

人防服务标准化手册

市人民防空办公室

2021 年 8 月

目 录

一、服务理念.....	1
二、服务承诺.....	2
三、事项清单.....	3
四、办事标准.....	4
1、其它行政权力办事标准.....	5
(1) 零星项目人防工程建设审批办事标准.....	5
(2) 人民防空工程平时使用管理办事标准.....	9
(3) 办理人防工程质量监督登记手续办事标准.....	23
2、公共服务事项办事标准.....	26
(1) 开展人防知识教育办事标准.....	26
(2) 结合防灾减灾日、科普宣传周、法制宣传周等开展人 防宣传教育活动办事标准.....	28
(3) 人防警报试鸣日宣传咨询服务活动办事标准.....	30
(4) 提供平时应急避难服务办事标准.....	33
五、相关制度.....	34
1、政务信息公开制度.....	34
2、一次性告知制度.....	36
3、首问负责制.....	38
4、服务承诺制.....	40
5、责任追究制.....	42
6、文明服务制度.....	45
7、限时办结制.....	46

服务理念

依法办、透明办、立即办、便民办、廉洁办

服务承诺

一、推行阳光政务。公开人防政务服务程序，在工作中做到：坚持原则，公开、公正、公平，不违纪，不做人情交易，对群众反映的问题，及时调查处理。

二、转变工作作风。实行首问责任制、限时办结制、失职追究制、一次性告知制等制度，秉公办事，坚决杜绝办事拖拉、推诿现象。

三、严格限时办结。申报事项符合规定、要件齐全的，随到随办，当场办结。进一步减少办事环节和办事流程，做到让群众满意，服务对象满意，社会评价良好。

四、实行政务公开。依法据公开人防政务服务办事程序、办事时限，自觉接受社会监督。

五、接受社会监督。强化廉洁纪律和责任追究，对当事人的投诉、信访一经查实，视情节轻重给予严肃处理。监督电话：0412-5554184

服务事项清单

1、其它行政权力

序号	主项名称	事项编码	事项类型	承诺完成时限	到办事地点最多次数	是否网办	是否为零跑腿事项	是否委托办理
1	零星项目人防工程建设审批	1121030000111072 X13212000798000	其它行政权力	7	0	是	是	否
2	人民防空工程平时使用管理	1121030000111080 XL3211001133000	其它行政权力	1	0	是	是	否
3	人防工程质量监督手续	1121030000111080 XL3211001136000	其它行政权力	1	1	是	否	否

2、公共服务

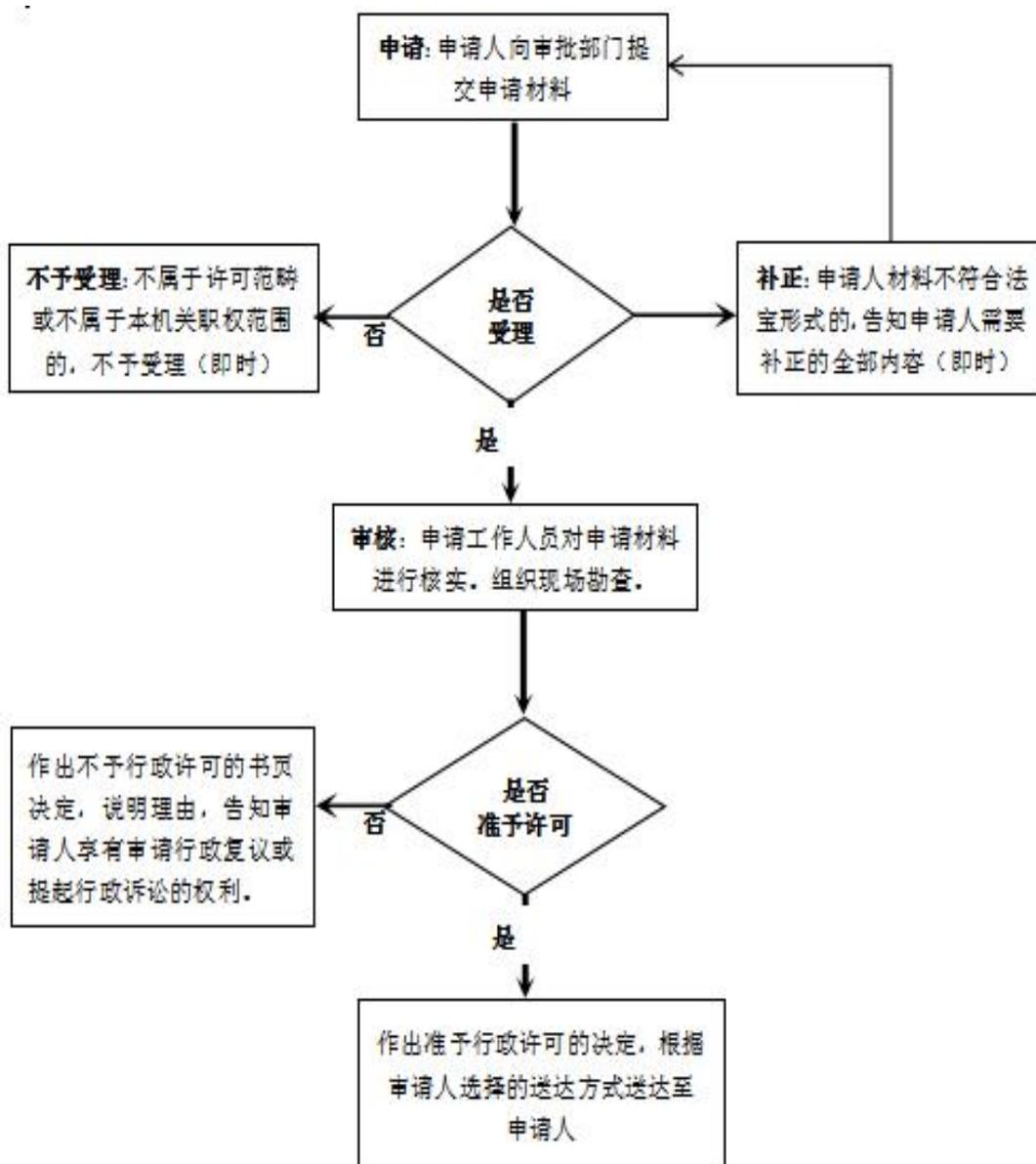
序号	主项名称	事项编码	事项类型	承诺完成时限	到办事地点最多次数	是否网办	是否为零跑腿事项	是否委托办理
1	人防警报试鸣日宣传咨询服务活动	1121030000111080 XL3211001279001	公共服务	即时	0	是	是	否
2	提供平时应急避难服务	1121030000111080 XL3212000346000	公共服务	即时	0	是	是	否
3	结合防灾减灾日、科普宣传周、法制宣传周等开展人防宣传教育活动	1121030000111080 XL3212000348000	公共服务	即时	0	是	是	否
4	开展人防知识教育	1121030000111080 XL3212000350000	公共服务	即时	0	是	是	否

