饮水机、触摸式排队叫号器、电子显示屏等便民服务设施，营造优质、便民、廉洁、高效的服务环境。

政务服务大厅醒目位置摆放《办事指南》，供办事对象免费取阅。

**第十八条** 实行延时服务制度。对下班时间前正在办理的登记事项，工作人员应当延长工作时间办理完成后方可下班。

**第十九条** 大力推进企业登记全程电子化。利用全程电子化服务平台实现市场主体登记业务全覆盖，实现全程电子化平台自动生成股东、董事会、监事会会议决议（决定）和公司章程，发放电子营业执照，方便企业和广大群众，提高工作效率。

## 第六章 工作规范

**第二十条** 政务服务大厅工作人员基本要求：

- （一）按规定着制式服装。
- （二）仪表端庄大方，举止得体自然。
- （三）用语文明，服务热情，讲普通话。
- （四）耐心倾听服务对象咨询，认真解答有关问题。
- （五）虚心听取服务对象的意见、建议和批评，不得与服务对象争吵。
- （六）批件、单据书写清楚，表述规范，准确无误。
- （七）坚守工作岗位，不迟到、不早退、不脱岗；对因公需要暂离工作岗位的，应将工作标牌摆放在醒目位置，告知服务对象接替的岗位或联系方式。
- （八）讲究卫生，爱护公物，正确使用办公机具，不得擅自变动注册政务服务大厅内的机器设备配置和安装其他与工作无关的软件。
- （九）严格遵守廉洁自律的各项规定，秉公办事，清正廉洁，不徇私情，不谋私利；不得指令或变相指令服务对象接受代理服务；严禁吃拿卡要等违规违纪行为，不准利用职权谋取私利。
- （十）提高工作效率，不玩忽职守，推诿扯皮，严格在服务承诺期限内办结各项业务。

**第二十一条** 党员在日常工作中要佩戴党徽，亮明身份，并



建立“党员先锋岗”“党员示范岗”，充分发挥好党员的先锋模范作用。

## 第七章 监督管理及奖惩

**第二十二条** 实行岗位责任制度。坚持因事设岗、职责分明，权责一致、任务明确，逐级负责、分级督促，责任到人、便于考核的岗位设置原则。明确每一个工作岗位的职责、权限、任务、目标和工作标准，以及完成时限和质量要求。

**第二十三条** 政务服务大厅设置意见箱，对外公开投诉电话，运用健全的电子技术手段，接受群众监督。登记注册处组织相关人员不定期对政务服务大厅进行巡查，对政务服务大厅工作人员服务态度、工作纪律、仪表举止等方面不符合规定和要求的行为及时提醒，督促纠正。

## 第八章 责任追究

**第二十四条** 严格过错责任追究。政务服务大厅工作人员违反本办法，视情节给予批评教育、调离岗位等处理。

## 第九章 附 则

**第二十五条** 本办法自发布之日起实施。

