

文化、旅游、体育、广播电视、文物 政务服务标准化手册

鞍山市文化旅游和广播电视局
(体育局、文物局)

2021 年 8 月

目录

一、服务理念.....	3
二、服务承诺.....	4
三、事项清单	5
1. 行政审批事项清单.....	5
2. 公共服务事项清单.....	6
四、办事标准.....	7
1. 行政审批（审核、认定）事项办事标准.....	7
2. 公共服务事项办事标准.....	49
五、相关制度	
1. 信息公开制度.....	66
2. 一次性告知制度.....	67
3. 首问责任制度.....	68
4. 服务承诺制度.....	70
5. 责任追究制度.....	72
6. 文明服务规范.....	74

服务理念

热情、周到、细致、快捷

服务承诺

1. 文明接待，微笑服务；
2. 一次告知，限时/即时办结，承诺服务按时办结率达99%以上；
3. 办事者满意率达99%以上；
4. 办事者意见及时处理率达100%，办事者对行政服务工作有意见和要求时，在24小时内处理比例达100%。

事项清单

一、行政审批（审核、认定）事项清单

1. 等级运动员称号授予
2. 降低旅游服务质量保证金资格确认
3. 非国有文物收藏单位和其他单位借用国有文物收藏单位馆藏文物审批
4. 乡镇设立广播电视站和机关、部队、团体、企业事业单位设立有线广播电视站审批
5. 广播电视视频点播业务许可证（乙种）审批
6. 有线广播电视传输覆盖网工程建设及验收审核
7. 广播电台、电视台设立、终止审批
8. 广播电视专用频段频率使用许可证（乙类）核发
9. 开办广播电台调频广播、多工广播业务审核
10. 艺术品进出口经营活动审批（一般艺术品进出口经营活动审批）
11. 艺术品进出口经营活动审批（涉外营业性艺术品展览审批活动）
12. 文物的认定（不可移动文物）
13. 文物的认定（可移动文物）
14. 馆藏珍贵文物等级的确定
15. 文物保护单位建设控制地带划定公布
16. 出境游名单审核

17. 社会体育指导员技术等级称号认定

18. 有争议文物的裁定、特定文物的认定及文物级别的确认

19. 全国重点文物保护单位、省级及以下文物保护单位（含省级水下文物保护单位、水下文物保护区）的认定

二、公共服务事项清单

20. 拟入境进行营业性演出的外国文艺表演团体、个人出具工作证明

21. 图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）施行免费或者优惠开放服务

22. 图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）服务项目和开放时间公示

23. 文化艺术知识普及和培训

24. 旅游信息咨询服务

25. 市级非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人资格认定

26. 开展国民体质监测

办事标准

一、行政审批事项办事标准

1. 等级运动员称号授予

事项名称：等级运动员称号授予

适用对象：个人

设立依据：《运动员技术等级管理办法》（国家体育总局令第18号）第十条各省级体育行政部门根据实际情况，可以将二级运动员、三级运动员审批权授予本行政区域内地市级体育行政部门，可以将三级运动员审批权授予本行政区域内县级体育行政部门。《辽宁省运动员技术等级管理办法实施细则》（辽体竞字[2014]58号）第五条 辽宁省体育局授予沈阳市、大连市、鞍山市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市、营口市、阜新市、辽阳市、铁岭市、朝阳市、盘锦市、葫芦岛市体育局为二级、三级运动员技术等级称号的审批单位。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局体育事业发展科

受理时间：工作日 8:30-11:30, 13:00-17:30

受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

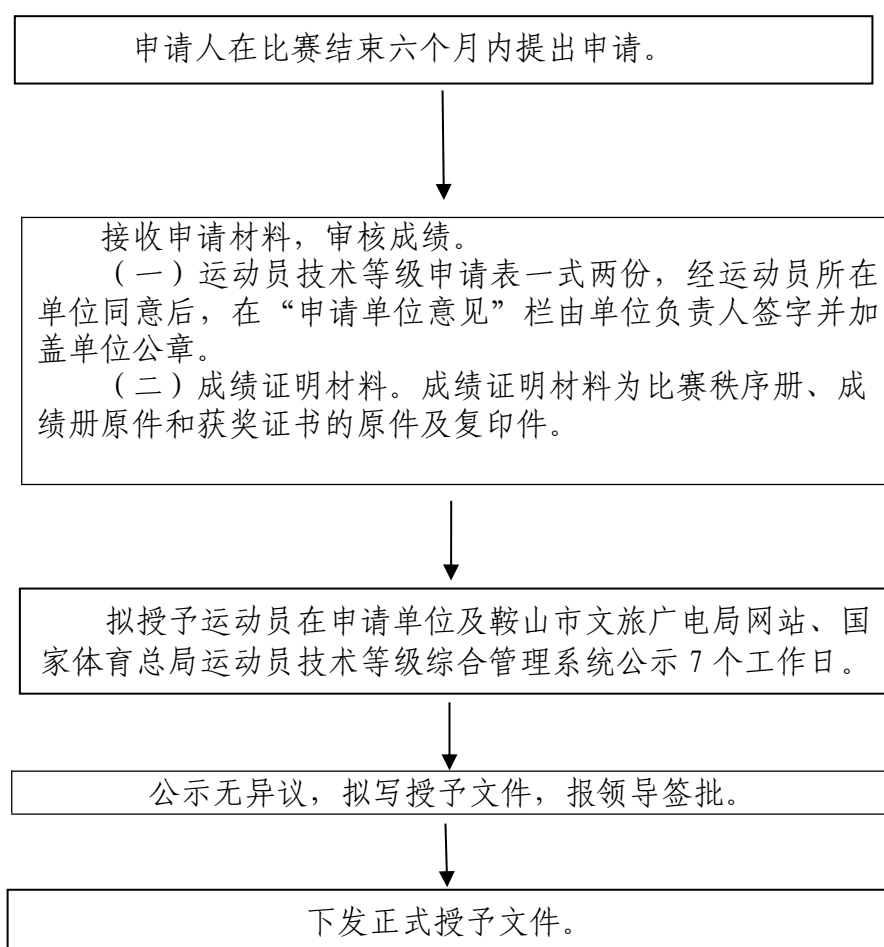
1. 《运动员技术等级申请表》（可登录鞍山政务服务网 <http://spj.anshan.gov.cn> 下载打印），并签字盖章；

