

金水区未来路街道办事处文件

未政[2016]20号

未来路街道办事处 关于印发《未来路街道行政权责事项运行监督管理办法》等“五单一网”制度改革配套机制的通知

相关科室：

为进一步贯彻落实简政放权、放管结合、优化服务的改革精神，规范行政权力公开透明运行，按照《郑州市金水区人民政府关于印发金水区全面推行“五单一网”制度改革工作实施方案的通知》（金政〔2014〕97号）要求，经办事处研究决定，现将《未来路街道行政权责事项运行监督管理办法》等“五单一网”制度改革配套机制印发给你们，请认真贯彻落实。

未来路街道办事处

2016年5月19日

未来路街道办事处 行政权责事项运行监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范政府行政行为，强化对行政权责事项运行的监督管理，推进简政放权、放管结合、优化服务，依据《中华人民共和国行政监察法》、《行政机关公务员处分条例》、《河南省行政机关执法条例》等有关规定，结合我办实际，制定本办法。

第二条 本办法所称行政权责事项，是指经过“五单一网”制度改革中列入行政权责清单的行政许可、行政处罚、行政征收、行政给付、行政奖励、行政强制、行政确认、行政裁决、行政检查、基本公共服务和其他行政权力等 11 类行政权责事项（以下简称“行政权责事项”）。

第三条 在我办行政区域内，对行政权责事项运行进行监督管理，适用本办法。

第四条 行政权责事项运行监督管理对象包括履行行政职能的相关科室。

第五条 法制科依据权限具体承担行政权力清单运行的监督管理工作。

法制科依据权限具体承担责任清单运行的监督管理工作。

行政服务中心依据权限具体承担行政审批事项清单运行的监督管理工作。

党政办依托郑州市政务服务网，依据权限具体承担对行政权责事项入网运行情况的监督管理。

第六条 行政权责事项运行监督管理内容包括行政权责事项实施主体、实施依据、实施主体的行政行为以及其他需要监督管理的内容。

第七条 行政权责事项运行的监督管理遵循以下原则：

（一）职责明晰原则。“五单一网”制度改革牵头部门按照权限分工，履行对行政权责事项运行的监管责任。

（二）统筹协调原则。加强部门监管联动机制建设，畅通社会监督和公众参与渠道，切实提升监管合力和社会联动反应能力，部门负责、舆论监督和公众参与相结合的权责运行监管新格局，实现社会共同治理和多元协同监管。

（三）明确标准原则。全面建立行政权责事项运行监管制度体系，明确监管标准和制度规范，提升监管行为的标准化和规范化，以制度规范和操作规则实现对权责运行的有效指引和监督。

第二章 行政权责事项的运行

第八条 办事处应当通过郑州市政务服务网、政府网站登载，行政服务中心张贴以及便于公众知晓的其他方式，将行政权责事项依法向社会公布，接受社会监督。

第九条 职能科室应当坚持“法无授权不可为”、“法定职责必须为”，严格按照行政权责清单确认登记的行政权责事项名称、编号、实施依据、实施主体、流程、承诺办理时限等行使权力、

履行责任。

第十条 职能科室应当建立健全事中事后监管机制，依法采取相关措施，加强事中事后监管的行政权责的履行。

第十一条 行政权责清单实行动态管理，行政权责事项动态调整的情形出现后，职能科室应当及时在规定的时限内，提出调整申请，按照程序经相关部门审核确认后，并向社会公布。

第十二条 职能科室应当加强行政执法信息化工作，通过政务服务网将履职尽责情况全程留痕，推行行政许可、行政确认及基本公共服务等网上预约、网上申报、网上受理、网上办理、网上监管，提高行政效能和服务质量。

第十三条 除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私外，行政权责运行结果（行政决定）应当在政务服务网上公开，并可查询。涉及行政许可、行政处罚的信用信息还要导入信用信息系统。

第十四条 办事处应当建立投诉处理机制，公布投诉举报电话和电子信箱，畅通投诉举报渠道，明确公民、法人和其他组织投诉的范围、受理投诉的方式和渠道，规范办理投诉的程序和时限，为公民、法人和其他组织“无障碍”投诉创造条件。

