

国家档案局行政审批服务规范

第一条 为了提高国家档案局行政审批服务工作效率，提升服务质量，维护公民、法人和其他组织的合法权益，确保行政审批工作的规范化，特制订本规范。

第二条 本规范适用于国家档案局行政审批窗口的审批活动。

第三条 国家档案局行政审批窗口为服务对象提供接受咨询、受理申请、审查办理的服务。

第四条 在接受咨询中，窗口服务人员应按照有关规定对服务对象作出清晰明确答复，并做到“一次性告知”。对无需本单位办理或不具备条件办理事项应耐心做好解释说明，出具不予受理通知书。对受理范围内符合条件对象应告知所需提交材料及材料出处和要求。

第五条 在受理申请中，服务对象提出事项办理申请，窗口服务人员应及时接收，做到材料一次收清、内容一次审清。对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口服务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法定形式的，窗口服务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。

第六条 在审查办理中，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。所有审批服务事项必须在承诺时限内办结。批准文件或不予许可（审批）通知书出具完成后，及时通知服务对象，采取现场领取、邮寄等方式送达，并发放申请人满意度评价表，请申请人对服务质量进行评价。窗口人员出具不予许可（审批）通知书，应详细说明理由或改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

第七条 窗口服务人员工作中应言行礼仪得当、热情大方。接待服务、接听电话，要认真耐心、真诚服务。服务结束后，窗口服务人员应做好记录。未经上级批准不得中途或提前停止服务，如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放暂停服务牌。窗口服务人员须遵守法纪，廉洁自律，保护服务对象隐私，维护服务对象权益。

第八条 对于违反上述服务规范的情况，服务对象有权要求窗口服务人员改正，并可以约见其上级领导进行投诉。

第九条 本规范由国家档案局负责解释。

第十条 本规范自 2015 年 6 月 29 日开始实施。