行政服务事项办事标准

零星项目人防工程建设审批办事标准

事项名称	零星项目人防工程建设审批				
事项类型	■其它行政权力				
事项属性	□即办件 ■承诺件 □上报件 □其它				
服务对象	■企业■法人				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式	□网上 ■窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	《国家动员委、发展计划委、建设部、财政部关于颁发<人民防空工程建设管理规定>的通知》（国人防办字[2003]第 18 号） 第十七条：（三）投资规模在 200 万元（含）以上，600 万元以下的工程。（四）投资规模在 200 万元以下的工程。 第二十二條：（三）零星项目可不编报可行性研究报告和初步设计文件，其项目建议书、施工图设计文件由人民防空重点城市人民防空主管部门审批，项目建议书报省、自治区、直辖市人民政府人民防空主管部门备案。 第二十三条：小型项目的开工报告，由人民防空重点城市人民政府人民防空主管部门审批，并报上一级人民防空主管部门备案。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
1. 容缺受理承诺书	人防办	2	0	0	(1) 人防部门提供样表； (2) 申请人所填写栏，内容完整，真实有效；
2. 项目建议书	申请人自备	1	1	0	文件具有真实性、有效性
3. 项目建设方案或施工图	申请人自备	1	1	0	文件具有真实性、有效性
4. 项目立项申请	人防办	2	0	0	(1) 人防部门提供样表； (2) 申请人所填写栏，内容完整，真实有效；
收费依据	不收费				
法定时限	20 天	承诺时限	7 天		
咨询电话	0412-5591286, 5516426				
投诉电话	0412-5554184				
联系人	王强	联系电话	13700176399		
责任部门	工程建设科	审批结果类型	批文		

零星项目人防工程建设审批流程图



申请容缺受理承诺书

我单位_____，统一社会信用代码（或组织机构代码），法定代表人（或负责人）_____，受托人_____，身份证号，现提出容缺受理申请，并就相关事宜承诺如下：

- 一、所作承诺是真实意思表示；
- 二、已经知晓容缺办理所告知的全部内容；
- 三、提供的所有申请材料真实有效；
- 四、在_____年_____月_____日前补正下列材料：

- （一）
- （二）
- （三）

五、承诺在未能取得容缺受理申请事项正式批文前，不开展相关生产经营等活动；

- 六、愿意承担失信产生后果及相关法律责任；
- 七、同意将本《申请容缺受理承诺书》向社会公开。

承诺单位（加盖单位公章）：

法定代表人或负责人（签字）：

受托人（签字）：_____

年 月 日

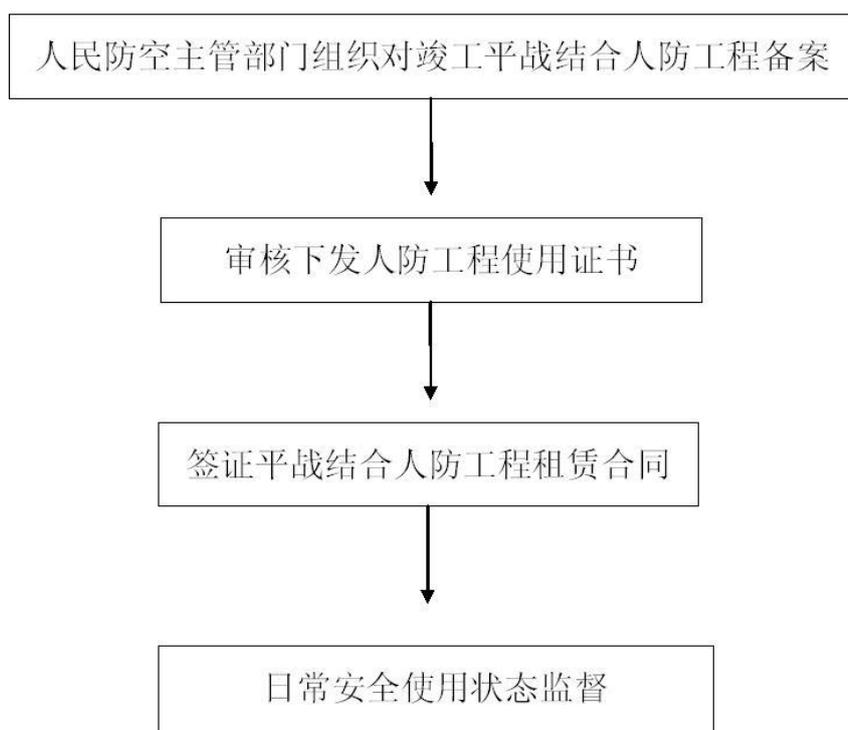
零星项目人防工程建设申请表

项目名称	鞍山市××项目		
建设单位	鞍山市××中心（单位）		
项目地址	鞍山市××区××街道××号		
用地批件	设用地规划许可证（地字第××号）		
规划批件	建字第××号		
零星项目性质或类型	××结建地下室防水工程处理	项目总建筑面积	××m ²
地面建筑面积	××m ²	(半)地下建筑面积	××m ²
委托代理人	×××	联系电话	×××……
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>法定代表人（签字）：×××</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <p>（加盖建设单位公章）</p> <p>20××年××月××日</p> </div> </div>			

人民防空工程平时使用管理办事标准

事项名称	人民防空工程平时使用管理				
事项类型	■其它行政权力				
事项属性	□即办件 ■承诺件 □上报件 □其它				
服务对象	■企业■法人				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式	□网上 ■窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	《中华人民共和国人民防空法》第二十五条 ……关单位应当按照国家规定对已经修建或者使用的人民防空工程进行维护管理，使其保持良好状态。第二十六条 国家鼓励平时利用人民防空工程为经济建设和人民生活服务。【规范性文件】《人民防空国有资产管理规定》（〔1998〕国人办字第 21 号）第十八条 平时使用或开发利用人防工程，由占有、使用单位和个人，向当地人防主管部门提出申请，经批准领取《人防工程使用证书》后，方可办理其他手续和使用。【规范性文件】《人民防空工程平时开发利用管理办法》（〔2001〕国人防办字第 211 号）第十条 《人民防空工程平时使用证》实行审验制度。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
1 人防工程平时使用申请表	人防办	2	0	0	(1) 人防部门提供样表； (2) 申请人所填写栏，内容完整，真实有效；
2. 企业营业执照复印件、法人及办理人身份证复印件、法人委托书原件	申请人自备	1	1	0	文件具有真实性、有效性
3. 人民防空工程基本情况登记表	人防办	2	0	0	(1) 人防部门提供样表； (2) 申请人所填写栏，内容完整，真实有效；
4. 人防工程设施使用及维护管理协议书	申请人自备	2	0	0	文件具有真实性、有效性
5. 人防工程安全使用协议书	申请人自备	2	0	0	文件具有真实性、有效性
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限	即办		
咨询电话	0412-5591286, 5516426				
投诉电话	0412-5554184				
联系人	王强	联系电话	13700176399		
责任部门	工程建设科	审批结果类型	批文		

人民防空工程平时使用管理流程图



人防工程安全使用协议书

工程名称			
详细地址			
工程种类		平时功能	
管理部门			
监管责任人的姓名及联系电话			
使用单位			
租用年限		具体用途	
安全管理员的姓名及联系电话			
是否为具有生产经营性质的重点监管对象			是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

鞍山市人民防空办公室制

管理部门（甲方）：_____

使用单位（乙方）：_____

为加强人防工程的平时安全管理，规范使用单位的安全使用行为，明确使用期间的相关安全责任，确保人防工程的平时使用安全，依据人防、消防以及安全生产等法律法规，经双方协商一致，现就
_____工程，签订如下安全使用协议：