公民、法人和其他组织可就行政权责事项的制定与运行工作提出意见和建议，对行政机关及其工作人员违反本办法的行为进行投诉或举报。

第三章 行政权责事项运行的监督管理

第十五条 办事处要健全内部监管机制，建立健全岗位责任

制，深入推行行政执法责任制，规范行使行政裁量权，建立健全内部的行政权责运行监管机制和工作制度，明确细化岗位职责，履职尽责实行痕迹化管理。

第十六条 按照联合督查机制，召集法制科、行政服务中心、党政办等科室，组建联合督查组，定期或不定期对各科室行政权责事项运行情况进行综合监督检查。

第十七条 按照本办法第五条的责任分工，相关科室分别制定专项监督检查办法并具体组织实施，及时发现问题，督促整改。

第十八条 拓宽社会公众参与政府权力运行监督的渠道与方式，健全公众参与监督的激励机制，保障社会公众的知情权和监督权。发挥人大代表、政协委员、基层网格长、群众代表“四位一体”监督作用，拓展监督范围，及时收集、受理、查处社会各界反映的违法、违规行为，加强对行政权责运行的监督。

第四章 行政权责事项运行的考核评价

第十九条 建立行政权责事项运行周清月结机制。职能科室每周对权责运行情况进行清查梳理，负责周清；法制科、行政服务中心、党政办等部门按照分工，负责相关“清单”每月运行情况的汇总、分析和研判，负责月结。

第五章 责任追究

第二十条 对行政权责事项运行存在问题的部门，由发现问题的监督部门下发整改通知书，提出整改要求，责令限期整改到位。对于逾期未整改或整改不到位的，全办进行通报。

第二十一条 街道纪工委专项监督问责机制，对不依法规范行使行政权力、履行责任等行为，依法依规追究有关科室和个人的责任。

第六章 附 则

第二十二条 法律、法规、规章对行政权责事项运行监督管理另有规定的，从其规定。

第二十三条 本办法自公布之日起施行。

未来路街道办事处 “五单一网”制度改革联合督查办法

第一条 为深入贯彻落实金水区“五单一网”制度改革总体部署，扎实推动“简政放权、放管结合、优化服务”向纵深发展，全面督促办事处依法行政，履职尽责，巩固落实改革成果，确保区委、区政府重大决策部署和重大事项落到实处，取得实效，按照《郑州市金水区人民政府关于全面实施清单制度规范权力运行的通知》（金政〔2015〕98号）要求，结合我办实际，制定本办法。

第二条 为加强联合督查工作的组织实施，组建由法制科、行政服务中心、党政办等科共同参与的“五单一网”运行联合督查组，办公地点设在行政服务中心。

第三条 联合督查的范围为办事处具有行政权责职能的科室。

第四条 联合督查的主要内容：

（一）“清单”的公开公示、学习贯彻情况。要将“清单”作为重要的学习内容，纳入学习培训计划，科室主管领导、中层干部和工作人员全面熟知、掌握本科室行政权责具体内容；运用网站，及时公开、更新“清单”的名称、依据、运行流程及对应的责任等内容，为社会监督创造条件。

（二）事中事后配套监管机制建立健全情况。办事处要建立健全“纵向到底，横向到边”的事中事后监管体系，明确监管主体、

监管措施、监管责任、监管职能，做到审批、监管、执法无缝衔接，事前审批与事中事后监管责任界限清晰。

（三）“清单”动态调整机制运行情况。在“清单”运行过程中，对确因法律法规规章的立改废释和机构改革、职能调整等原因需调整“清单”的，办事处应遵照本级“清单”动态调整机制有关程序，及时调整“清单”内容。

（四）“清单”规范运行情况。行政权责职能科室要按照“法无授权不可为”、“法定职责必须为”的原则，严格按“清单”范围和内容行使权力，做到“法无授权不可为”、“法定职责必须为”。

（五）履职尽责中的繁文缛节和不必要证明。对不符合简政放权精神要求或违反有关规定，以及无法律、法规依据而继续实施或增设的繁文缛节和不必要证明，应按规定予以取消。

第五条 联合督查的主要方式：

（一）专项检查。围绕群众反映强烈和投诉热点、上级关注的重点领域或者事项、新闻媒体曝光的事项，以及节假日前后等问题易发多发的重点时段，采取听取汇报、现场检查、调阅有关文件资料、会议记录、工作台账等方式，对有关行政权责科室权责运行情况进行专项督查。

