附件1：

国家体育总局行政审批办公室建设与服务管理规范

**一、国家体育总局行政审批办公室的设置**

按照国务院关于设立行政审批“一个窗口”的要求，根据《国家体育总局关于确立行政审批“一个窗口”业务体制及机制的通知》，设立国家体育总局行政审批办公室，统一受理和处理总局全部行政许可事项。办公室设置在机关办公楼533室，日常管理工作由政策法规司负责。

办公室的主要职责是：

（一）承担行政审批受理事项；

（二）跟踪业务部门对行政审批具体事项的审查进展情况，督促相关业务部门按时依法办理。

（三）根据业务部门意见，按照统一格式、编号，制作行政审批决定文件，并送达申请人。

（四）通过电话、电子邮箱等方式统一接受申请人咨询，及时提供全程咨询服务，就申请人针对行政审批具体事项提出的是否受理、进展情况、未予批准原因等问题予以答复和说明。

（五）汇总行政审批工作情况。在每季度初，梳理汇总上季度行政审批事项按时办结情况；在每年初，梳理汇总上年度行政审批工作情况。

（六）推行网上预受理和预审查，创造条件推进网上审批。

**二、国家体育总局行政审批办公室服务规范**

（一）基本要求

在总局网站及行政审批办公室公开总局行政审批事项、依据、办理流程和审批结果等信息。

实现“优质服务、限时办结”。严格落实信息公开、一次性告知、首问负责、顶岗补位、服务承诺、责任追究、文明服务等服务制度，根据服务对象现实需求，持续优化服务方式和服务行为，促进阳光审批和服务水平提升。

（二）信息公开制度

行政许可相关信息必须通过总局网站的专门栏目向社会公开，包括行政许可项目目录、许可项目名称、许可依据、申请条件、申请材料目录、许可程序、许可期限和审批结果等。

1、许可项目目录和名称的公开，要按照国务院审改办公布的《国家体育总局行政审批项目目录》中的规范名称进行公示，并写明项目编码、全称。

2、许可项目依据的公开，是公开直接写明由国家体育总局负责许可事项的法律、法规、国务院决定等。

3、申请条件的公开，是将法律、法规、国务院决定等直接写明的申请某一行政许可项目应具备的条件全部予以公示。

4、申请材料目录的公开，是申请人提交的申请材料必须是行政许可确实需要的，并符合国务院“放管服”改革的总体要求，凡是要求申请人提交的申请材料，其目录均应予以公开。

5、许可程序的公开，包括申请、受理、审查、决定和结果等都应予以公开。

6、许可期限的公开，法律、法规、国务院决定有明确规定的，按所规定的予以公开；没有明确规定的，按《行政许可法》所规定的期限予以公开。

7、审批结果的公开，对每个许可事项作出准予决定后，将结果予以公开，内容包括被许可人单位名称或个人姓名、许可项目全称、许可时间和内容等。

（三）一次性告知制度

1、当事人在行政审批办公室申请办理或咨询行政许可事项时，工作人员应一次性告知当事人该事项的申请条件、办理程序、所需申报材料及办理时间和期限等，并提供相关规范性资料.

2、不属于受理范围内的行政审批事项，工作人员应当热情地向当事人指示或引导当事人到有关部门办理。

3、做到材料一次收清、内容一次审清。服务对象提出事项办理申请，工作人员应及时接收，网上接受的要进行确认，必要时提供相应的示范文本。对申请材料齐全且符合法定形式的，工作人员应当场登记受理，出具受理单；对申请材料不齐全或不符合法定形式的，工作人员应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场更正的申请事项，应出具补正材料通知书，一次性书面告知需要补正的全部内容。决不允许擅自增加申报材料和办理环节。

4、工作人员不得以自己不了解情况、不熟悉业务以及其他任何借口，敷衍、怠慢和拒绝当事人。

（四）首问负责制度

1、行政审批办公室最先受理办事人员咨询、投诉的工作人员，作为首问负责工作人员，负责处理和协调解决问题。

2、行政审批办公室对当事人咨询、办理、投诉的问题，无论是否属于总局职权范围内的事项，工作人员都必须主动热情接待，不得以任何借口推诿、搪塞、冷漠拒绝当事人。

3、凡当事人咨询、办理、投诉的问题属于总局职权范围内事项的，首问工作人员能立即答复、办理的，必须当场答复、办理，并一次性告知有关事项，认真填写受理通知书。因客观原因不能当场答复的，应做好解释工作。