一、甲方行使监管检查责任

按照“谁主管、谁负责”的原则，甲方作为监管部门，依法履行人防工程安全使用的监督管理职能。

1. 甲方提供给乙方使用的人防工程，应确保主体结构安全，通过消防设计审核、验收，具备安全使用的基础条件。

2. 甲方应认真贯彻执行人防、消防及安全生产方面的法律法规并督促乙方认真贯彻执行。

3. 甲方应督促乙方建立健全消防、防汛、安全生产以及治安、卫生等规章制度和责任制度。

4. 甲方有权随时检查乙方使用人防工程情况，有权随时制止、纠正、处罚乙方的任何违法行为。

5. 对于检查出的安全隐患，甲方有权要求乙方立即或在限定时间内予以排除，有权责令乙方停产停业或停止使用。

6. 乙方如未取得行业相关许可或擅自变更用途、超范围使用人防工程，甲方有权随时终止租赁使用协议。

二、乙方承担安全使用责任

按照“谁使用、谁负责”的原则，乙方作为使用单位，对自身安全使用行为负责，承担人防工程安全生产事故的主体责任。乙方法定代表人，为人防工程安全使用第一责任人，全面负责乙方安全使用工作并承担相应法律、经济责任。

1. 营业前，取得《人防工程使用证》并经过消防、安监、环保、卫生、工商等相关行业检查、许可，具备合法使用和经营资质。

2. 认真执行人防、消防和安全生产等法律法规，自觉接受甲方及人防、消防、安监等主管部门监督、检查和指导。

3. 组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程，建立健全防火、防汛、治安、卫生等安全生产责任制度。

4. 加强人防工程日常管理，建立定期安全检查制度和昼夜值班巡查制度，及时发现、消除生产安全事故隐患。

5. 加大安全生产资金投入，定期维护保养和更新安全生产设备设施器材，按时完成甲方或职能部门隐患整改意见。

6. 制定生产安全事故应急救援预案，定期组织开展消防灭火、应急疏散等演练，汛期做好防汛排涝、防雨水倒灌等工作。

7. 发生安全生产事故时，协助做好抢险救援和事故调查等工作，及时、如实报告生产安全事故并承担相应的法律、经济责任。

8. 积极开展安全生产教育、宣传和培训活动，不断提升单位消防安全“四个能力”和员工安全生产意识、自救互救能力。

三、乙方须严格遵守以下安全条款

保护人民防空工程安全是一切组织和个人应尽的责任和义务。以下安全条款乙方在使用人防工程期间，必须严格遵守：

1. 禁止向人民防空工程内部和孔口附近排泄废水、废气，倾倒废弃物，堆放杂物，堵塞孔口或者修建与人民防空无关的其他建筑。

2. 禁止在人民防空工程内从事非法经营活动，严禁在人民防空工程内生产、储存爆炸、剧毒、易燃、放射性和腐蚀性等危险品。

3. 禁止进行影响人民防空工程使用或者降低人民防空工程防护能力的作业，禁止擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施，禁止以任何形式阻塞通往人民防空工程口部的道路。

4. 使用人防工程，不得改变人防工程的主体结构，不得擅自拆除人防工程设施设备或者危害人防工程的安全和使用效能。

5. 确需对人防工程进行必要的装修时，装修方案和施工图纸必须报请市人民防空主管部门批准后，方可进行装修施工。装修人防工程时，应加强施工场地管理，做到安全生产、文明施工。

6. 人防工程内禁止使用可燃材料装修，严格控制使用高分子材料，窗帘、地毯等装饰物须经阻燃处理。

7. 严格人防工程用电管理，按照国家有关规定安装使用电器产品、敷设用电线路，定期对电路和电器设备进行检查。

8. 不得乱拉、乱接临时用电线路，严禁超负荷用电。较大大功率用电设备，应采用电路保护装置进行联接，不得使用插座。

9. 使用中的人防工程其安全出入口不得锁闭，疏散通道应保持畅通，不得摆设柜台、占道经营或堆放任何有碍疏散的物品。

10. 人防工程内部及安全出入口、疏散通道、楼梯间等部位必须设置疏散指示标志灯、火灾应急照明设施。

11. 人防工程的消火栓、防火卷帘门、手动报警按钮等处不得堆放杂物、不得圈占、遮盖，消防设施设施不得擅自拆除和挪移。

12. 人防工程对明火作业实行严格的消防安全管理。公众聚集场所、文化娱乐场所等，营业期间严禁明火作业。

13. 因特殊情况确需明火作业的，必须严格审批手续，并采取防护措施，保证安全。作业后，应当认真检查清除燃烧剩余物，在确保安全情况下操作人员方能离开现场。

14. 设有自动消防系统的人防工程，应有专门的操作人员值班。消防、通风空调、供电、给排水等系统的操作人员及消防控制室值班人员，必须持证上岗、安全作业，严格遵守操作规程。

15. 重点时期和节假日，应加大消防安全检查频次。值班管理人员应

熟悉应急报警程序、紧急疏散方法并能迅速扑灭初起火灾。

本协议一式 4 份，自签订之日起生效。甲、乙双方及市人防办计财处、工程处各 1 份，具有同等法律效力。

管理单位：

(盖章)

使用单位：

(盖章)

主要负责人：

第一责任人：

年 月 日

年 月 日

联系电话：

联系电话：

人防工程平时使用申请表

项目名称	×××人防工程		
项目地点	××区×× 街道办（镇）××路（村）		
申请单位(人)	××××××	申请单位(人)地址	××××××
申请单位(人) 证件	<input type="checkbox"/> 营业执照 <input checked="" type="checkbox"/> 组织机构代码 <input type="checkbox"/> 身份证	证件编号	××××××××××
经办人	×××	联系电话	××××××
<p>申请说明：</p> <p>（应说明申请使用的人防工程概况，申请使用用途、年限，使用过程中涉及的消防、综治、使用等安全保障措施及安全责任，严格履行人防工程维护管理义务，不得改变工程防空效能，战时由政府统一安排使用。）</p>			
<p>申请单位（人）承诺：</p> <p>本表填报的内容及提交的所有材料原件或复印件及其内容是真实的，如因虚报假报而引致的法律责任，概由申请单位（人）承担，与审批（核准）机关无关。</p> <p style="text-align: right;">申请单位（人）×××（签章）</p> <p style="text-align: right;">20××年月××日</p>			

授权委托书

委托单位：

法定代表人：

职务：

身份证号码：

联系电话：

单位详细地址：

委托代理人：

职务：

身份证号码：

联系电话：

兹委托代为申办建设项目等有关事宜。期限：自年月日至年月日止。

委托代理权限如下：

- 1、代为申请办理报件手续；
- 2、代为领取许可文书；
- 3、

委托单位：（盖章）

年 月 日

备注：

1、委托单位可以选择委托代理权限，可单一选择，也可多项选择，也可自行规定委托权限。

2、请附法定代表人、委托代理人身份证复印件。

编号:

人防工程设施使用及维护管理

协 议 书

鞍山市人民防空办公室监制

甲方:鞍山市人民防空办公室

乙方:

根据《中华人民共和国人民防空法》、《中华人民共和国合同法》、《人民防空工程维护管理办法》、《人民防空工程平时开发利用管理办法》等相关规定,为明确双方管理职责,满足人防工程设施平战结合要求,经甲、乙双方协商一致,签订本协议。