（二）随机抽查。采取随机抽检的方式，定期对有关行政权责科室权责运行情况进行检查。

第六条 建立联合督查工作台账，对各行政权责职能科室清单运行情况和发现的问题及时收集、登记，对热点、难点和敏感

点问题进行深入调查研究。

第七条 定期通报联合督查结果。及时向被督查科室反馈联合督查中发现的问题。

第八条 对于问题比较集中的科室下发《整改通知书》，提出整改要求，责令限期整改到位。对于逾期未整改或整改不到位的，由纪工委对责任科室进行约谈，同时报办事处主要领导。

第九条 本办法自发布之日起施行。

未来路街道办事处 行政权力清单运行监督检查办法

第一章 总 则

第一条 为了深化行政管理体制改革，加快政府职能转变，规范权力公开透明运行，构建行政权力清单设定和运行的监督检查管理体系，实现“法无授权不可为，法定职责必须为”。根据《郑州市金水区人民政府关于印发金水区全面推行五单一网制度改革工作实施方案的通知》（金政〔2014〕97号）、《郑州市金水区人民政府关于全面实施清单制度规范行政权力运行的通知》（金政〔2015〕98号）等有关规定，结合我办实际，制定本办法。

第二条 办事处行政权力清单运行的监督检查工作，适用本办法。

第三条 行政权力清单的监督检查工作由办事处组织实施。

法制科负责权力清单运行监督检查的督促指导，相关科室在各自职责范围内做好相应的配合、协助工作。

第四条 行政权力清单运行监督管理对象包括党政办、安监办、计生办等相关科室及其工作人员。

第五条 行政权力的确定，必须有法律、法规、规章依据或法律的明确授权，并按照法定的程序行使。

第二章 权力清单的运行

第六条 经过“五单一网”制度改革联席办审定确认的行政

权力清单应向社会公开，主动接受社会监督。

第七条 相关科室严格按照法定程序，结合执法实践，优化行政权力的运行程序，简化行政相对人办事环节，减轻行政相对人负担，提高行政权力清单运行效能。

第八条 相关科室应固化行政权力清单运行程序，明确权力运行过程中各环节的办理时限和人员，优化权力运行流程图。

第九条 相关科室在履行法定职责的过程中，应坚持“执法、服务、管理”三位一体，把行政指导贯穿行政管理的全过程，引导行政相对人主动配合、自觉遵法守法，努力实现法律效果和社会效果的统一。

第十条 严格落实执法主体资格公示制度，根据机构改革情况，审核、确认、公布本级行政执法主体；未经确认、公布的，不得开展执法活动。

执法部门要严格实行执法人员持证上岗和资格管理制度，未取得执法资格，不得从事执法活动。

第十一条 结合政务服务网，建立行政权力运行全过程“痕迹”管理制度，综合互联网技术手段，对行政权力活动的全过程记录、跟踪、监控。

第十二条 计生办应加强行政执法信息主动公开，行政权力事项结果产生（决定书送达）后应及时在相关政务网站上主动公开（涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外）。

第三章 监督检查内容与方式

第十三条 行政权力清单运行监督检查内容，包括：

- （一）是否及时申请调整行政权力事项的设定依据；
- （二）是否存在违法行政执法主体行使行政权力；
- （三）是否存在无行政执法资格人员行使行政权力；
- （四）行政权力清单运行程序是否符合法定程序要求；
- （五）是否按要求公开行政执法信息；
- （六）是否按规定公开行政权力清单；
- （七）公开的行政权力清单和政务服务网配置是否一致；
- （八）其他需要监督检查的事项。

第十四条 办事处应当对行政权力清单运行监督检查工作进行统一部署，建立联合督查机制，进行定期或不定期监督检查。

第十五条 相关科室应加强行政权力清单运行的内部制约，严格执行重大行政处罚法制审核及集体讨论制度，全面建立健全岗位责任制，深入推行行政执法责任制，定期对行政权力清单运行情况进行自查。

第十六条 建立健全重大行政处罚备案审查、执法投诉举报等制度，结合依法行政考核，加强对行政权力清单运行情况的监督。纪工委切实履行监督职责，依法及时查处行政权力清单运行过程中的违法行为。

第十七条 监督检查时，可采取以下措施：

- （一）要求被检查科室提供与行政权力清单运行、调整、监管有关的材料；

(二) 要求行使行政权力的科室和人员说明情况;

(三) 依法可以采取的其他措施。

第十八条 建立行政权力清单运行监督结果公开制度, 定期通报监督检查中发现的违法或不当的执法行为责任追究情况。

第十九条 公民、法人和其他组织认为相关科室违法行使行政权力, 侵犯行政相对人利益的, 可以依法进行投诉、举报。

第四章 责任追究

第二十条 违反本办法的规定, 有下列情形之一的, 应当依法依规追究有关科室和责任人的责任:

