

金水区南阳路街道办事处文件

南办文〔2016〕29号

南阳路街道办事处关于印发 “五单一网”制度改革配套机制的通知

各社区，各机关科室：

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《南阳路街道办事处“五单一网”运行清单动态调整暂行办法》等“五单一网”运行5个配套机制印发给你们，请认真贯彻落实。各社区、各机关科室要认真学习文件精神，抓好制度落实。

附件：

- 1、南阳路街道办事处“五单一网”运行清单动态调整暂行办法
- 2、南阳路街道办事处“五单一网”运行投诉处理暂行办法
- 3、南阳路街道办事处“五单一网”运行“六位一体”监督管理办法
- 4、南阳路街道办事处“五单一网”运行“周清月结季通报年考核”暂行办法
- 5、南阳路街道办事处“五单一网”运行研判会商暂行办法

金水区南阳路街道办事处

2016年5月17日

南阳路街道办事处 “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，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、产业集聚区企业投资项目负面清单、行政事业性收费清单和政府性基金清单。

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。履行行政职能的各社区、各机关科室；法律、法规授权的具有区本级管理公共事务职能的组织；涉及行政事业性收费和政府性基金清单的部门。

第五条 调整范围。行政权责清单涉及下列情形之一的，各社区、各机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部门“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、市简政放权的推进而取消、下放、调整的；

(五) 随办事处内部职能调整、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) 各社区、各机关科室负责组织、统筹、协调清单运行工作的负责人、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。清单动态调整分为申请、转办、审核、确认、公布五个环节。

(一) 申请。各社区、各机关科室根据调整情形发生后 10 个工作日内，向办事处行政服务大厅管理办公室提交调整申请及调整意见。如遇特殊情况，经办事处行政服务大厅管理办公室批准可延长至 30 个工作日。

(二) 转办。办事处行政服务大厅管理办公室在收到调整申请后，于 2 个工作日内分类提交区政务服务改革管理办公室，由

区政务服务改革管理办公室转交区编办、区政府法制办、区政务服务中心、区财政局等牵头部门，分别进行审核。

（三）审核。区编办、区政府法制办、区政务服务中心、区财政局等牵头部门收到区政务服务改革管理办公室的转办意见后，主动与办事处相关部门沟通对接，并于5个工作日内出具审核意见，反馈至区政务服务改革管理办公室。

（四）确认。区政务服务改革管理办公室在收到牵头部门反馈的调整审核意见后，2个工作日内出具核准意见反馈至办事处，办事处相关部门在1个工作日内对核准意见进行确认。

（五）公布。办事处相关部门无异议的，区政务服务改革管理办公室在2个工作日内将调整意见转告区电子政务中心，由区电子政务中心在1个工作日内将拟调整内容配入区政务服务网更新公布。同时，办事处相关部门须在3个工作日内对部门网站及办公场所对有关内容进行调整更新。有异议的申请单位须于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 各社区、各机关科室参照以上程序调整本单位清单相关内容，涉及清单事项增减变动及名称、依据、程序等内容调整的，须在调整完毕后10个工作日内上报办事处行政服务大厅备案。

第九条 调整结果的应用。

（一）各社区、各机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）监管部门要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，视情节轻重追究社区、科室和责任人的责任。

（三）办事处行政服务大厅管理办公室应建立清单动态调整台账，于每月 28 日前，将当月清单调整情况进行统计、分析、汇总，上报区政务服务改革管理办公室。各社区、各机关科室执行动态调整机制的情况将纳入“周清月结季通报年考核”，记入各社区、各机关科室绩效考核档案。

（四）办事处行政服务大厅管理办公室应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社区、机关科室或责任人进行追责。

第十条 本办法自公布之日起施行。

南阳路街道办事处 “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》，结合办事处实际，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各社区、各机关科室及其工作人员投诉的处理，适用本办法。

信访、监察和其他有关机关依照相关法律、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。

办事处行政服务大厅管理办公室负责统筹、协调行政权责运行投诉处理工作。

第四条 保密规定。行政权责运行投诉处理部门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责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）对已经取消的事项指定给下属单位或者其他机构，组织继续实施的；

（三）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；

（四）将行政备案事项、公共服务事项以各种方式变相审批的；

（五）无法律法规规章规定，将行政许可、行政处罚交由不合法主体行使和办理的；

（六）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；

（七）不履行行政权责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；

（八）不履行或者不正确履行行政权责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；

（九）超出行政事业性收费清单和政府基金清单规定的种

类、征收期限、征收额度、征收对象、征收范围实施征收的；

（十）未经批准擅自将行政事业性收费项目转为经营服务性收费或者擅自将政府性基金转为行政事业性收费的；

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

（十二）行政权责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，行政权责投诉处理机关可不予受理，但应当向投诉人说明理由：

