

DB37

山东省地方标准

DB37/T 989—2007

高新技术产业开发区 投资服务环境监督检查规范

2008-04-28 发布

2008-05-15 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准为您推荐性标准。

本标准附录 A 为资料性附录。

本标准由山东省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：济南高新区审计监察局、济南市质量技术监督局高新分局。

本部分主要起草人：张春楠、孙邦勇、王赓、王勇、徐倩、李士勇、邢晓强。

高新技术产业开发区投资服务环境监督检查规范

1 范围

本标准规定了高新技术产业开发区投资服务环境监督检查涉及的术语和定义、基本要求、被监督部门工作要求、被监督部门工作人员要求、监督检查机构的调查工作、对被监督部门的评价、对损害投资服务环境行为责任人的责任追究。

本标准适用于山东省行政区域内的高新技术产业开发区投资服务环境监督检查工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国行政许可法》
《中华人民共和国公务员法》
《中华人民共和国行政监察法》
《中华人民共和国政府信息公开条例》
《中国共产党纪律处分条例》
《党的纪律检查机关案件审理工作条例》
《中华人民共和国公务员处分条例》
以及与此相关的法律法规

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

高新技术产业开发区

是指经国务院或省级人民政府批准设立，旨在促进高新技术及其产业的形成和发展的特定区域。

3.2

投资服务环境

特定区域的管理部门应为投资者提供的政策、制度、行为环境。

3.3

监督检查机构

是指在高新区党的工作委员会和管理委员会领导下的纪检监察机构。

3.4

被监督部门

是指在高新区依法履行行政、执法、执业等公职的所有部门以及具有行政管理和社会服务职能的企事业单位、派驻机构及其它相关单位。

3.5

被监督部门工作人员

是指在高新区依法履行行政、执法、执业等公职的所有部门以及具有行政管理和社会服务职能的企事业单位、派驻机构及其它相关单位的工作人员。

3.6

首问负责制

即在办公场所、业务柜台和公务处理过程中，首先受到来访、咨询或接待办事的工作人员，要负责给予办事或咨询一方必要的指引、介绍或答疑等服务，使之最为迅速、简便地得到满意的服务。基本要求是凡来人、来电话到单位申请办事、咨询或者投诉时，第一个接触的工作人员即为首问责任人。

3.7

一次告知制

是指服务对象或管理相对人到机关办理或咨询有关事宜时，经办人员必须一次性告知其所要办事项的依据、时限、程序、所需的全部材料和受理时限或不予办理的理由的制度。

3.8

A-B 角制

是指 A 责任人对某项工作主要负责，B 责任人应主动熟悉并协助做好该项工作，当 A 责任人出差或其他原因不能承担完成该项工作时，由 B 责任人接替完成该项工作，并切实负责。

4 监督检查机构工作要求

监督检查机构应建立健全监督检查工作制度，客观公正履行监督检查职能。监督检查机构应及时发现被监督部门的违规现象，并督促整改、跟踪督察。

5 被监督部门工作要求

5.1 被监督部门应遵守国家法律、法规和有关政策的规定，并形成可操作的规定、制度，不断完善管理服务内容，提高管理服务质量。

5.2 被监督部门应在醒目位置公布服务项目内容、服务时限、服务范围、服务承诺和监督检查办法等。明示免费和收费项目标准。

5.3 被监督部门应配备内部监督员，配合监督检查机构工作。

5.4 及时执行职责范围内的行政许可、赋予、证明、给付、裁决、救济、保护等事务，不得借故拖延、推诿或者人为设置障碍，歧视、刁难服务对象。

5.5 遵守中央、省关于减轻基层和企业负担以及禁止乱收费乱摊派的有关规定，不得利用职务便利，向企事业单位摊派费用、索要赞助费、强买、强卖产品和违背企业意愿的有偿服务。（包括向企事业单位收取咨询、信息、检测、样品检验、评审等各种费用等）。

5.6 不得继续或变相使用法律、法规、部门规章和文件中已宣布废止或已修改的条款，不应对国家、省、市关于改善投资环境招商引资的决策和规定变相执行、借故不落实。

5.7 落实法定的减、缓、免收费，税收以及出口退税等优惠政策，不应提出附加条件或索取不正当利益。

5.8 执行国家关于控制对企业进行检查的有关规定。

5.9 在委托执法过程中，应对委托执法机构严格管理、跟踪检查，不应指使、纵容、暗示受委托执法机构滥施处罚权，或者违法与受委托机构订立利益分配协议。

5.10 按照中央、省关于行政审批、执法、收费的有关规定开展工作，不得出现以下工作现象：

——继续执行或者变相执行已取消的行政审批项目。

——擅自或者越权设定行政许可事项。

——对法定的收费并需提供服务的事项，只收费而不提供服务或者只提供部分服务，或者借机强行推销物品、强行订阅报刊书籍、搭车收费。

——对于行政许可范围内的事项（除国家明确规定不能公开的以外），未按照政务公开的有关要求予以公开，以及承诺不践诺。

——乱收费、乱摊派、乱罚款、乱办班，下达或者变相下达罚没指标。

- 无法定行政处罚依据或者不出示法定行政处罚依据，随意实施行政处罚。
- 对其他单位有法定依据提请支持、配合、协助的有关事项不支持、不配合、互相推诿。
- 对损害投资服务环境行为失察、失职或放任自流，同时对引发的不良后果遮掩、护短。

