特种设备检验检测五项工作制度

JTY/GL28—2019

一、首问负责制

1、首问负责制是指：服务（管理）相对人（以下称办事人）来电、来信或来人咨询、办理事务，由首问责任人（接待办事人的第一位工作人员）给予及时办理或解释、答复的制度。

2、办公场所各楼层候梯厅内设立办事指南，公布各楼层办公室分布图及各科室业务范围，便于办事人查找。

3、所有工作人员统一在办公桌上摆放名牌，公布工作人员的姓名、职务、照片及投诉方式等信息。

4、每个科室的岗位职责统一制作成公示牌，张贴在办公室显著位置。

5、工作人员统一挂牌上岗，便于群众监督。

6、首问责任人在接待办事人时，要依据有关法律、法规或规程认真答复对方的提问，告知相关办事程序及要求，严格按照法定权限和程序及时办理。对于手续不全或不具备办理条件的事项，应耐心向办事人解释，并给予指导和帮助。对不属于职责范围内的事项，应详细告知具体承办部门或有关咨询部门的联系方式。

7、首问责任人在接到办事人的来电或来信时，也应按照6中的程序给予回复，并同时做好来电（来信）记录，对于投诉电话或信件，要做好详细记录并报告上级领导。

8、首问责任人不得有以下行为：

（1）服务态度冷淡，语气生硬；

（2）对办事人不接待或推诿扯皮、效率低下；

（3）对职责范围内的事项该办不办或有意刁难；

（4）对不属于职责范围内的事项，不热情接待、不引导、不解释、不提供便利条件。

二、一次性告知制度

为提高机关效能，简化程序、减少环节，加强管理，提高效率，强化服务，遵循公开、公平、公正和便民的原则，强化工作人员的行政效率意识，塑造廉洁、务实、高效的机关形象制定本制度。

1、当事人首次到市局特种设备窗口办理缴费、领取检验报告手续时，经办人员对当事人负有一次性告知的义务，对办理事项所需的申请资料、工作流程和工作时限当场一次性予以告知。对符合规定且手续齐全的，经办人员要立即办理；对符合规定但手续不齐全的，应一次性告知所缺的全部手续和资料及办理时限；对因客观原因暂时不能受理的，应对当事人说明原因并预约办理时间；对不符合规定不能受理的，应当即告之原因和依据。

2、一次性告知可采取口头告知和书面告知的形式。口头告知要耐心详细地向服务对象告知办事内容和程序；书面告知，经办人员应认真负责地填好需补办的事项，交服务对象。

3、、我院在接受委托检验业务咨询时，经办人应告知服务对象业务流程及所需资料，并提供特种设备业务办事指南。

4、一次性告知义务人要热情接待办事人，耐心解答办事人提出的有关问题，切实了解办事人的办事意图，积极为办事人提供各项服务。

5、违反本制度的工作人员，没有做到一次性告知，造成服务对象为某一事项往返多次办理的，将给予口头警告批评，严重的将给予通报批评。

三、AB角工作制度

为提高窗口办事效率，进一步完善工作程序，强化岗位责任，避免出现岗位空缺和对工作造成影响，制定本制度。

1、“AB角”工作制是指在落实岗位责任制的基础上，对每项业务均明确“A、B角”两名责任人，“A、B角”互相补位，确保在工作中能够互为补充、相互协作，避免发生缺位、空岗的工作制度。

2、实行“AB角”工作制，当A角责任人因学习、公出等原因不在岗时，由熟悉业务并行使与A角同等职权的B角负责受理各项业务，为前来办理业务的当事人提供及时便捷的服务。

3、凡在国家和我市规定的工作日以及特检院对外承诺的工作时限内，必须做到全日对外办公，不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理。如A、B角责任人均因工作原因缺位的，由综合科安排其他业务熟练、有资格的人员顶岗。