（一）投诉对象不属于办事处各社区、各机关科室的；

（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）行政权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。行政权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，并到行政权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。行政权责运行投诉事项可以直接向办事处行政服务大厅管理办公室提出，也可根据行政权责事项的性质向对应的行政权责运行投诉处理部门提出。

第十条 登记受理。直接向办事处行政服务大厅管理办公室提出的投诉事项，由办事处行政服务大厅管理办公室分类登记，根据职责分工，在2个工作日内，批转相应行政权责运行投诉处理部门办理。

行政权责运行投诉处理部门对办事处行政服务大厅管理办公室批转或本部门接到的投诉事项，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部门，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，经受理部门负责人批准可适当延长，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机关履行职责时，有权采取下列措施：

（一）要求与投诉事项有关的部门和个人协助调查；

（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。

有关部门应当按照调查处理决定书有关要求依法处理，并报告处理情况。

投诉人留有通信地址、电话及其他有效联系方式的，受理部门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，应当作为行政权责运行绩效考评和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部门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。

南阳路街道办事处“五单一网” 运行“六位一体”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，特制定本办法如下。

第二条 监督范围。全办事处具有行政权责的职能部门。

第三条 监督人员组成。由网格长、群众代表、志愿者、新闻媒体记者四类人员组成。

（一）网格长 10 人。由各社区从网格长中推荐产生。

（四）群众代表 25 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。

（五）志愿者 30 人。从大中专院校行政管理或相关专业在校中挑选产生。

（六）新闻媒体 10 人。由宣传部门负责联系，电视台、广播电台、报社、网络媒体参加。

第四条 监督内容。

（一）行政权责职能部门主管领导、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；部门网站、报

纸等新闻媒体，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）行政权责职能部门实施主体合法、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机构改革、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。在办事处行政服务大厅管理办公室的统一组织下，采取下列形式，定期不定期对各行政职能部门的工作进行监督评价。

（一）明察暗访。不定期对各行政职能部门进行实地明察暗访，采取摄像、拍照、录音、电话回访、核对办事记录等方式，组织监督人员不定期对各行政职能部门进行明察暗访，及时发现并纠正各单位在窗口秩序、服务质量、作风纪律、工作效能等方面存在的突出问题。

（二）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各部门行政权责事项办理情况，查访了解相关

规章制度落实情况，评判各行政职能部门履职情况，找出薄弱环节，督促各部门整改落实到位。

（四）模拟办事。根据区委、区政府阶段工作重心，每季度开展一次模拟办事，查找各行政职能部门在服务企业项目和为民办事中存在的普发性问题，完善相关规章制度，堵塞漏洞，解决问题。

（五）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，对有关行政职能部门进行重点检查。

（六）民主评议。由网格长、志愿者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部门依法行政、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，及时反映至办事处行政服务大厅管理办公室，作为各部门行政权责绩效考核的重要内容。

第六条 结果运用。

（一）建立台账。办事处行政服务大厅管理办公室定期收集、登记、整理“六位一体”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部门自查自纠，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、多发的部门，由办事处行政

服务大厅管理办公室提出整改要求，责令限期整改到位。

（三）及时通报。“六位一体”监督检查结果纳入各行政权贵部门绩效考核成绩，定期在季通报、年度考核中予以通报排名。

第七条 本办法自发布之日起施行。

南阳路街道办事处“五单一网” 运行“周清月结季通报年考核”暂行办法

第一条 为加强对清单运行的管理，落实相关单位主体责任，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），制定本办法。

第二条 本办法适用于具有行政权责事项的各社区、各机关科室。

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”，确保各社区、各机关科室责任明晰、运转顺畅。

第四条 清单运行的监管由办事处行政服务大厅管理办公室统筹统揽，各社区、各机关科室分工负责，按照“周清月结季通报年考核”方式进行。

第五条 办事处具有权责事项（含行政权力事项、责任事项、行政审批事项、行政事业性收费事项、政府性基金事项）的部门作为清单的实施主体和责任主体，应落实主体责任，对本部门权责事项运行情况实行“周清”。