(一) 行政权力清单未按规定公开的;

(二) 行政权力事项的设定依据已经发生变化, 未按规定申请调整的;

(三) 公开的行政权力事项和市政务服务网配置不一致的;

(四) 行政权力清单运行程序不符合法定程序要求的;

(五) 不具有法定行政主体资格行使行政权力的;

(六) 未取得合法有效行政执法资格行使行政权力的;

(七) 在行使行政权力过程中未完善案卷资料或未依法向行政相对人公开案卷资料的;

(八) 行政执法信息未按照要求主动公开的;

(九) 拒绝或者阻挠监督检查工作的;

(十) 其他违反本办法的行为。

第二十一条 违反本办法的规定, 有下列情形之一的, 应当

依法依规追究科室负责人和责任人责任：

（一）不严格执行行政权力清单，继续实施清单以外权力事项，或者将清单之外的事项变相设为保留事项前置条件实施的；

（二）继续实施已调整、取消或下放的行政权力事项的；

（三）擅自设定或者变相设定行政权力事项、运行环节或前置条件的。

第二十二条 擅自扩大、缩小、放弃行使政府权力清单事项的，应当依法依规追究责任人责任。

第五章 附 则

第二十三条 法律、法规、规章对行政权力清单运行监督管理另有规定的，从其规定。

第二十四条 本办法自发布之日起施行。

未来路街道办事处 行政责任清单运行监督检查办法

第一章 总 则

第一条 为进一步转变政府职能，规范行政权力和责任公开透明运行，巩固“五单一网”制度改革成果，加强对责任清单运行情况的监督检查，根据《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于推进地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见〉的通知》（中办发〔2015〕21号）、《郑州市人民政府关于全面实施清单制度规范权力运行的通知》（郑政文〔2015〕117号）和《郑州市行政责任清单运行监督检查办法》有关精神，结合我办权责清单工作实际，制定本办法。

第二条 办事处有关科责任清单运行的监督检查，适用本办法。

第三条 责任清单作为行政权责清单的组成部分，其运行监督检查工作在办事处统一领导下，由法制科负责具体实施。

第四条 责任清单运行情况的监督检查必须坚持实事求是、注重实效、公平公正的原则，监督检查应当全面、准确，提出的意见和建议应当客观、公正。

第二章 监督检查的对象和内容

第五条 责任清单运行监督检查的对象主要是党政办、安监办、计生办等相关科室。

第六条 责任清单运行监督检查的主要内容包括：

（一）责任清单公示情况。经区政务服务改革管理办公室审定确认的责任清单是否主动向社会公开，主动接受社会监督；

（二）责任清单在本部门的落实情况。按照“权责一致”的原则，本部门在权力清单运行过程中，是否严格落实与之相对应的责任清单事项，是否做到“法定职责必须为”；

（三）责任清单动态调整情况。根据法律法规和部门“三定”规定的调整变化，机构的撤并，国家和省、市简政放权的推进等情况，各部门是否及时提出责任清单调整意见，按程序核准后予以调整；

（四）加强事中事后监管措施制定情况。本部门职能由“事前审批”向“事后监管”转变过程中，是否在本部门内部提出加强监管的标准，明确相关监管责任，制定加强事中事后监管的具体措施并严格落实；

（五）基本公共服务事项的服务承诺落实情况。是否按照公示的基本公共服务事项的服务条件和标准、服务时限、延时服务、投诉处理等内容，严格落实相关责任，为群众和企业提供便捷高效的基本公共服务；

（六）其他需要监督检查的情况。

第三章 监督检查的方式和程序

第七条 监督检查采取自查、抽查、普查相结合的方法进行。相关科室负责责任清单运行情况的自查自纠，并提交自查报告；

法制科负责组织相关科室责任清单落实情况的抽查、普查。

第八条 法制科进行责任清单运行监督检查，应当对监督检查工作进行统一安排。

第九条 监督检查工作一般按照以下程序进行：

- （一）拟定方案，对检查组工作人员进行业务培训；
- （二）监督检查前向被检查科室发出书面通知，告知监督检查的依据、范围、内容和程序；
- （三）听取被检查科室的工作汇报；
- （四）采取召开座谈会、个别谈话、访谈办事群众等方式，了解情况；
- （五）查阅相关材料：包括组织学习责任清单有关学习记录；本部门优化职能、强化事中事后监管有关文件；人民群众对基本公共服务事项服务承诺的评价情况、投诉处理情况等；
- （六）检查结束向被检查科室口头反馈检查中发现的问题，提出初步整改意见。