2. 成绩证明材料，包括比赛秩序册、成绩册原件和获奖证书复印件。田径、游泳、举重、射击四个项目还须提交比赛组委会开具的有关裁判长、裁判员签名的成绩证明单；

3. 对拟授予的等级运动员在申请单位公示(7 个工作日)无异议的，由运动员所在单位出具拟授予等级运动员公示信息反馈，并签字盖章。

办理流程：

等级运动员称号授予流程图



↓
录入国家体育总局运动员技术等级综合管理系统，申领等级证书。

↓
完成授予运动员技术等级称号工作。

办理时限：30 个工作日

办理结果：授予等级证书

收费标准：不收费

投诉电话：0412—5537966。

2. 降低旅游服务质量保证金资格确认

事项名称：降低旅游服务质量保证金资格确认

适用对象：企业法人

设立依据：《旅行社条例》 第十七条 旅行社自交纳或者补足质量保证金之日起三年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，旅游行政管理部门应当将旅行社质量保证金的交存数额降低 50%，并向社会公告。旅行社可凭省、自治区、直辖市旅游行政管理部门出具的凭证减少其质量保证金。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局市场管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

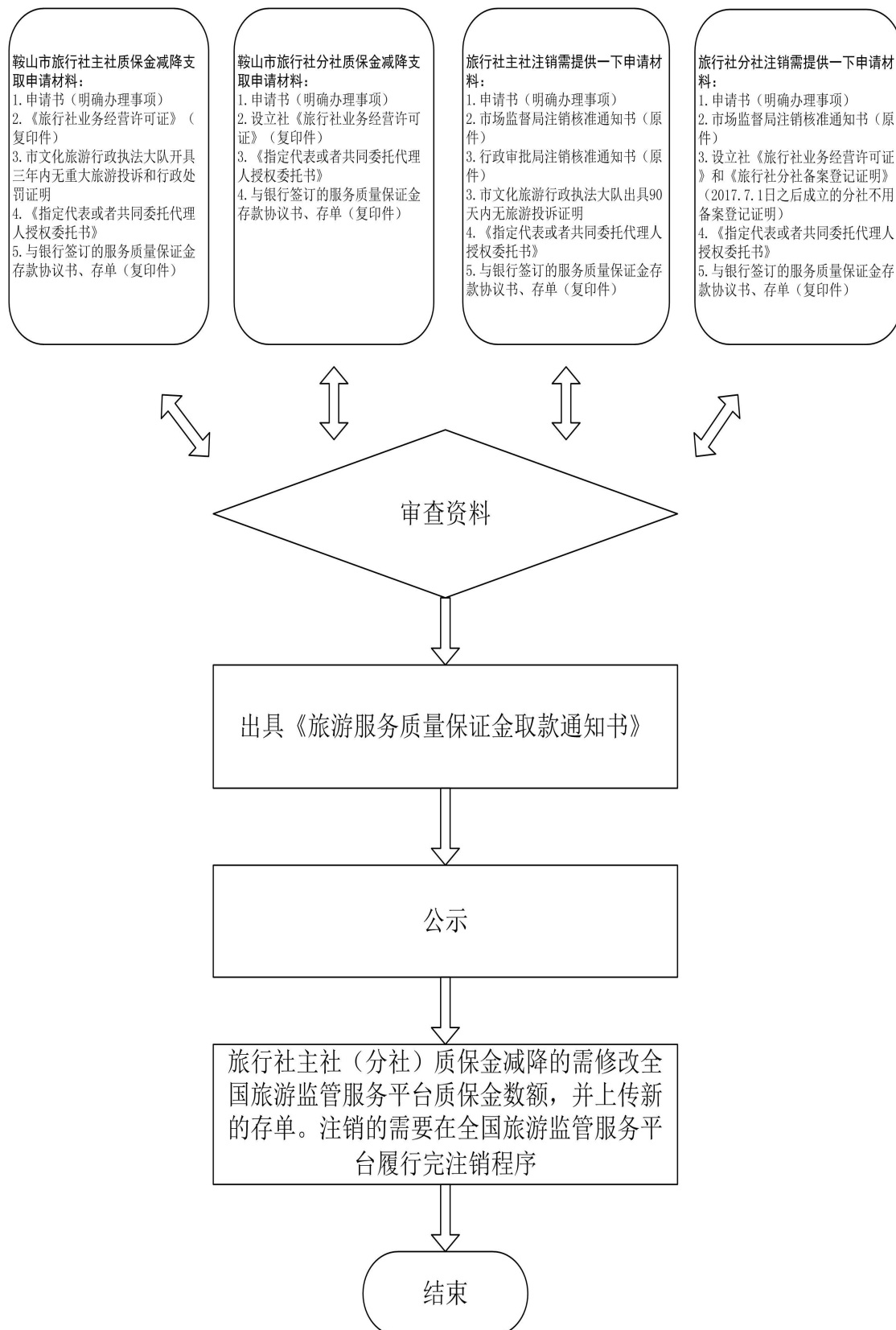
受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申请书;
 2. 旅游服务质量保证金存款证实书;
 3. 旅游服务质量保证金存款协议书;
 4. 旅游经营许可证;
 5. 营业执照注销许可通知书;
 6. 许可证注销许可通知书;
 7. 90 天内无旅游投诉证明;
 8. 三年内无重大旅游投诉和行政处罚证明;
 9. 指定代表或者共同委托代理人授权委托书
- (注: 请按照流程图准备对应事项材料)