第一条 使用范围

甲方同意将位于的人防工程设施,建筑面积 m^2 、管理房 m^2 、坑道 m^2 、渣场 m^2 租赁给乙方使用及维护管理,配套设施见《设备设施明细表》。

第二条 使用期限、用途

一、该人防工程的使用期限年;从 年 月 日至 年 月 日止。

二、乙方承诺该人防工程用途为,若改变用途须经甲方书面同意。

三、若期限届满后乙方拟续租,应提前 30 日向甲方提交书面申请。

第三条使用费及支付办法

该人防工程年度使用费人民币(大写)佰拾万仟_佰拾元整;本协议签订后,乙方即向甲方缴纳首年度全额使用费,以后须在每年月日前预缴下一年度全额使用费。

第四条 使用及维护管理责任

一、乙方应遵守法律法规,自行承担使用期内所发生的一切费用、债务和经济法律责任。

二、协议期间,甲方有权依据有关法律、法规对乙方使用及维护管理

该人防工程设施的情况进行监督检查，并要求乙方及时整改。乙方则应按照国家有关技术规范做好人防工程及设备设施的日常维修养护，承担相关费用，并达到下列标准：

1. 工程结构完好；
2. 工程内部整洁、无渗漏水，空气和饮用水符合国家有关标准；
3. 防护密闭设备、设施性能良好；
4. 风、水、电、暖、通信、消防系统工作正常；
5. 金属、木质部件无锈性损坏；
6. 进出口道路畅通，孔口伪装及地面附属设施完好；
7. 防汛设施安全可靠。

三、本协议签署时需同时签署《人防工程安全监管协议》，乙方应按该协议中的相关规定做好安全工作，并对安全工作负全部责任。

第五条 装修改造

一、乙方如需对该人防工程进行装修改造、增加设施，须经甲方书面同意。协议解除或终止时，甲方不对乙方的装修改造或投入资金予以补偿。

二、协议解除或终止时，对于由乙方自行投资并办理相关手续增加的水、电、煤气、供暖、通讯等设施，乙方须无偿、完好地移交给甲方。

三、协议解除或终止时，乙方须自行拆除相关的装饰装修，恢复人防工程原有功能。超出7日未能自行拆除的，视为乙方的废弃物。

第六条 协议的解除

一、甲方有下列情形之一的，视为违约，乙方有权解除协议：

1. 未按协议约定如期将人防工程提供给乙方使用的。

二、乙方有下列情况之一的，视为违约，甲方有权解除协议，并有权作出相关行政决定：

1. 使用、经营中违反法律法规和相关规定、违反本协议第四条约定的；

2. 未按本协议第三条约定足额交付使用费超过 30 天的；

3. 使用项目不符合环保要求，与周边居民利益相悖产生纠纷的；

4. 工程维护管理和安全管理存在问题且整改不力的；

5. 擅自在人防权属用地或控制用地范围修建、翻建建筑物的；

6. 未经甲方同意，擅自转让使用权、改变用途的；

7. 不落实具体人防设施维护管理负责人，或负责人不按要求进行维护管理，累计超过 30 日的。

第七条 违约责任

协议到期、终止或解除后，甲方有权要求乙方清空并腾退该人防工程。若乙方继续占用人防工程设施影响甲方利用的，甲方有权依相关规定对乙方进行行政处罚，并收取占用费。

第八条 免责条件

因不可抗力、国家政策、城市建设等原因致使本协议不能继续履行的，协议解除，双方互不承担违约责任，使用费按实际使用期计算。

第九条 双方约定

一、本协议为行政协议，甲方具有行政优益权。乙方违反本协议或违反人防管理规定的，甲方有权依照本协议或参照《人民防空法》等规定处理。有权作出限期改正、腾退、恢复原状、处以罚款、赔偿损失、责令采取补救措施等行政决定。

二、为保证人防工程设施维护管理责任的落实，乙方指定负责人为：姓名身份证号联系电话；姓名身份证号联系电话，其全权负责使用范围内人防工程设施的维护管理，有权代表乙方签字、回答询问、处理相关事宜。