4、实行AB岗工作制的工作人员，按规定及时办理相关业务，不得推诿置留，延时办理。

四、限时办结制

1、限时办结制是指：责任单位在向办事人提供审批、审核或其他服务时，必须在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

2、业务受理科接受单位设备报检后通过检验系统转入相关科室，相关科室及时与报检单位联系，依据近期检验计划和报检单位的准备情况在5日内安排好检验计划，并告知企业具体的检验时间。

3、各业务科室通过电话、邮箱、委托等其他方式接受受检单位或其他单位的报检，相关责任人员应通过本院检验系统，履行报检程序，5日内安排好检验计划，并告知企业具体的检验时间。。

4、在接到群众举报违法或超期未检的设备后，1日内向上级监管部门报告，2日内安排检验计划，3日内向举报人反馈处理结果。

5、检验报告出具时限：一般设备自检验完毕后5个工作日内，大型设备或集中工程自检验完毕后10日内。因特殊情况需延长报告出具时间的，要将延期的原因和延长时限告知客户。

6、在接到咨询电话或接待办事人来访时，应按照首问负责制，由首问责任人按照相关法律、法规、规章和规范性文件即刻做出答复，当时答复不了的事项，应记录办事人联系电话，2日内给予答复。

7、接到特种设备事故报告后，10分钟内上报上级监管部门，配合特种设备安全监管机构快速启动紧急救援预案，并配合事故的技术调查工作。

8、对院内发生的各项工作动态信息，综合科应按照时效性原则，重要信息（新闻）在当天、一般信息在2日内组织好文字材料，报院分管领导审阅后交相关部门发布；各业务科室通讯员应将本科室当天发生的有价值的工作信息在2日内组织好文字材料报综合科，重要新闻要即时报告综合科或综合科宣传员派员参加相关活动，做好院内的新闻信息宣传工作。

9、对院长安排的工作事项实施限时办结：重要事项应严格按照院长要求的时限完成并每日反馈进展情况和完成结果。一般事项要在3日内反馈完成情况。

10、院内全体工作人员不得有以下行为：

（1）无正当理由，超过承诺时限未能办结所办事项；

（2）在承诺时限内未将办理结果告知办事人；

（3）未按承诺规定内容答复办事人。

（4）对院内发生的工作信息（新闻）不及时上报；

（5）对院长交办的工作未按时限完成或反馈。

五、公开承诺制

1、公开承诺制是指：各部门和单位根据工作职能，对工作职责、办事程序等事项向社会做出公开承诺。并严格按照承诺开展工作的制度。

2、遵循依法、诚信、公开、高效、便民的原则，利用网站和公示牌向社会公开特种设备检验范围、检验工作流程、收费依据和标准、投诉方式等，接受公众监督。

3、我单位向社会公开承诺以下内容：

（1）我院是经过国家市场监管总局核准的，具有合法资质的特种设备检验检测机构；

（2）我院的各项检验任务在经济、行政、技术上独立于特种设备生产单位；

（3）我院的检验人员均是经过省级和国家级培训考核核准的具有特种设备检验资质的专业人员；

（4）我院实施的每一项检验都是严格按照国家有关法规和检验规程进行的。我们依照秉公检验的原则，用科学的数据说话，独立做出公正的判断，实事求是地得出结论并出具检验检测报告，检验结论正确率为100%。

（5）我们以严谨的工作作风、科学的检测方法、严格的管理制度、完善的质量管理体系，使检验检测工作始终处于受控状态，设备定检率达到国家法定要求，受检产品或设备100%无漏检、错检。

（6）我们的每一位工作人员都具有良好的思想政治觉悟，廉洁自律，绝不向企业“吃、拿、卡、要”。恪守职业道德，在检验检测工作中保守企业的商业秘密和技术秘密。

（7）检验收费严格按照财政局颁布的文件及物价局核准的收费标准执行，无乱收费现象。

（8）对企业和用户咨询的事项有问必答，及时为企业提供特种设备相关技术咨询和指导。