办理流程:

旅行社（主社、分社）质量保证金减降支取 审批流程



办理时限：即办件

办理结果：通知单

收费依据：无

材料示范：

申请书

市文旅广电局：

旅行社因经营满三年（或者注销），符合《旅行社条例》有关规定，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚。现申请提取旅游服务质量保证金元。

特此申请。

***旅行社（盖章）

法定代表人：（签字）

____年____月____日

错误示例：无

投诉电话：0412—5537966。

3. 非国有文物收藏单位和其他单位借用国有文物收藏

单位馆藏文物审批

事项名称：非国有文物收藏单位和其他单位借用国有文物收藏单位馆藏文物审批

适用对象：事业法人

设立依据：【法律】《中华人民共和国文物保护法》（1982年11月19日第五届全国人大常委会令第11号，2015年4月24日予以修改）第四十条：非国有文物收藏单位和其他单位举办展览需借用国有馆藏文物的，应当报主管的文物行政部门批准。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

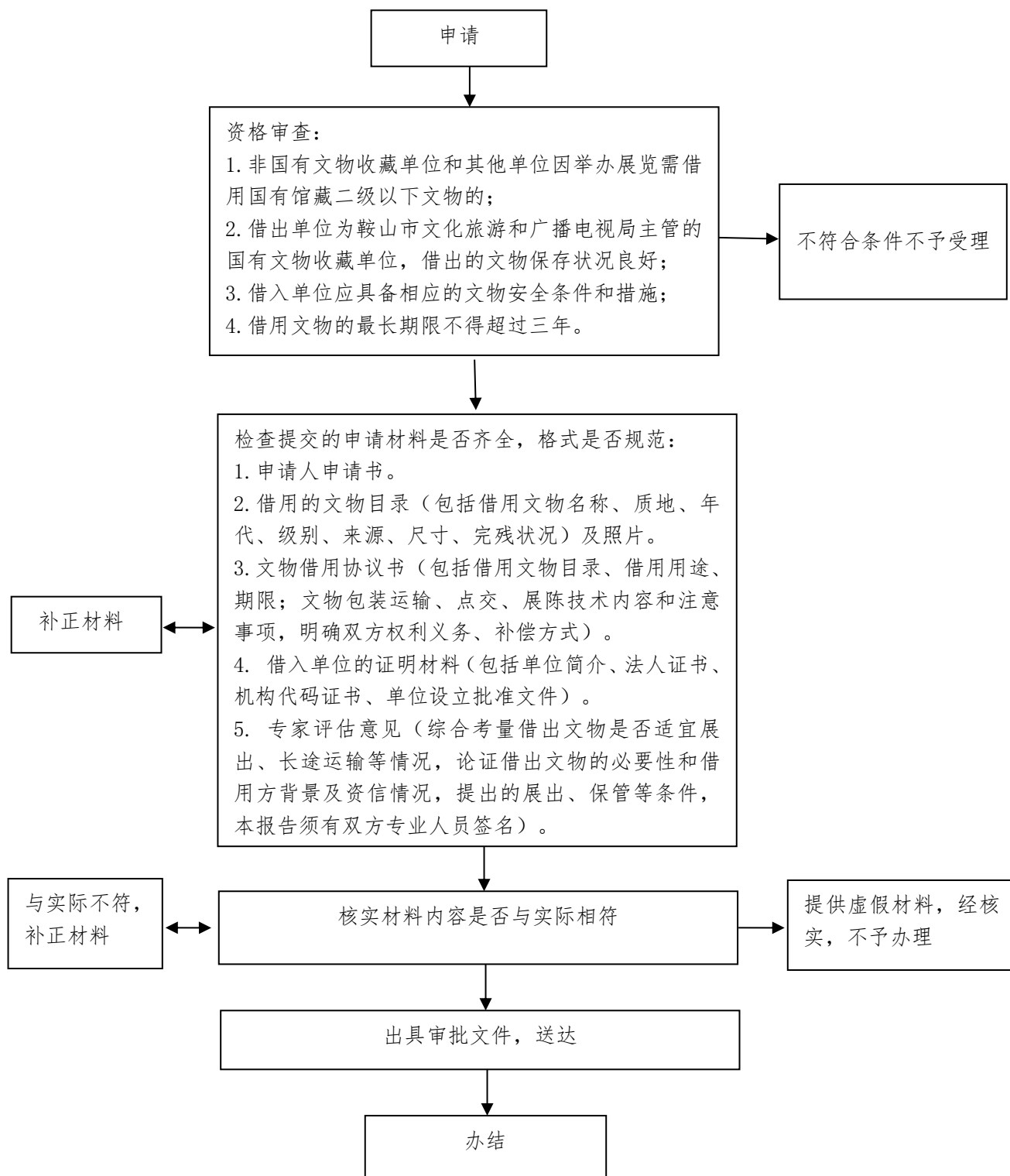
受理时间：工作日 8:30-11:30, 13:00-17:30

受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申请书
2. 借用的文物目录
3. 文物借用协议书
4. 借用文物的安全状况评估报告
5. 借用单位的场馆设施条件评估报告
6. 借用单位和被借用非国有单位的证明材料
7. 文物行政主管部门初审意见

办理流程：



办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

4. 乡镇设立广播电视站和机关、部队、团体、企业事业单位设立有线广播电视站审批

事项名称：乡镇设立广播电视站和机关、部队、团体、企业事业单位设立有线广播电视站审批

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视管理条例》（1997年8月11日国务院令 第228号，2013年12月7日国务院令 第645号第一次修订，2017年3月1日国务院令 第676号第二次修订）第十五条：乡、镇设立广播电视站的，由所在地县级以上人民政府广播电视行政部门负责审核，并按照国务院广播电视行政部门的有关规定审批。机关、部队、团体、企业事业单位设立有线广播电视站的，按照国务院有关规定审批。《广播电视站审批管理暂行规定》（2004年7月6日广电总局令 第32号）第三条：市辖区、乡镇及企事业单位、大专院校可申请设立广播电视站。第五条：申请设立广播电视站，须由申请单位向当地县级以上广播电视行政部门提出申请，逐级审核同意后，报省级广播电视行政部门审批。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申请书；
2. 广播电视节目转播技术方案、覆盖范围以及自办广播业务或电视业务的主要内容；
3. 人员、资金、场地、设备的相关证明文件；
4. 省级广播电视行政部门要求提交的其它文件。