三、相关行政文书或司法文书送达方式及地址

除当面直接送达外，乙方以下两种方式之一均属于有效送达地址：

①邮寄地址：_____，②电子邮箱_____。

以上送达地址作为乙方接收通知、文件等法律文书的有效方式，相关文书邮寄到上述邮寄地址（含拒收情形）或进入上述电子邮箱后即有效送达。

四、其他约定

第十条 其他

本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力，双方签字（盖章）之日生效。

- 附：1. 《设备设施明细表》
2. 《人防工程安全监管协议书》

甲方：

乙方：

代表人：

代表人：

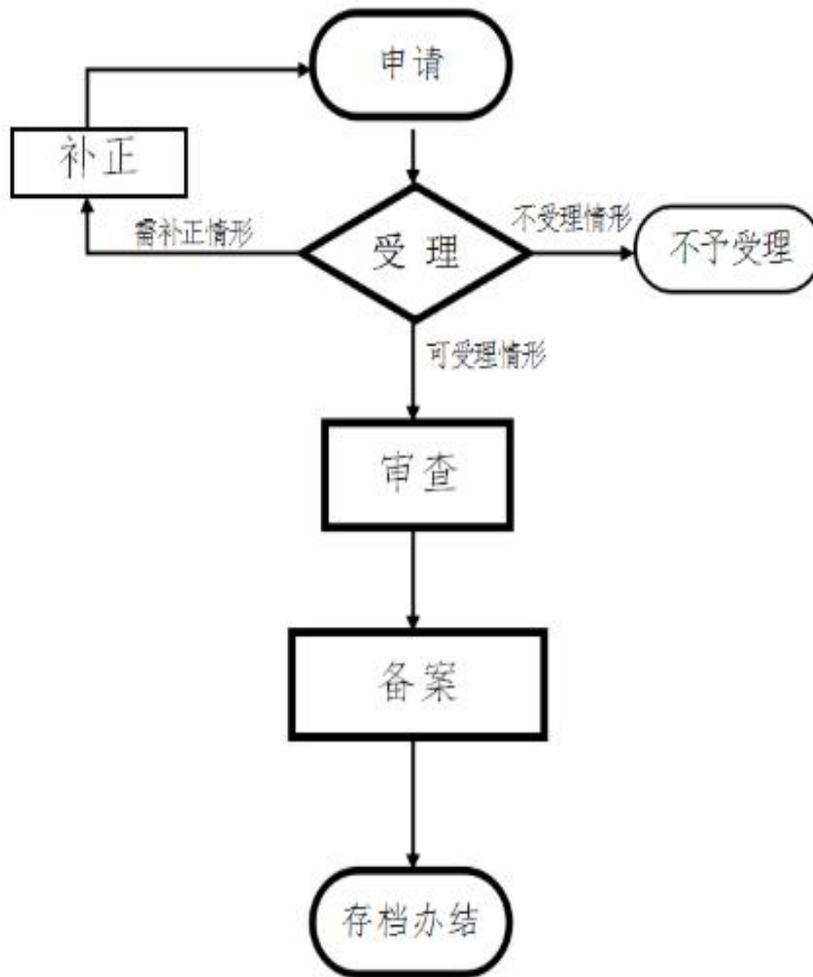
年 月 日

年 月 日

办理人防工程质量监督登记手续办事标准

事项名称	办理人防工程质量监督登记手续				
事项类型	■其它行政权力				
事项属性	□即办件 ■承诺件 □上报件 □其它				
服务对象	■企业■法人				
受理单位	鞍山市住建局	受理方式	□网上 ■窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局二楼 c4 窗口				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	<p>【行政法规】《建设工程质量管理条例》（国务院令第 279 号）第十三条 建设单位在领取施工许可证或者开工报告前，应当按照国家有关规定办理工程质量监督手续。 【规章】《人民防空工程质量监督管理规定》(国人防〔2010〕288 号) 第九条 人防工程建设单位应在申请领取施工许可证前，按规定向人防工程质量监督机构申请办理工程质量监督手续。</p>				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
1 工程地质勘察报告、施工图设计及其审查文件	申请人自备	1	0	0	文件具有真实性、有效性
2. 监理、施工中标通知书和合同	申请人自备	0	1	0	文件具有真实性、有效性
3. 勘察、设计、监理、施工单位的资质等级证书	人防办	1	0	0	文件具有真实性、有效性
4. 人民防空主管部门准许建设人防工程的审批文件	申请人自备	2	0	0	文件具有真实性、有效性
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限	1 天		
咨询电话	0412-5591060				
投诉电话	0412-5554184				
联系人	赵倩	联系电话	13998062692		
责任部门	鞍山市城建局	审批结果类型	批文		

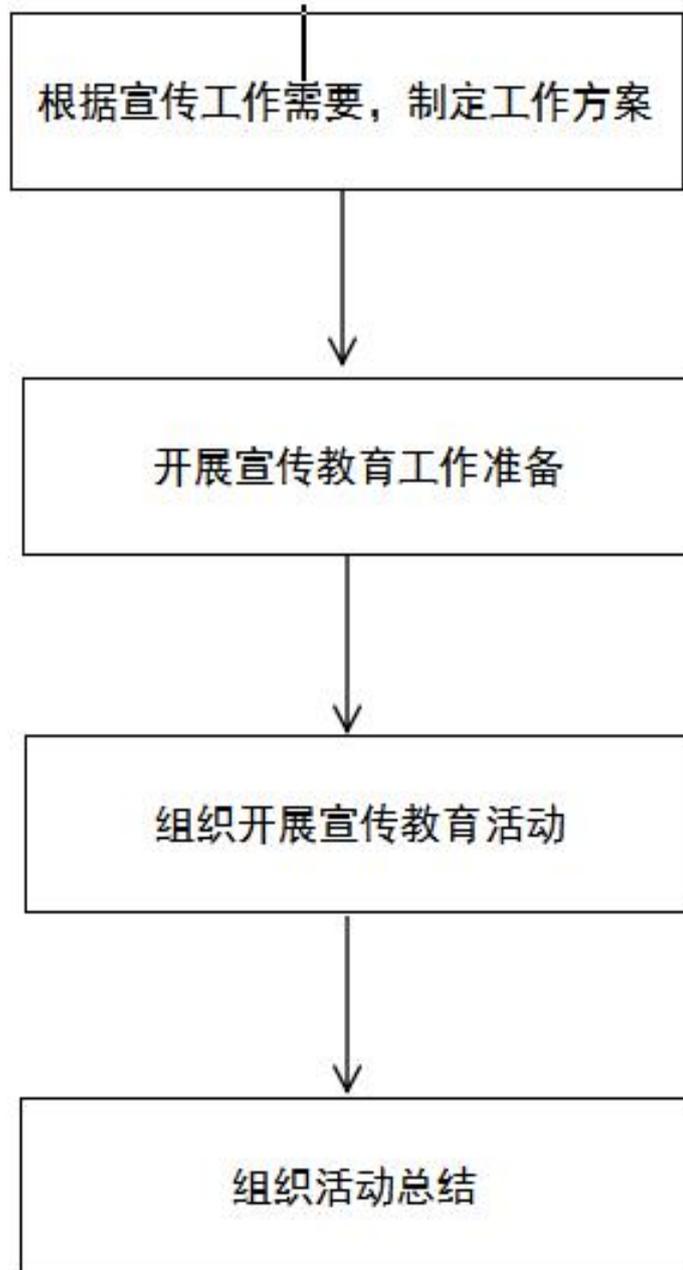
办理人防工程质量监督登记手续流程图



开展人防知识教育办事标准

事项名称	开展人防知识教育				
事项类型	■公共服务				
事项属性	□即办件 ■承诺件 □上报件 □其它				
服务对象	■企业■法人				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式	□网上 ■窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口。				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	【法律】《中华人民共和国人民防空法》（1996 年 10 月 29 日主席令第 78 号，2009 年 8 月 27 日予以修改）第四十五条 国家开展人民防空教育，使公民增强国防观念，掌握人民防空的基本知识和技能。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
无需提供材料					
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限	即办		
咨询电话	0412—5532116				
投诉电话	0412—5554184				
联系人	尹忠新	联系电话	13942280009		
责任部门	秘书科	审批结果类型	无		

开展人防知识教育流程图

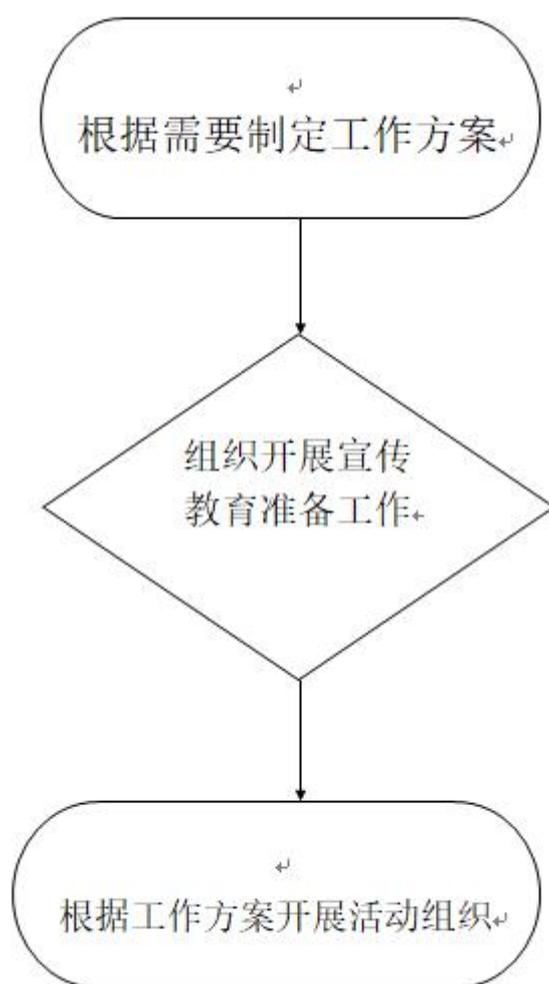


结合防灾减灾日、科普宣传周、法制宣传周等 开展人防宣传教育活动办事标准

事项名称	结合防灾减灾日、科普宣传周、法制宣传周等开展人防宣传教育活动				
事项类型	<input checked="" type="checkbox"/> 公共服务				
事项属性	<input type="checkbox"/> 即办件 <input checked="" type="checkbox"/> 承诺件 <input type="checkbox"/> 上报件 <input type="checkbox"/> 其它				
服务对象	<input checked="" type="checkbox"/> 企业 <input checked="" type="checkbox"/> 法人				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式	<input type="checkbox"/> 网上 <input checked="" type="checkbox"/> 窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口。				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	【法律】《中华人民共和国人民防空法》（1996 年 10 月 29 日主席令第 78 号，2009 年 8 月 27 日予以修改）第四十五条 国家开展人民防空教育，使公民增强国防观念，掌握人民防空的基本知识和技能。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
无需提供材料					
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限	即办		
咨询电话	0412—5532116				
投诉电话	0412—5554184				
联系人	尹忠新	联系电话	13942280009		
责任部门	秘书科	审批结果类型	无		