第十条 检查组根据检查情况，对被检查科室进行量化评分，总结相关科室落实责任清单的经验做法，指出存在问题。

第十一条 相关科室对存在问题进行整改，检查组进行跟踪指导，确保问题整改到位。

第四章 纪律与责任

第十二条 违反本办法的规定，有下列情形之一的，对该科室责令限期整改、作出书面检查或通报批评，并追究有关人员的

责任：

- （一）未按照规定对责任清单进行公示的；
- （二）在权力清单和责任清单运行过程中，未按照“权责一致”的原则，对责任清单事项进行落实的；
- （三）未按照法律法规的立改废释和机构职能的变化对责任清单进行动态调整的；
- （四）未按照公示的服务标准和内容、服务时限等要求提供基本公共服务的；
- （五）其他违反本办法的行为。

第十三条 检查组要如实反映检查情况，检查组成员要公正派，廉洁自律。对违反纪律的，要按照有关规定追究责任。

第十四条 接受检查的科室，要如实报告责任清单运行工作的情况，提供有关材料。凡发现弄虚作假行为的，依据有关规定严肃处理。

第五章 附 则

第十五条 本办法自发布之日起施行。

未来路街道办事处 “五单一网”运行清单动态调整暂行办法

第一条 为全面落实“法定职权必须为”、“法无授权不可为”，切实维护行政权责清单的严肃性、规范性和权威性，按照《郑州市金水区人民政府关于全面实施清单制度规范行政权力运行的通知》（金政〔2015〕98号）要求，结合我办实际，特制定本办法如下。

第二条 本办法中“五单”是指，经区政务服务改革管理办公室审定并对外公布的行政权责清单、行政审批事项清单。

第三条 调整原则。按照“实事求是，注重实效，客观公正”的原则，依据法律、法规、规章的立改废释、机构或职能调整、经济发展决策情况，对各类清单作相应调整。

第四条 调整主体。履行行政职能的各相关科室。

第五条 调整范围。行政权责清单涉及下列情形之一的，各相关科室应及时予以调整：

- （一）有新的法律、法规、规章颁布的；
- （二）所依据的法律、法规、规章等修改或者废止的；
- （三）执法主体或执法职能随“三定”方案调整、机构撤并等行政体制改革而发生变化的；
- （四）根据国家和省、市、区简政放权的推进而取消、调整的；

(五) 随科室内部职能调整、优化流程确需对清单进行相应调整的其他情形。

第六条 调整内容。涉及下列事项信息之一的，须按程序进行调整：

(一) 行政权责事项名称、分类、编码、法律依据、运行流程、裁量标准、承诺时限、延长办结条件等信息；

(二) 与行政权力事项相对应的责任事项相关内容；

(三) 法制科负责组织、统筹、协调清单运行工作的机构、清单事项的承办部门及负责人、岗位设置、经办人执法资格及联系电话等信息。

第七条 调整程序和时限。相关科室根据清单事项增减变动及名称、依据、程序等内容调整情形发生后 5 个工作日内，向法制科提交调整申请及调整意见，再由法制科向区政务服务改革管理办公室提交调整申请和调整意见。经区政务服务改革管理办公室审核确认后在政务服务网更新公布。同时，办事处须在 3 个工作日内对网站及办公场所对有关内容进行调整更新。有异议的申请科室须于 2 个工作日内将相关意见提交区政务服务改革管理办公室申请复审。

第八条 调整结果的应用。

(一) 相关科室应加强行政执法信息主动公开，严格落实清单动态调整机制，未经审核确认、公布的清单内容，不得擅自开展相关执法活动。

（二）加强对清单运行工作的抽查监管，对漏报、瞒报、虚报造成清单信息滞后、信息不实而误导行政相对人或被媒体曝光的，要根据有关管理规定，视情节轻重追究单位和责任人的责任。

（三）法制科应建立清单动态调整台账，将清单调整情况进行统计、分析、汇总。

（四）加大对清单动态调整工作的协调、管理、跟踪、督查，对逾期不报、收而不审、审而不结或更新不及时科室或负责人进行追责。

第九条 本办法自公布之日起施行。

未来路街道办事处 “五单一网”运行投诉处理暂行办法

第一条 目的和依据。为加强行政权责运行监督，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进依法行政，根据《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》、《中共中央办公厅国务院办公厅关于推行地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见》，结合我办实际，制定本办法。

