附件3

# 电力业务行政许可 承装（修、试）电力设施行政许可受理场所管理办法

第一章 总则

第一条 为规范国家能源局派出机构（以下简称派出机构）电力业务行政许可及承装（修、试）电力设施行政许可受理场所的建设和管理，根据《中华人民共和国行政许可法》、《国务院审改办 国家标准委关于推进行政许可标准化的通知》的规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的行政许可受理场所，是指派出机构受理电力业务行政许可及承装（修、试）电力设施行政许可申请、送达行政许可决定的专门场所。

第三条 派出机构应根据场地、设备等实际情况，设立实体性服务大厅，将所有行政许可事项纳入服务大厅集中受理。

第二章 服务大厅的设置

第四条 服务大厅设计应符合开放式办公的工作特点，结构科学，布局合理，并满足下列要求：

（一）服务大厅外应设置受理工作时间、咨询电话；

（二）服务大厅内外应环境整洁，舒适安全，设有申请人等候区，备有饮用水；配置申请人书写台、书写工具、登记表书写示范样本等；设有明显的禁烟标识；

（三）服务大厅内应张贴公布服务项目、业务办理程序、办理时限、岗位纪律、服务及投诉电话，放置服务指南，设置意见箱或意见簿；

（四）服务大厅内应设置醒目的业务受理标识，必要时，可设置中英文对照标识，少数民族地区可设置汉文和民族文字对应标识；

（五）服务大厅内应具备可供申请人查询相关资料的手段，有条件的可设置供客户自助查询的计算机终端。

第五条 服务大厅应配备消防器材、应急照明灯和标志，加强消防安全的日常监督管理。

第六条 服务大厅应建立突发性事件应急处理预案，明确突发性情况的应对措施。

第三章 服务大厅人员配置与服务要求

第七条 派出机构应选派政治素质高、业务能力强、服务态度好、熟悉行政许可事项服务流程的人员到服务大厅工作。

第八条 服务大厅工作人员必须遵守国家法律法规，诚实守信，爱岗敬业，廉洁自律，秉公办事，保守秘密。

第九条 服务大厅工作人员在工作时间应保持着装规范整洁，仪表庄重大方，举止文明礼貌。

第十条 服务大厅工作人员接待申请人必须语言文明，语气亲切，态度和蔼，口齿清晰，表达清楚，提倡使用普通话。

第十一条 服务大厅工作人员接待申请人应遵守公务礼仪，面带微笑、主动热情、认真倾听、耐心解答、平等待人。

第十二条 服务大厅工作人员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。

第四章 服务大厅和人员监督管理

第十三条 派出机构资质处负责服务大厅的日常管理，对服务大厅工作人员、安全、设施设备等进行管理。

第十四条 派出机构应对本机构的服务大厅及工作人员进行监督管理，重点做好以下方面的工作：

（一）对政务服务大厅工作人员遵守法律和各项规章制度的情况进行考核和工作监督；

（二）协调和监督涉及服务大厅的有关事务，对服务大厅有关环境、卫生、安全、便民措施等方面的问题提出处理意见；

（三）解决服务大厅工作中遇到的问题；

（四）受理公民、法人或者其他组织对服务大厅工作人员的投诉举报或意见建议；

（五）其他有关服务大厅的监督管理工作。

第十五条 派出机构应提供电话、传真、电子邮件、举报箱等多种投诉举报渠道，方便投诉举报。

第十六条 服务大厅工作人员在工作中有下列情形之一的，由派出机构视其情节轻重给予批评教育，责令纠正违法或不当行政行为，或者由有关部门按照规定进行处理：

（一）在受理或办理行政许可过程中索贿、受贿或者谋取非法利益的；

（二）工作失误造成行政许可事项延期办结或在工作中弄虚作假造成不良影响的；

（三）对待行政许可申请人态度恶劣、粗暴的；

（四）不遵守着装、服务礼仪等规定、规范的；

（五）其他违反法律法规及服务大厅管理规定的。

第十七条 派出机构负责对服务大厅工作人员及服务大厅整体运行情况进行考核管理。

第十八条 考核管理包括日常考核和年度考核，重点考核人员在岗情况、业务能力、服务态度、工作纪律等内容。

日常考核随时进行，年度考核于每年度末进行。对考核中发现的问题，应督促服务大厅工作人员及时整改。对具有普遍性的问题，应及时形成处理建议，报国家能源局。

第五章 附则

第十九条 本办法由国家能源局负责解释。

第二十条 本办法自2017年5月3日起施行。