结合防灾减灾日、科普宣传周、法制宣传周等

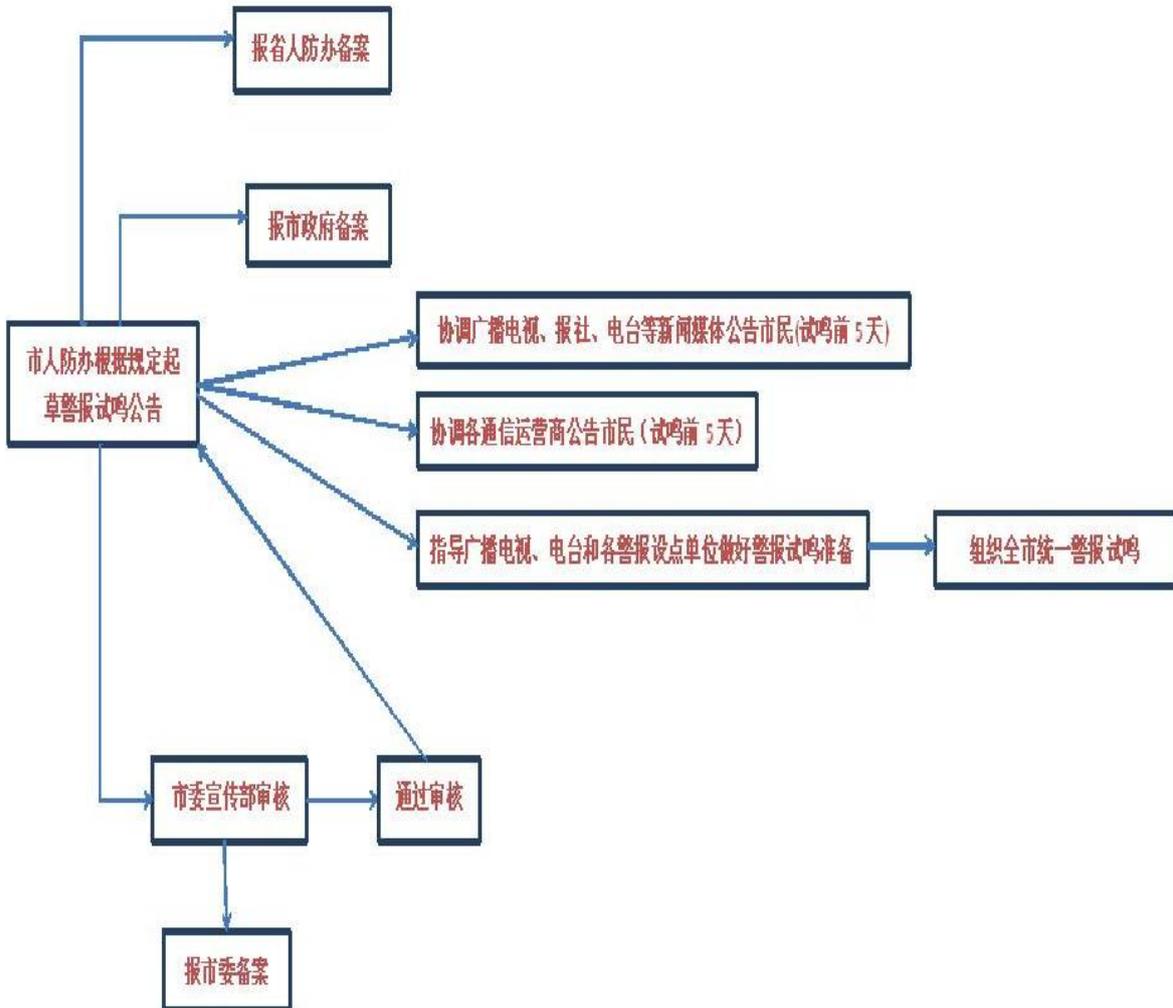
开展人防宣传教育活动流程图



人防警报试鸣日宣传咨询服务活动办事标准

事项名称	人防警报试鸣日宣传咨询服务活动				
事项类型	■公共服务				
事项属性	<input type="checkbox"/> 即办件 <input checked="" type="checkbox"/> 承诺件 <input type="checkbox"/> 上报件 <input type="checkbox"/> 其它				
服务对象	■自然人 ■企业				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式	■网上 ■窗口		
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口。				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	【法律】《中华人民共和国人民防空法》（1996 年 10 月 29 日主席令第 78 号，2009 年 8 月 27 日予以修改）第四十五条 国家开展人民防空教育，使公民增强国防观念，掌握人民防空的基本知识和技能。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
无需提供材料					
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限	即办		
咨询电话	0412-5591286, 5520449				
投诉电话	0412-5554184				
联系人	修梅	联系电话	13898025766		
责任部门	指挥通信科	审批结果类型	无		

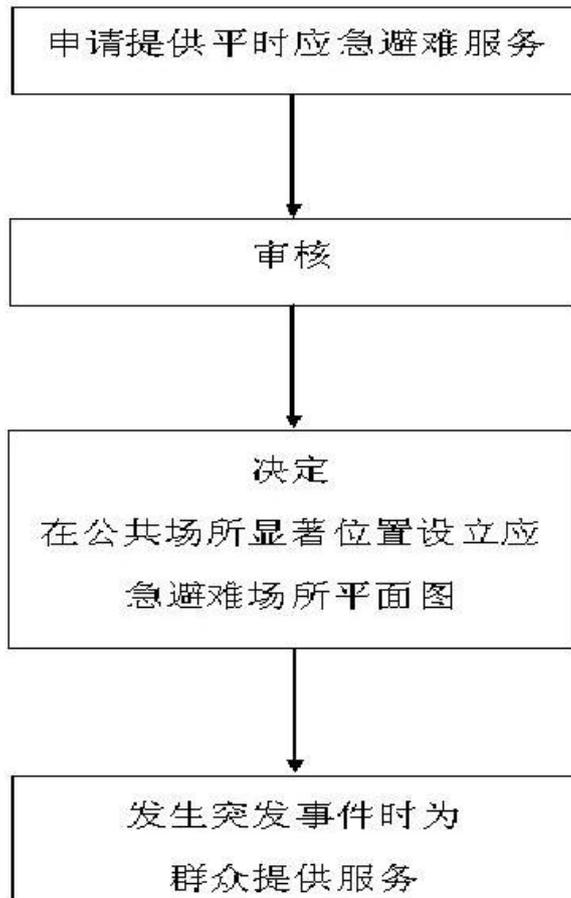
人防警报试鸣日宣传咨询服务活动流程图



提供平时应急避难服务办事标准

事项名称	提供平时应急避难服务				
事项类型	■公共服务				
事项属性	□即办件 ■承诺件 □上报件 □其它				
服务对象	■自然人 ■企业				
受理单位	鞍山市人防办	受理方式		■电话 ■窗口	
办理地点	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼 40 号窗口。				
工作时间	周一至周五，上午 8：30--11：30，下午 13:30--17：00，午间延时服务				
许可依据	【法律】《中华人民共和国人民防空法》（1996 年 10 月 29 日主席令第 78 号，2009 年 8 月 27 日予以修改） 第二十条 建设人民防空工程，应当在保证战时使用效能的前提下，有利于平时的经济建设、群众的生产生活和工程的开发利用。				
材料清单					
材料名称	材料来源	原件份数	复印件份数	电子文档份数	形式标准要求
无需提供材料					
收费依据	不收费				
法定时限	5 天	承诺时限		即办	
咨询电话	0412-5591286, 5520449				
投诉电话	0412-5554184				
联系人	修梅	联系电话		13898025766	
责任部门	指挥通信科	审批结果类型		无	