第二条 适用范围。办事处行政权责运行中，公民、法人或者其他组织对相关科室及其工作人员投诉的处理，适用本办法。

信访、纪工委和其他有关部门依照相关法律、法规、规章的规定受理、处理的投诉案件，不适用本办法。

第三条 工作机制。行政权责运行投诉处理，实行归口管理、分类负责。

法制科、行政服务中心、党政办（以下统称行政权责运行投诉处理部门）分别在各自职责范围内做好相关权责事项的运行投诉处理工作。

第四条 保密规定。行政权责运行投诉处理科室及其工作人员应当严格遵守保密规定，保守履行投诉处理职责时所知悉的国家秘密、商业秘密，保护个人隐私。

投诉人要求对其身份保密的，行政权责运行投诉处理部门及其工作人员不得对外泄露投诉人身份信息和与之有关的案件信

息。

第五条 受理范围。公民、法人或者其他组织认为行政权贵运行中下列违法或不当的，可以投诉：

（一）行使或者变相行使未列入“清单”的权力的；

（二）对已经取消、调整或者下放的行政权力继续实施或者以任何形式变相实施的；

（三）将行政备案事项、公共服务事项以各种方式变相审批的；

（四）无法律法规规章规定，将行政许可、行政处罚交由其他不合法主体行使和办理的；

（五）违反规定，无法律、法规依据继续实施增设的不符合简政放权精神要求的繁文缛节和不必要证明的；

（六）不履行行政权贵清单中的行政权力或未按“清单”确认登记的名称、依据，或者主体、流程、时限等内容和配套制度规定的标准、环节等要求规范行使行政权力的；

（七）不履行或者不正确履行行政权贵清单中行政权力对应的责任或不按清单规定提供公共服务的；

（八）违法违规审批“负面清单”中禁止或者限制的项目，或对“负面清单”之外的项目不予审批或者不按规定审批的；

（九）行政权贵运行中其他违法或者不当的行为。

第六条 不予受理情形。有下列情形之一的，行政权贵投诉处理部门可不予受理，但应当向投诉人说明理由：

- (一) 投诉对象不属于办事处行使行政职责事项的科室;
- (二) 投诉事项已经进入行政复议、行政诉讼等法定程序或者行政复议机关、人民法院已经作出有效处理的;
- (三) 投诉事项已经由上级政府及其部门受理或者已经作出有效处理的;
- (四) 监察、信访或其他机关受理或已经作出处理;
- (五) 行政职责投诉处理部门已经作出答复且无新的事实和理由而重复投诉的;
- (六) 其他依法不予受理的情形。

第七条 投诉途径公开。行政职责运行投诉处理部门应当向社会公布受理行政执法投诉的电话、传真、通信地址和电子信箱,为投诉人反映问题提供便利。

第八条 投诉方式。投诉人可以采取电话、传真、书信、电子邮件等形式进行投诉。

投诉人采用当面陈述和提交书面材料形式提出投诉事项的,应当出示居民身份证或其他有效证件,并到行政职责运行投诉处理部门指定的场所投诉;多人来访的,应当推选代表,代表人数不得超过五人。提倡实名投诉,投诉人应提供自己的姓名、身份、联系方式等个人信息。投诉内容应当真实、客观,投诉人不得恶意投诉、虚假投诉。

第九条 职责分工。行政职责运行投诉事项可根据行政职责事项的性质向对应的行政职责运行投诉处理部门提出。其中:

(一) 涉及行政审批事项运行和繁文缛节、不必要证明的，向办事处行政服务中心提出；

(二) 涉及行政权力事项运行的，向法制科提出；

(三) 涉及行政权力对应的责任和公共服务事项运行的，向法制科提出。

第十条 登记受理。行政权责运行投诉处理部门对办接到的投诉事项，属于投诉范围并有初步证据的，应当在 2 个工作日内予以受理，并填写《行政权责运行投诉受理登记表》。

第十一条 核查主体。行政权责运行投诉处理部门受理投诉后，可直接调查处理，也可移交有关行政权责运行主体调查处理，并对查处情况进行监督。

接受交办行政权责运行投诉案件的科室，应当按规定组织查处，并在限定时间内将调查处理结果上报交办部门。

第十二条 核查原则。行政权责运行投诉事项的调查应当公正、客观、真实，认真听取投诉人与被投诉人的意见，必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证。