4、首问工作人员在接待办事人时，应热情大方，文明用语，体现良好的服务意识。

（五）顶岗补位制度

1、行政审批办公室工作人员实行AB岗工作制。

2、以A岗责任人为主负责行政审批办公室日常工作，B岗责任人由总局政策法规司法规处人员兼任。

3、A岗责任人因各种事由不在岗的，B岗责任人需及时接替顶岗，不得以任何理由、任何方式空岗、缺位及延误工作。

（六）服务承诺制度

1、坚持全心全意为人民服务的宗旨，文明办公，秉公办事，不以权谋私，自觉维护勤政廉政的形象。严格按照国家法律法规和有关规定办理总局各项行政许可工作。

2、接受咨询要做到咨询一次说清、表格一次发清。对于总局承办的事项，工作人员应按照有关规定对服务对象做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务单等，告知服务对象需要提交的材料以及材料的出处、份数和要求。对不属于总局承办的、停止办理的、无须许可审批的事项，工作人员应向服务对象做好解释说明；对不具备申请条件或不符合要求的办件，要出具书面凭证说明不予办理的理由，提供相关查询信息，做好记录和报告。

3、各类工作业务实行限时办结制度，按照效能要求，在规定或承诺的时限内办理完毕。

4、接待来访者要做到举止文明、礼貌周到、文明用语，对提出的问题耐心解答，对重大疑难问题做好记录。

5、审查办理要严格落实授权制度，做到权责一致，审查办理准确、规范、及时。

（七）责任追究制度

1、行政审批办公室工作人员或其他责任人违反行政许可法等有关法律法规的规定，不履行或不正确履行职责，损害当事人合法权益、影响总局工作的，按照干部管理权限由主管机关追究工作人员的相应责任。

2、责任追究要坚持实事求是、有错必纠、过错与所应承担责任相适应、惩处与教育相结合的原则。

3、以下情形经办人员应负直接责任：未正确履行职责，导致损害后果发生的；未经有审批权的领导批准，擅自做出行政行为，导致损害后果发生的；弄虚作假、隐瞒真实情况骗取领导批准，导致损害后果发生的；虽经领导批准，但经办人不按审核、批准的事项实施，导致损害后果发生的。

4、追究责任按照下列方式单处或并处：责令做出书面检查、通报批评、扣发奖金、责令向申请人赔礼道歉、书面告诫、调离工作岗位或停职离岗培训、责令引咎辞职、党纪政纪处分、辞退等。

（八）文明服务制度

1、行政审批办公室工作人员应具备政治素质高、业务能力强、服务态度好，熟悉工作流程。工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、遇到服务对象投诉时，要认真耐心、真诚服务，必要时做好记录。严格按照对外公示的时间办理业务，未经批准不得中途或提前停止服务。办公时间不得擅自离岗、串岗、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。

2、工作人员应当遵纪守法，不违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。

**三、国家体育总局行政审批办公室档案管理规范**

（一）行政许可事项应当按照当年办结、当年归档的原则，做到及时、全面、准确归档。

（二）立卷人在立卷时，必须确定文件是否办理完毕，批准文件、文件稿本及文件材料是否完整、齐全。

（三）同一许可事项、同一案件的文件以及正本与定稿、正件与附件、请示与批复、转发文件与原件、多种文字形成的同一文件，应当立在一起，原则不得分开。如文件内容过多，无法归为一卷的，可分上下卷归档。

（四）照片、宣传品、邮寄凭证等，应与相关的文件材料一同归档。

（五）卷内文件应当按照时间顺序或重要程度排列。

（六）归档时，行政审批办公室工作人员应当对案卷质量进行检查，对案卷进行系统排列，案卷的保管期限须按照《国家体育总局[文书](http://www.chinalawedu.com/web/17800/)档案保管期限表》确定。

（七）归档其他具体事项，按照《国家体育总局文书档案管理办法》执行。