提供平时应急避难服务流程图



相关制度

一、政务信息公开制度

第一条 政务信息是指局机关在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第二条 办机关要全面推进政务公开，坚持以公开为常态、不公开为例外，推进行政决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。

第三条 办机关应当主动公开下列政务信息：

- （一）涉及公民、法人或者其他组织切身利益的；
- （二）需要社会公众广泛知晓或者参与的；
- （三）反映本单位机构设置、职能、办事程序等情况的；
- （四）行政法规、规章和规范性文件；
- （五）规划、计划、国民经济和社会发展规划统计信息及相关政策；
- （六）财政预算、决算报告；
- （七）行政事业性收费的项目、依据、标准；
- （八）政府采购项目的目录、标准及实施情况；
- （九）重大项目的批准和实施情况；
- （十）行政审批和行政处罚“双公示”信息；
- （十一）突发公共事件的应急预案、预警信息，生产安全事故应急处置、救援及调查等信息；
- （十二）安全生产执法、隐患等安全生产监管信息；
- （十三）其他依照法律、法规和国家有关规定应当主动公开的。

第四条 由各科室制作并保存的政府信息，以及依据职权从公民、法人或者其他组织获取的政务信息，由各科室和直属机构提交办公室在局网站上予以公开。

第五条 办公室应编制、公布并及时更新政府信息公开目录和政府信息公开指南。

第六条 除涉密信息外，办公室应及时、全面、准确地公开应当主动公开的政府信息，公开内容覆盖权力运行全流程、政务服务全过程。

第七条 属于应主动公开的政府信息，公开前要按照要求进行保密审查，若不能自行确定是否可以公开，需要报有关主管部门或者同级保密工作部门审查，属于保密范围的不予公开。

第八条 发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当在其职责范围内发布准确的政府信息予以澄清。

第九条 对拟公开且涉及多个部门（单位）的政府信息，责任科室和直属机构应当与有关部门（单位）进行沟通、确认，确保发布的政府信息准确一致。沟通协调后不能达成一致意见的，报请本级政府信息公开工作主管部门协调解决。

第十条 属于主动公开范围的政府信息，应当自该政府信息形成或者变更之日起 15 个工作日内予以公开。法律、法规对政务信息公开的期限另有规定的，从其规定。

第十一条 主动公开政务信息应当坚持便民利民、因地因事制宜的原则，通过局网站、报刊、广播、电视、公告栏、电子显示屏、微博、微信等多种形式予以公开。

二、一次性告知制度

第一条 一次性告知是指工作人员对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释时，应提供准确、可靠信息，做到一次性予以告知的制度。

第二条 一次性告知的内容包括：办理事项的法律依据、条件和要求；办理事项的全部申请材料及示范文本，并告知申请人免费获取相关示范文本、表格和资料的途径；办理事项的程序（流程）和承诺时限；办理事项的收费依据、收费标准；办理事项的前置条件、相关程序。

第三条 一次性告知的方式：

（一）书面告知方式。服务对象申请办理政务服务事项，应当使用书面告知方式，按照规定的内容一次性告知，提供完整的服务告知单或有关书面说明材料。对申报材料不齐全的，相关办理窗口可提供“一次性告知书”。

（二）口头告知方式。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，应当面向服务对象口头说明、解释。

（三）公示告知方式。在网上公示法律、法规、规章规定的有关政务服务事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本等，供服务对象查阅。

第四条 一次性告知要求：

（一）工作人员在受理政务服务事项咨询时，要提供优质高效服务。应当向服务对象提供申请事项的示范文本、审批环节（流程）示意图等资料。

（二）服务对象的申请事项不需要进行审批的，应即时告知不受理；申请材料错误的，当即指出，提出修改要求。

（三）遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项，应当告知其不予受理的原因，并帮助联系有关部门。

（四）不得要求服务对象提交与申请事项无关的资料。

（五）若出现行政审批事项调整或办理程序、申报材料发生改变，应及时提供相关依据，报政务中心调整修订相关内容，以方便群众。

（六）服务对象所办事项涉及多个部门的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人，不能一推了之。

三、首问负责制

一、首问负责制是指对公民、法人或其他组织（以下统称申请人）到政务窗口咨询或办理相关事项时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引荐到相关窗口岗位的制度。首次依照职责接待申请人的政务窗口工作人员是首问责任人。

二、首问负责制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。政务窗口实行首问负责制受理及处理结果情况登记制，建立登记台账，由首问责任人对来访人员的姓名、单位、时间、咨询或办理事项、结果等进行登记。

三、首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将办事人引导至承办人，或将有关事项转交承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理，并对接待办理事项进行登记，注明办事人姓名或单位名称、住址、联系电话，办理事项，所收材料的名称、数量，以及首问责任人、承办人、联系电话、处理情况等相关信息。

四、政务窗口工作人员实行挂牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围和投诉方式，以便服务对象了解工作人员身份信息，主动接受群众和社会监督。

五、根据岗位工作职责，首问责任人对符合条件的申请，应当带领申请人或代其到政务大厅办理收件，并当场受理，向申请人说明申请事项的办理流程、承诺办结时限及取件要求，出具受理告知书；对于申请人提交的材料不齐全、或者不符合法定形式的，应当一次性告知所需补正的全部材料，并给予指导帮助。对把握不准的，或特别重大以及紧急的事项，首问责任人应当及时向政务窗口主任汇报。

六、申请人通过电话咨询、反映问题、投诉或举报的，接听电话的工作人员即为首问接待人。属于首问责任人职责范围内的，应认真负责回答；属于本部门其他岗位的，应将相关的电话告知来电人，尽可能地为来电人提供帮助。

七、申请人所申请或咨询的事项不属本部门职责职能范围内的，应向申请人说明并指引其到相应部门的政务窗口申请办理；对事项归属不清楚的，应及时向窗口主任报告，由窗口主任协调并负责指引其到相应部门政务窗口或机关申请办理。

八、不属于政府工作职责范围的，首问责任人应耐心说明情况，并尽自己所知给予指导和帮助。

四、服务承诺制

第一条 为改善服务态度，提高工作效能，增强执行力和公信力，根据有关法律、法规的规定，制定本制度。

第二条 服务承诺制度是指根据工作职能要求，对行政服务的内容、办事程序、办理时限等机关具体事项，通过媒体向社会和公众作出公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