办理流程：登录鞍山政务服务网，下载打印申请书并签字盖章，将签字盖章的申请书和其他申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例：无

投诉电话：0412-5537966

5. 广播电视视频点播业务许可证（乙种）审批

事项名称：广播电视视频点播业务许可证（乙种）审批

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视管理条例》（1997 年 8 月 11 日

国务院令 第 228 号，2013 年 12 月 7 日国务院令 第 645 号第一次修订，2017 年 3 月 1 日国务院令 第 676 号第二次修订）第三十五条设立电视剧制作单位，应当经国务院广播电视行政部门批准，取得电视剧制作许可证后，方可制作电视剧。电视剧的制作和播出管理办法，由国务院广播电视行政部门规定。《广播电视节目制作经营管理规定》（广电总局令 第 34 号）第十四条《电视剧制作许可证（乙种）》由省级以上广播电视行政部门核发。其中，在京的中央单位及其直属机构直接向广电总局提出申请，其他机构向所在地广播电视行政部门提出申请，经逐级审核后，报省级广播电视行政部门审批。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申请报告（申请书应当载明设立的理由，企业名称、地址、法定代表人或者主要负责人姓名、住址，经营范围、经营方式）；
2. 申请表；
3. 节目开办方案、技术方案、运营方案、管理制度；
4. 主管人员简要情况介绍和设备、场所的证明资料；

5. 营业执照和宾馆饭店星级评定的证明。其中，由宾馆饭店以外的机构还需要提交公司章程、验资证明以及宾馆饭店同意在其宾馆饭店从事视频点播业务的书面文件。（含开办单位具有独立法人地位及物业管理资质的证明文件）申请书。

办理流程：登录鞍山政务服务网，下载打印申请表并签字盖章，将签字盖章的申请书和其他申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例问题：无

投诉电话：0412-5537966

6. 有线广播电视传输覆盖网工程建设及验收审核

事项名称：有线广播电视传输覆盖网工程建设及验收审核

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视管理条例》（1997年8月11日国务院令第228号，2013年12月7日国务院令第645号第一次修订，2017年3月1日国务院令第676号第二次修订）第十七条：国务院广播电视行政部门应当对全国广播电视传输覆盖网按照国家的统一标准实行统一规划，并实行分级建

设和开发。县级以上地方人民政府广播电视行政部门应当按照国家有关规定，组建和管理本行政区域内的广播电视传输覆盖网。第二十二條：广播电视传输覆盖网的工程建设和使用的广播电视技术设备，应当符合国家标准、行业标准。工程竣工后，由广播电视行政部门组织验收，验收合格的，方可投入使用。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 工程安全检测记录；
2. 设备器材明细表；
3. 设计说明书；
4. 竣工报告；
5. 有线电视传输系统所有设备的使用、维护说明书及电原理图；
6. 有线电视传输系统走线、布线图及电平分配图；
7. 当地电磁环境调测记录基础资料。