第十三条 回避条件。行政权责运行投诉处理部门的调查人员对行政权责运行投诉事项进行调查时，不得少于两人。

调查人员与行政权责运行投诉案件有直接利害关系的，应当回避。

第十四条 办理期限。行政权责运行投诉事项应当自受理之日起 20 个工作日内调查、处理完毕。情况复杂确需延长的，经主

管领导批准可适当延长，但延长期限最多不得超过 15 个工作日。

第十五条 调查处理措施。行政权责运行投诉处理部门履行职责时，有权采取下列措施：

（一）要求与投诉事项有关的科室和个人协助调查；

（二）要求被投诉人提供有关的文件、资料，并就所投诉的事项作出说明；

（三）要求被投诉人在规定时间内履行或正确履行法定职责、义务；

（四）责令被投诉人停止违法行为，对所造成的危害采取必要补救措施；

（五）对需要追究行政执法责任的被投诉人，提出行政执法责任追究的意见和建议；

（六）对需要行政问责的被投诉人，提出行政问责的意见和建议；

（七）对构成违法违纪的被投诉人，移送有管辖权的机关立案查处。

第十六条 调查处理决定与执行、反馈。行政权责运行投诉事项调查处理结束后，行政权责运行投诉处理部门应当制发行政权责运行投诉案件调查处理决定书。并向区政务服务改革管理办公室报告处理情况。

投诉人留有通信地址、电话及其他有效联系方式的，受理机关应当将调查处理结果及时告知投诉人。

第十七条 处理结果运用。行政权责运行投诉事项处理结果，应当作为依法行政责任目标考核的重要依据。

第十八条 干扰、阻碍投诉办理和打击报复投诉人的责任。被投诉人或者其他与投诉有关的当事人干扰或者阻碍投诉处理机关办理行政权责运行投诉、对投诉人进行打击报复的，依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十九条 不按规定办理交办事项、不执行调查处理决定的责任。推诿、敷衍、拖延，无正当理由未按规定期限办结行政权责运行投诉处理部门交办的事项的，不执行行政权责运行投诉处理部门作出的调查处理决定的，按照有关规定追究有关负责人和直接责任人的责任。

第二十条 投诉处理部门及其人员违法责任。行政权责运行投诉处理部门及其工作人员滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿、失职渎职及有其他违法行为的，依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十一条 本办法自公布之日起施行。

未来路街道办事处 “五单一网”运行“四位一体”监督管理办法

第一条 为进一步健全清单运行监管机制，全面推进依法行政、依法履职尽责，全面建立“五单一网”运行监管体系，按照《郑州市金水区人民政府关于全面实施清单制度规范行政权力运行的通知》（金政〔2015〕98号）要求，结合我办实际，特制定本办法如下。

第二条 监督范围。办事处具有行政权责的职能科室。

第三条 监督人员组成。由内人大代表、政协委员、基层网格长、群众代表四类人员组成。

（一）人大代表2人。从与行政权责事项运行领域密切相关的驻辖区市、区人大代表中挑选产生。

（二）政协委员2人。从熟悉行政权责事项运行工作的辖区政协委员挑选产生。

（三）社区网格长3人。由网格办从网格长中推荐产生。

（四）群众代表8人。热心公益事业的专家学者、热心市民群众，建立群众代表数据库，定期进行更新。

第四条 监督内容。

（一）行政权责职能科室主管领导、中层干部和工作人员全面熟知、掌握本部门、本岗位行政权责具体内容；办事处网站及时公开“清单”的名称、依据、运行流程及对应的责任等内容。

（二）行政权责职能科室实施主体合法、运作流程合法、监管措施有效、监管职责明确，审批、监管、执法无缝衔接，事前审批与事中事后监管界限明晰。

（三）在“清单”运行过程中，随法律法规规章的立改废释和部门改革、职能调整情况，及时对“清单”事项及内容作出调整、公布和实施。

（四）对不符合简政放权精神要求或违反有关规定，以及无法律、法规依据而继续实施或增设的繁文缛节和不必要证明，是否予以取消。

（五）各专项监督检查办法规定的其他内容。

第五条 监督形式。采取下列形式，定期不定期对相关科室的工作进行监督评价。

（一）专项视察。每半年组织一次人大代表、政协委员专项视察，通过了解情况、检查工作、研究问题、建言献策的途径，对行政职能科室行政权责事项运行工作开展民主监督，提出意见和建议。