第三条 服务承诺遵循公开、公平、公正、便民的原则，以提高公共服务水平、效率和公众满意程度为目标，把各项行政服务事项置于社会和公众的监督之下。

第四条 政务服务事项具体职能中应当向社会提供服务的全部项目，对社会和公众进行公示。

第五条 向社会公开各类行政服务项目的法律依据、资格要求、办理条件、办理程序、办理流程、办理时限、服务标准等。其它服务项目根据服务内容、服务程序和办事时限予以公开。

第六条 要精简办事手续，减少办事环节，规范程序，尽量缩短办理时间。法律、法规和政策明确规定办理时限的，承诺办理不得超过规定的时限。法律、法规和政策没有办理时限规定的，承诺办理时限以法规科确定的办理时限为准。

第七条 公共服务事项办结时限要求：凡权属范围内的项目，只要资料齐全，在 10 个工作日内办结。对于不能办理的，要明确告知当事人，并说明理由。

第八条 政务服务人员认真履行以下八项工作承诺：

- （一）不让来办事的人员在我这里受到冷落；
- （二）不让工作的事项在我这里积压延误；
- （三）不让工作的差错在我这里发生；
- （四）不让工作的机密在我这里泄露；

- (五) 不让影响团结的言行在我身上出现；
- (六) 不让违纪违法的行为在我身上发生；
- (七) 不让人防形象因我受到影响；
- (八) 不让群众利益因我受到侵害；

五、责任追究制

一、责任追究制是指在政务服务事项办理过程中，政务窗口违反首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制、岗位责任制等相关制度，不履行或不正确履行职责，以致影响部门执行力和公信力，贻误工作或损害办事群众合法权益等行为予以责任追究的制度。

二、实施政务服务责任追究遵循实事求是、依纪依法、公开公平公正、预防和惩处相结合的原则。

三、政务服务事项责任由直接责任人员和直接主管人员承担。政务服务事项的具体承办人为直接责任人员，政务服务事项的审核人和批准人为直接主管人员。

四、申请人提供虚假材料导致发生错误的，工作人员无过错的，不承担政务服务责任；工作人员不正确履行职责导致发生错误的，由工作人员承担政务服务责任。

五、承办人直接作出违法、不当政务服务行为或者不履行法定职责的，由承办人承担全部责任。

六、政务服务事项工作人员违规设定和调整政务服务事项，有下列情形之一的，由办责令改正，对相关人员进行问责：

- （一）违反法定程序和权限设定或者调整政务服务事项的；
- （二）实施或者变相实施已经取消或者停止实施的政务服务事项的；
- （三）不按公示的工作流程，避开政务大厅擅自后台受理政

务服务事项的

（四）以备案事项、服务事项或者其他事项的名义变相设定或者实施行政审批的；

（五）其他违反政务服务审批设定或者调整管理规定的行为。

七、政务服务事项工作人员违规受理和审查政务服务事项，有下列情形之一的，由办责令改正，对相关人员进行问责：

（一）对符合法定条件的申请不予受理，应当当场受理而未当场受理或者受理后未按照规定出具书面凭证的；

（二）对符合法定条件的申请应当当场作出决定而未当场作出决定的；

（三）对不具备申请资格或者不符合法定条件的申请作出批准决定的；

（四）对符合法定条件的申请应当予以批准而未批准的；

（五）未依法说明不予受理申请或者不予批准理由的；

（六）出具虚假审批审查意见的；

（七）其他违反行政审批受理或者审查管理规定的行为。

八、对检查发现存在下列行为之一，并造成不良影响或后果的，对责任人员追究有关责任：

1. 不认真贯彻党的路线方针政策和国家的法律法规，工作失职，造成严重不良影响的；

2. 推诿扯皮，作风拖拉，办事不力，影响工作效能，给国家、

集体和服务对象造成利益损失的；

3. 违反法律法规和行政审批规定程序，工作责任心不强，造成错误事实的；

4. 应该受理而不受理、一次性告知不清、服务态度很差，作风粗暴，造成不良影响的；

5. 被服务对象投诉，经查工作人员确有过错责任的；

6. 其他严重违反内部管理制度、公开承诺制度和损害办良好形象的行为。

六、文明服务制度

第一条 尊重服务对象，认真倾听对方的谈话，使用文明服务用语。

第二条 接待服务对象要主动服务、微笑服务、文明有礼，做到来有迎声、问有答声、走有送声。

第三条 受理业务时，面向服务对象礼貌接递，轻拿轻放。

第四条 要做到“六心”服务：接待服务要“热心”、倾听需求要“耐心”、办理业务要“细心”、解答问题要“暖心”、便民服务要“真心”、倾听意见要“虚心”。

第五条 暂时离岗时应主动告知，归位时微笑致歉。

第六条 对有特殊需要的服务对象（如老弱病残孕等），应主动予以帮助，引导优先办理业务。

第七条 接待服务对象时，禁止与其他人员闲聊、嬉笑。

第八条 接受服务对象投诉时，不得争吵，应仔细询问投诉原因，及时核对，逐级汇报。

七、限时办结制

第一条 限时办结制是指公民、法人或其他组织（以下统称行政管理相对人）办理公共服务事项时，工作人员应按照法律、法规、规章的规定标准，在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

第一条 法律、法规、规章对办理的事项有明确时限规定的，办结时限不得超过规定的时限。法律、法规、规章对办理事项没有规定办理时限的，应根据具体情况，按照高效便民的原则，合理确定承诺办理时限。

第二条 应当编制本部门办事流程图，明确办理事项、办理机构、责任岗位、办理流程和办理时限。未经批准，任何人不得擅自延长办理时限。

第三条 办事时限及办事流程图等通过网站、电子触摸屏以及办事指南等形式向外公布，接受社会监督。

第四条 限时办结的时限以日计算，以工作日为单位，开始之日不计算在办理时限内。符合条件的，从向申请人出具受理通知书之日起计算。窗口工作人员应按照规定认真审核申请人提交的申报材料，对申请材料不齐，申请人能当场补正的，应当允许当场补正，同时办理受理手续；申请人不能当场补正的，受理时限自收到补正的申请材料之日算起。

第五条 对符合受理条件的事项，承办人应本着依法、便民、高效的原则，主动向申请人告知办理时限，协调有关部门在承诺时限内尽快办结，并及时通知申请人领取办理结果或批文。

第六条 申请事项不需要进行审批的，或者不属于本部门职责范围的，应当在规定的时限内告知行政管理相对人，并出具书面凭证。送达书面凭证之日即为办结或者答复的日期。

第七条 对特别紧急重要的事项，应当急事急办，随到随办。

窗口首席代表应当亲自督办。因特殊情况不能按期办结需要延期的，受理窗口应当填写《办理事项延期申请表》，由首席代表签署意见报送政务中心，并经市优化办同意后，方可延期。经批准延期的，承办部门应当在时限届满前告知行政管理相对人，并说明原因和理由。

第八条 因承办部门自身责任，无正当理由超过承诺时限未能办结的，属超时办结。此外，有下列情形之一的，也应视为超时办结：无正当理由对行政管理相对人的申请不予受理；不按规定给申请人答复；超过承诺办结时限才提出延期申请；在承诺时限内，不将办理结果交付行政管理相对人。