办理流程：登录鞍山政务服务网，将申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例问题：无

投诉电话：0412-5537966

7. 对新闻出版广电总局负责的广播电台、电视台设立、终止审批的初审

事项名称：对新闻出版广电总局负责的广播电台、电视台设立、终止审批的初审

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视管理条例》（1997年8月11日国务院令 第228号，2017年3月1日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》（国务院令 第676号）第二次修订）第十一条地方设立广播电台、电视台的，由县、不设区的市以上地方人民政府广播电视行政部门提出申请，本级人民政府审查同意后，逐级上报，经国务院广播电视行政部门审查批准后，方可筹建。地方设立教育电视台的，由设区的市、自治州以上地方人民政府教育行政部门提出申请，征得同级广播电视行政部门同意并经本级人民政府审查同意后，逐级上报，经国务院教育行政部门审核，由国务院广播电视行政部门审查批准后，方可筹建。第十四条广播电台、电视台

终止，应当按照原审批程序申报，其许可证由国务院广播电视行政部门收回。《关于规范发展移动数字电视的意见》的通知（新广电发[2014]60号）申请开办移动数字电视频道，须按照《广播电台电视台审批管理办法》（广电总局令第37号）和本《意见》要求，向所在地同级广播影视行政部门提出申请，逐级审核同意后，报国家新闻出版广电总局审批。未经批准，任何组织或者个人不得开办移动数字电视。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8:30-11:30, 13:00-17:30

受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申请书可行性报告。报告应载明以下内容：人力资源；资金保障及来源；场地、设备；节目频道设置规划（含频道定位、栏目设置）；传输覆盖范围、方式和技术参数；运营规划。

2. 筹备计划；

3. 拟使用的台名、台标、呼号，并附台标设计彩色样稿、创意简述和电子文稿；

4. 本级人民政府同意设立、合并的批准文件。

办理流程：登录鞍山政务服务网，将申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例问题：无

投诉电话：0412-5537966

8. 广播电视专用频段频率使用许可证（乙类）核发

事项名称：广播电视专用频段频率使用许可证（乙类）
核发

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视管理条例》（1997年8月11日国务院令 第228号，2013年12月7日国务院令 第645号第一次修订，2017年3月1日国务院令 第676号第二次修订）第十八条国务院广播电视行政部门负责指配广播电视专用频段的频率，并核发频率专用指配证明。《广播电视无线传输覆盖网管理办法》（广电总局令 第45号）第十三条广电总局委托省级广播电视行政部门审批以下业务，申请单位应向所在地县级以上广播电视行政部门提出书面申请，经逐级审核后，报请省级广播电视行政部门领取《广播电视节目传送业务经营许可证（无线）》（二）使用小功率调频、电视发射设备（发射机标称功率50瓦（含）以下）进行广播的。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 《广播电视专用频段频率使用许可证申请表》及《广播电视节目传送业务经营许可证（无线）》复印件。

2. 申请使用的广播电视频率涉及修改和调整广播电视覆盖网规划的，需提供技术方案及专家评审意见和广播电视相邻频段的电磁兼容分析报告。

办理流程：登录鞍山政务服务网，将申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例问题：无

投诉电话：0412-5537966

9. 开办广播电台调频广播、多工广播业务审核

事项名称：开办广播电台调频广播、多工广播业务审核

适用对象：企业法人

设立依据：《广播电视无线传输覆盖网管理办法》（国

家广播电影电视总局令第 45 号) 第十二条: 下列业务, 由申请单位向所在地县级以上广播电视行政部门提出书面申请, 经逐级审核后, 报广电总局审批, 领取《广播电视节目传送业务经营许可证(无线)》: (一) 中、短波广播; (二) 调频、电视广播(使用发射机标称功率 50 瓦(不含)以上发射设备); (三) 调频同步广播; (四) 地面数字声音广播和电视广播; (五) 多工广播; (六) 利用微波传输广播电视节目且覆盖区域涉及两个(含)省(自治区、直辖市)以上的。《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》(国务院令第 412 号) 全文条款: 依照《中华人民共和国行政许可法》和行政审批制度改革的有关规定, 国务院对所属各部门的行政审批项目进行了全面清理。由法律、行政法规设定的行政许可项目, 依法继续实施; 对法律、行政法规以外的规范性文件设定, 但确需保留且符合《中华人民共和国行政许可法》第十二条规定事项的行政审批项目, 根据《中华人民共和国行政许可法》第十四条第二款的规定, 现决定予以保留并设定行政许可, 共 500 项。为保证本决定设定的行政许可依法、公开、公平、公正实施, 国务院有关部门应当对实施本决定所列各项行政许可的条件等作出具体规定, 并予以公布。有关实施行政许可的程序和期限依照《中华人民共和国行政许可法》的有关规定执行。 附件: 国务院决定对确需保留的行政审批项目设定行政许可的目

录。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局广播电视管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 申办机构的基本情况、法人资格复印件；
2. 开办调频广播、多工广播申请表；
3. 拟采用的传输覆盖方式、范围、服务区域和节目内容；
4. 技术方案和技术安全保障机制；
5. 资金保障及来源（信息共享）；
6. 本级人民政府同意开展业务的文件。

办理流程：登录鞍山政务服务网，将申请材料一并提交。

办理时限：材料要件齐全，即来即办。

办理结果：报省级广播电视行政部门审批。

收费标准：不收费

材料示范：无

错误事例问题：无

投诉电话：0412-5537966

10. 艺术品进出口经营活动审批（一般艺术品进出口经

营活动审批)