（二）明察暗访。不定期对行政职能科室进行实地明察暗访，采取电话回访、核对办事记录等方式，组织监督人员不定期对行政职能科室进行明察暗访，及时发现并纠正各部门在窗口秩序、服务质量、作风纪律、工作效能等方面存在的突出问题。

（三）跟踪办事。以公共服务事项和民生工程为重点，组织监督人员全程跟踪相关科室行政权责事项办理情况，查访了解相

关规章制度落实情况，评判行政职能科室履职情况，找出薄弱环节，督促整改落实到位。

（四）重点检查。围绕群众反映强烈和投诉热点、上级关注的重点领域或者事项、新闻媒体曝光的事项，以及节假日前后等问题易发多发的重点时段，采取现场检查、调阅有关文件资料、会议记录、工作台账等方式，对有关行政职能科室进行重点检查。

（五）民主评议。由社区网格长负责本辖区民意征集，采取问卷调查、满意度测评、个别座谈、走访服务对象等形式，了解办事处各行政职能科室依法行政、服务质量、职业道德等政风行风、效能建设状况，听取、收集、征询群众意见，及时反映至行政服务中心，作为职能科室绩效考核的重要内容。

第六条 结果运用。

（一）建立台账。定期收集、登记、整理“四位一体”监督中发现的各行政权责职能部门清单运行中存在的问题，及时将热点、难点和敏感点问题反馈至涉事科室自查自纠，或转交各牵头部门进行查证及调查研究。

（二）督促整改。对问题严重、多发的相关科室提出整改要求，责令限期整改到位。

（三）及时通报。“四位一体”监督检查结果定期在全办通报。

第七条 本办法自发布之日起施行。

未来路街道办事处 “五单一网”运行“周清月结”暂行办法

第一条 为加强对清单运行的管理，落实相关部门主体责任，进一步规范行政权力运行，根据《郑州市金水区人民政府关于全面实施清单制度规范行政权力运行的通知》（金政〔2015〕98号），结合我办实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于具有行政权责事项的相关科室。

第三条 清单运行的监督管理按照分级管理、条块结合的原则，坚持“谁实施谁负责、谁牵头谁督办”，确保各部门责任明晰、运转顺畅。

第四条 具有权责事项（含行政权力事项、责任事项）的科室作为清单的实施主体和责任主体，应落实主体责任，对本科室权责事项运行情况实行“周清”。

第五条 各行政权责职能科室对本科室每周权责事项发生情况、运行情况、办结情况进行清查，确保每个权责事项按照审定的流程、环节、时限规范运行。相关科室要把清单运行情况作为一项固定研究议题，及时通报工作进度。

第六条 各行政权责科室负责“周清”。“周清”主要内容包括：

- （一）当周权责事项发生情况及录入政府服务网情况；
- （二）网上录入与执法卷宗是否一致，有无“体外循环”现

象;

(三) 权责事项办结情况;

(四) 正在办理的事项是否按照既定流程和环节办理完毕,对异常办件情况进行调查处理;

(五) 对情况复杂、需集体研究的事项进行集体研究、科学决策;

(六) 对本部门清单运行情况进行研判,梳理存在的问题,建立整改台账;

(七) 根据法律法规变动和权责事项实际运行情况,对需要动态调整的事项、流程、时限等提出合理化意见建议,上报法制科研究审定;

(八) 其他需要说明的问题。

第七条 相关科室“周清”情况分类汇总后,经主管领导签字后,于本周五上午下班前报各牵头科室。如遇节假日,上报时间顺延至上班后第一个工作日。

第八条 各牵头科室作为清单的审核主体,应加强对相关科室清单运行情况的监督检查,每月对所负责的清单事项运行情况进行梳理汇总,实行清单运行情况“月结”,督促指导各清单实施科室依法行政,对部门存在的问题提出针对性的意见和建议。

第九条 各清单牵头科室“月结”主要包括:

(一) 采取适当方式对当月清单运行情况进行监督检查,并及时向相关科室反馈督查结果,督促科室限期整改到位;

(二) 对科室出现红黄牌的异常事项进行重点督办，确保每个权责事项按照既定的流程、时限等规范办结；

(三) 对出现问题较多的事项进行跟踪研判，研判清单成果是否科学、合法合理；

(四) 对需要提交区政务服务改革管理办公室研究解决的问题进行梳理汇总；

第十条 本办法自公布之日起施行。