第六条 办事处各权责部门“周清”情况由部门主要负责人组

织实施，确保每个权责事项按照审定的流程、环节、时限规范运行。各部门要把清单运行情况作为每周班子会议的一项固定研究议题，及时通报工作进度，督促整改完善。

第七条 各行政权责部门负责“周清”。“周清”主要包括：

- （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，上报办事处行政服务大厅管理办公室研究审定；

（八）其他需要向办事处行政服务大厅管理办公室说明的问题。

第八条 各部门“周清”情况分类汇总后，经部门主要负责人签字，于次周周一下班前上报办事处行政服务大厅管理办公室。如遇节假日，上报时间顺延至上班后第一个工作日。

第九条 各部门应加强对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梳理汇总，实行清单运行情况“月结”，督促指导本部门依法行政，对部门存在的问题提出针对性的意见和建议。

第十条 各部门“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，并及时向部门反馈督查结果，督促部门限期整改到位；

（二）对部门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）按照一定比例抽取部门权责事项办理卷宗进行评查，并与网上办理情况进行比对，指导部门依法规范履职；

（五）对部门申请动态调整的事项进行研究，提出初步审核意见；

（六）对需要提交办事处行政服务大厅管理办公室研究解决的问题进行梳理汇总；

第十一条 各部门“月结”情况应形成书面材料，在办事处行政服务大厅管理办公室组织召开的运行研判会商会议上进行集中研究讨论。

第十二条 办事处行政服务大厅管理办公室应发挥统筹协调作用，对权责事项运行进行动态监督，并制定详细绩效考评办法，依托政务服务网自动生成的绩效考评结果、各部门监督检查

情况等，对各部门权责运行情况进行“季考核”，每季度进行通报排名。

第十三条 办事处行政服务大厅管理办公室“季通报”主要内容包括：

（一）各社区、各机关科室绩效排名及当季度行政权责事项发生数量、办结数量、异常办件量等业务数据；

（二）行政权责事项造成群众提出行政复议和行政诉讼情况；

（三）通过日常业务督查和政府服务网发现的违规违纪问题；

（四）群众有效投诉和媒体曝光情况以及相关部门整改落实情况；

（五）对超期办理事项跟踪督办情况；

（六）其他需要通报或向市政府报告的内容。

第十四条 行政权责运行情况“季通报”要有分析、有建议，为领导决策提供详实依据，并指导各部门开展下一阶段工作。

第十五条 办事处行政服务大厅管理办公室根据“季通报”排名情况，结合年度监督检查结果，对各社区、各机关科室进行年度分类排名。

第十六条 本办法由办事处行政服务大厅管理办公室负责解释。

第十七条 本办法自公布之日起施行。

南阳路街道办事处 “五单一网”运行研判会商暂行办法

第一条 为进一步深化提升办事处“五单一网”制度改革成效，充分发挥各部门职能优势，共同研究分析清单运行中存在的问题，动态调整完善，确保行政权力阳光透明运行，特制订本办法。

第二条 “五单一网”运行的分析研判按照“归口管理、分级负责”的原则实施，办事处行政服务大厅管理办公室负责统筹统揽，各部门具体负责本部门所编清单运行情况的问题搜集和分析研判，并提出合理化意见建议。

第三条 “五单一网”运行的研判会商主要采取召开联席会议的形式进行。

第四条 “五单一网”运行研判会商联席会议由办事处行政服务大厅管理办公室负责召集，各社区、各机关科室参加。

第五条 联席会议原则上每月召开一次，时间安排在每月第一周，如遇特殊情况，会议召开时间顺延至下一周。如因实际工作需要，也可随时加开会议。

第六条 参会部门需明确 1 名分管领导，并指定 1 至 2 名联系人，负责联络、沟通、协调及相关工作的落实。

第七条 联席会议主要议题为：

- （一）通报上月工作进展情况，研究讨论下步工作思路；
- （二）对清单运行中遇到的问题、出现的新情况进行分析研判，研究解决办法；
- （三）集中讨论清单实施部门提请的对清单动态调整的事项；
- （四）研究政务服务网与清单融合问题，提高网络平台对规范权力运行的支撑能力；
- （五）研究讨论进一步规范清单运行的具体举措，健全完善相关工作机制；
- （六）研究讨论需提请上级部门审定的有关事项；
- （七）其他需要研究解决的问题。

第八条 联席会议研究议定的事项由办事处行政服务大厅管理办公室负责整理汇总，并编发简报，抓好有关工作的督促落实。

第九条 本办法由办事处行政服务大厅管理办公室负责解释。

第十条 本办法自公布之日起施行。