事项名称：一般艺术品进出口经营活动审批

适用对象：企业法人

设立依据：《艺术品经营管理办法》（文化部令第 56 号）第十五条 以销售、商业宣传为目的在境内公共展览场所举办有境外艺术品创作者或者境外艺术品参加的展示活动，应当由举办单位于展览日 45 日前，向展览举办地省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门提出申请。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局市场管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

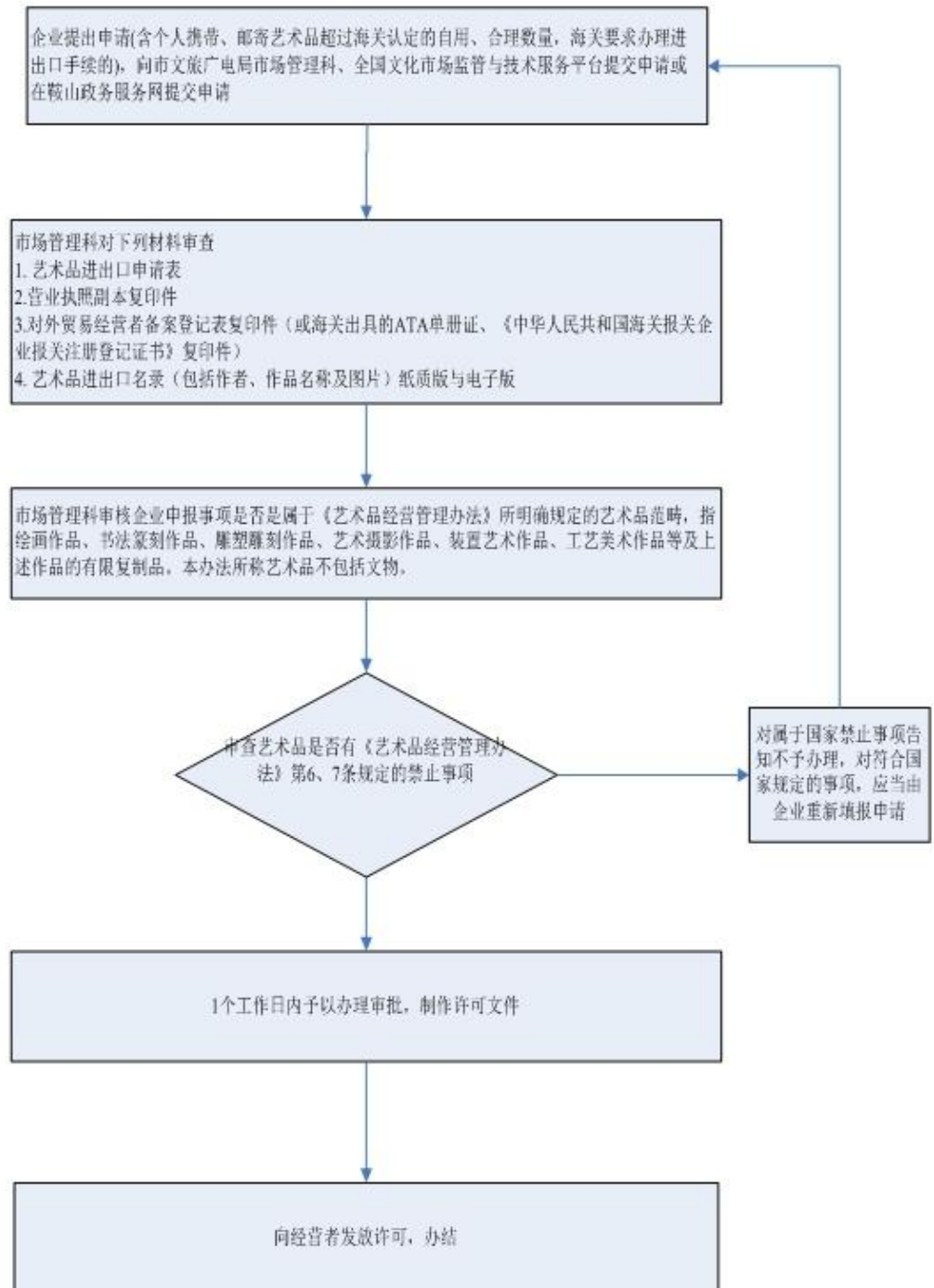
受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 艺术品进出口申请表；
2. 营业执照副本复印件；
3. 对外贸易经营者备案登记表复印件；
4. 艺术品进出口名录（包括作者、作品名称及图片）；
5. 参展的境外艺术创作者或者境外参展单位的名录

办理流程：

一般艺术品进出口经营活动审批流程图



办理时限：即办件

办理结果：批复

收费依据：无

材料示范：

艺术品进出口申请表

编号：

申请事项	☐ 1. 一般艺术品进出口经营活动 ☐ 2. 涉外商业性艺术品展览活动		(选2填写) 举办 ☐ 变更：时间 ☐ 场地 ☐ 作品 ☐	
进出口代理公司				
公司地址				
联系人		送达方式	自取/挂号信/快递到付	
电话				
原进/出口单位(个人)				
原进/出口单位(个人)联系人		联系电话		
进/出口主要国家或地区				
进/出口用途	展览 ☐ 销售 ☐ 其他 ☐			
展览时间	用途为展览的填写		展览地点	用途为展览的填写
艺术品类别及数量	绘画___行为艺术___ 雕塑雕刻___ 装置艺术___ 工艺美术设计___ 摄影___观念艺术___ 书法篆刻___ 授权衍生___ 影像新媒体_			
申请人签字/盖章	年 月 日			