5.11 遵守国家产业政策，整顿和规范市场经济秩序，不得出现以下现象：

- 在职责范围内对出现的制售假冒伪劣、偷税骗税、买税卖税、欺诈、骗汇、走私等打击不力。
- 在维护、整顿和规范市场经济秩序活动中发现的违纪违法案件线索不及时向有关职能部门通报、移交，以罚代管、以罚代刑。
- 违反法律、法规的有关规定，干预金融工作，或者担保贷款、违规获取贷款。
- 行政机关、事业单位、垄断性企业和公用企业采取行政命令或者假借行政命令、强买强卖、强制有偿服务、强揽业务、加价压价、搭配搭售等方式，搞垄断经营，妨碍公平竞争。
- 在国有土地使用权出让、国家矿产采矿权出让、国有资产产权交易、政府投资的重大项目和工程建设、技术交易、特许经营权出让及政府采购等事务中，未按规定的招标方式和招标组织形式进行，或者虚假招标、串标、泄露标底等。

5.12 遵守中央、省关于发展和规范社会中介组织机构的有关规定，不得出现以下现象：

- 与中介机构不脱钩，在中介机构入股分红，把应属于职责范围内的工作转移或者委托中介机构，搞有偿服务，从中获取利益。
- 向中介机构收取管理费，或者巧立名目变相向中介机构收取、摊派费用。
- 授意、指使或者强迫中介机构出具虚假证明。

6 被监督部门工作人员要求

6.1 着装整洁，仪表端庄大方、使用文明礼貌用语，服务态度和蔼。

6.2 应认真学习国家法律、法规及与工作相关的专业知识，提高自身素质和工作质量。对职责范围内的事项，认真负责，正确及时处理。

6.3 被监督部门工作人员应恪尽职守

按照部门的规定，在规定时间、地点，完成工作；不得擅自离职守，拖延工作；能够根据工作的需要和社会经济形势的发展，对本部门、本岗位的工作提出改进意见。

6.4 被监督部门工作人员应廉洁奉公

廉洁自律，不得利用职务、工作的便利牟取不正当利益；不得接受服务对象和其他相关单位及个人赠送的现金、有价证券、支付凭证、礼品和宴请以及高消费娱乐、健身活动；不得要求服务对象或相关单位报销其本人及配偶、子女等的相关费用。

6.5 被监督部门工作人员应勤政高效

应认真执行上级管理部门的各项规定，按照规章、政策和工作程序办理业务，保证政令畅通。；贯彻“首问负责制”、“一次告知制”、“A-B 角制”；不应消极执行上级领导的决定、指示，擅自决定重大问题。不应推诿扯皮、敷衍塞责、虚报浮夸，弄虚作假、泄漏工作秘密。

7 监督检查的工作内容与方式

7.1 监督检查的工作主要包括：各部门、单位的投资服务环境建设和监督检查情况；改善投资服务环境、规范市场经济秩序及有关政策规定的落实情况；信息发布、政务公开、工作作风、行政效能建设状况，对损坏投资服务环境问题查处情况及有关的其他问题。

7.2 监督检查工作的主要方式包括：

采取明察与暗访相结合的方式，进行定期与不定期的专项检查，每年进行一次；加强内部监督，设立内部监督员，实行定期汇报和重大事项及时汇报制度；实行投资服务环境社会监督员制度，设立群众举报投诉热线。

7.3 对被监督部门的评价。监督检查机构建立投资服务环境评价制度，评价包括被监督部门自我评价、

社会监督员评价、服务满意度评价。

7.4 被监督部门自我评价：依据本标准要求，被监督部门自行制定投资服务环境量化标准，结合年度考核和群众评议结果，进行量化评价。

7.5 社会监督员评价：由聘请的投资服务环境社会监督员对被监督部门进行评价。

7.6 服务满意度评价：按部门和行业类别随机抽取样本企业，对服务态度、服务效率、政务公开、廉洁清正等进行问卷调查，样本企业不少于驻区企业的 30%，根据问卷调查结果进行评价。

7.7 评价方法见附录 A，评价结果建立相应的奖惩制度。

7.8 评价结果通过政府网站等公众媒体进行公布。

8 对损害投资服务环境行为责任人的责任追究

8.1 监督检查机构应建立惩处制度，对损害投资服务环境的行为进行惩处，惩处制度应包括过错责任划分、过错责任处理、过错责任追究程序和权限、损害投资服务环境过错行为责任人陈述和申辩程序等内容。

8.2 对损害投资服务环境行为责任人应依据《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国行政监察法》、《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国公务员纪律处分条例》等有关法律法规规章进行处理。

附 录 A

(资料性附录)

评价计算方法

A.1 考评权重的确定

考评权重由监督检查机构组织专家确定。

A.2 部门、单位考评值的计算

A.2.1 部门、单位考评

考评值=考评值1×权重值1+考评值2×权重值2+考评值3×权重值3,其中考评值1是指监督检查机构组织的考评,考评值2是指社会监督员考评,考评值3是指服务满意度调查问卷考评。

上级领导部门组织考核监督检查机构组织的考评:考评值1=考评实际得分/考评总分值×100%;

社会监督员考评:考评值2=考评实际得分/考评总分值×100%;

服务满意度调查问卷考评:考评值3=考评实际得分/考评总分值×100%;

A.2.2 工作人员考评由各部门、单位根据实际情况研究确定。