错误示例：无

投诉电话：0412—5537966。

11. 艺术品进出口经营活动审批（涉外营业性艺术品展览审批活动）

事项名称：

适用对象：企业法人

设立依据：《艺术品经营管理办法》（文化部令第 56 号）第十四条 从境外进口或者向境外出口艺术品的，应当在艺术品进出口前，向艺术品进出口口岸所在地省、自治区、直辖市人民政府文化行政部门提出申请。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局市场管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

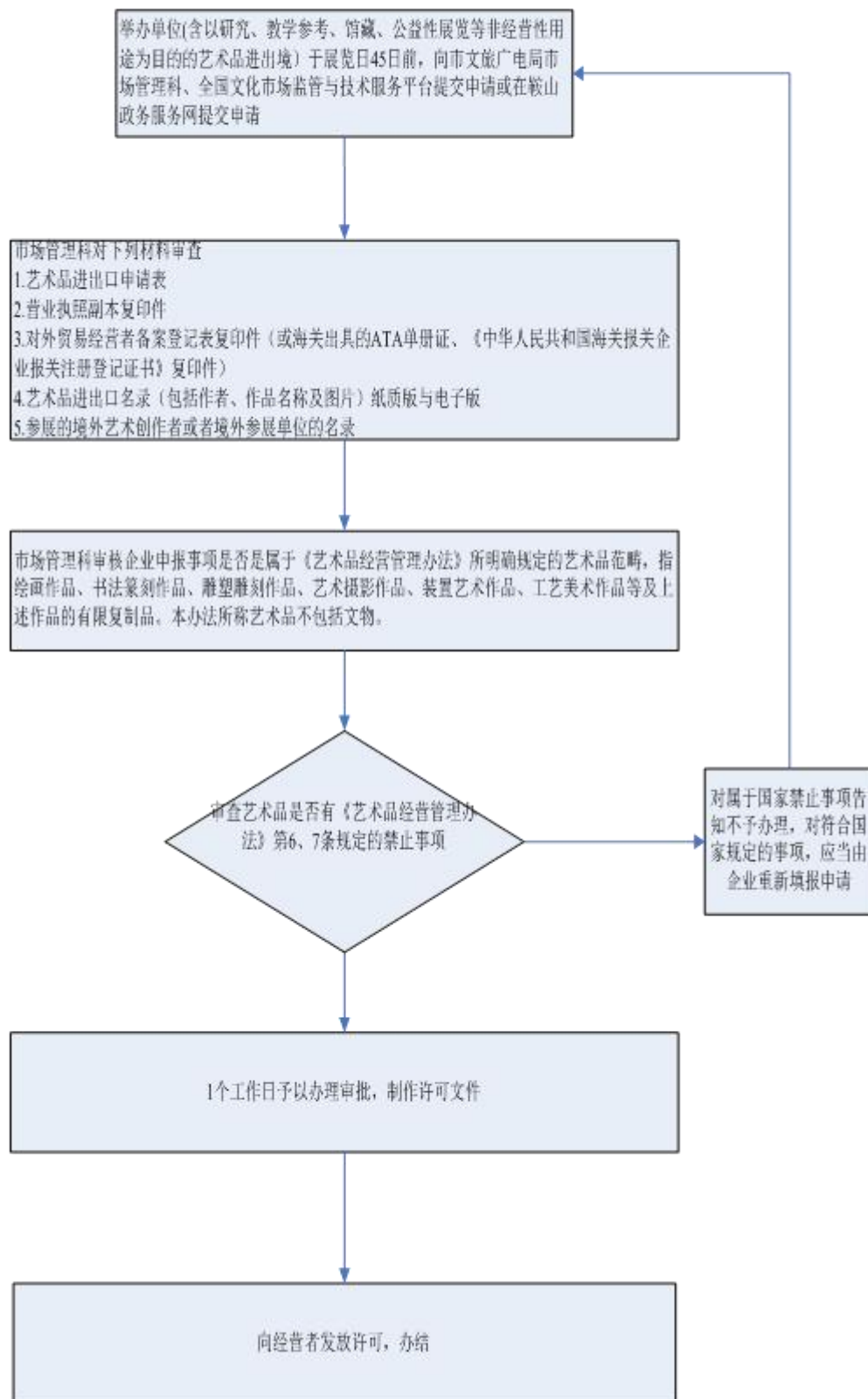
受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 艺术品进出口申请表；
2. 营业执照副本复印件；
3. 对外贸易经营者备案登记表复印件；
4. 艺术品进出口名录（包括作者、作品名称及图片）；
5. 参展的境外艺术创作者或者境外参展单位的名录

办理流程：

涉外营业性艺术品展览审批活动审批流程图



办理时限：即办件

办理结果：批复

收费依据：无

材料示范：

艺术品进出口申请表

编号：

申请事项	1. 一般艺术品进出口经营活动□ 2. 涉外商业性艺术品展览活动□		(选2填写) 举办□ 变更：时间□场地□作品□	
进出口代理公司				
公司地址				
联系人		送达方式	自取/挂号信/快递到付	
电话				
原进/出口单位(个人)				
原进/出口单位(个人)联系人		联系电话		
进/出口主要国家或地区				
进/出口用途	展览□ 销售□ 其他□			
展览时间	用途为展览的填写		展览地点	用途为展览的填写
艺术品类别及数量	绘画___行为艺术___ 雕塑雕刻___ 装置艺术___ 工艺美术设计___ 摄影___观念艺术___ 书法篆刻___ 授权衍生___ 影像新媒体___			
申请人签字/盖章	年 月 日			

错误示例：无

投诉电话：0412—5537966。

12. 文物的认定（不可移动文物）

事项名称：文物的认定（不可移动文物）

适用对象：自然人,企业法人

设立依据：【规章】《文物认定管理暂行办法》（文化部令第 46 号） 第三条认定文物，由县级以上地方文物行政部门负责。认定文物发生争议的，由省级文物行政部门作出裁定。省级文物行政部门应当根据国务院文物行政部门的要求，认定特定的文化资源为文物。 第六条所有权人或持有人书面要求认定文物的，应当向县级以上地方文物行政部门提供其姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码，以及认定对象的来源说明。县级以上地方文物行政部门应当作出决定并予以答复。 第七条公民、法人和其他组织书面要求认定不可移动文物的，应当向县级以上地方文物行政部门提供其姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码。县级以上地方文物行政部门应当通过听证会等形式听取公众意见并作出决定予以答复。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

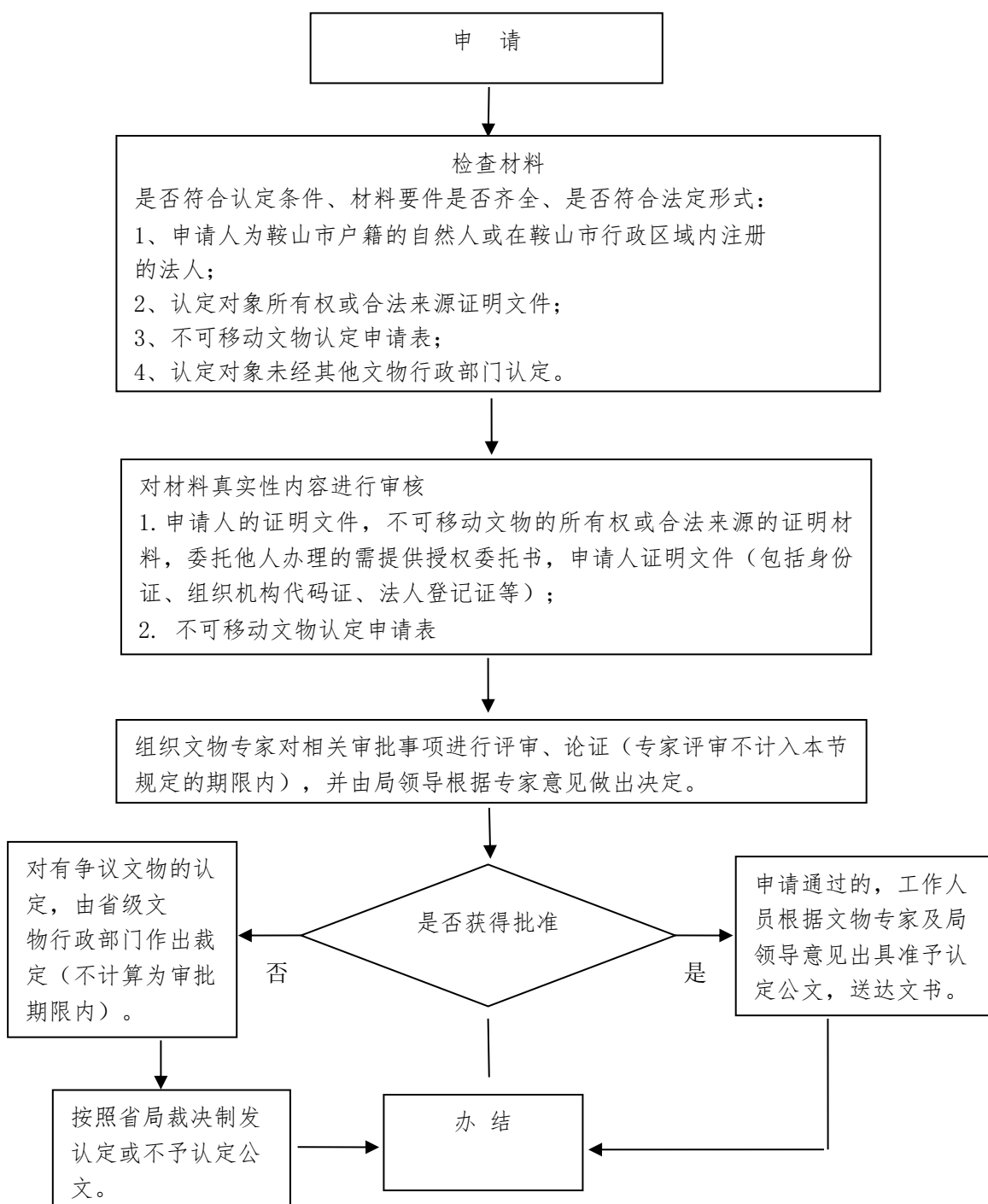
受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 公民、法人和其他组织书面申请

2. 姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码

办理流程：



办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

13. 文物的认定（可移动文物）

事项名称：文物的认定（可移动文物）

适用对象：自然人,企业法人

设立依据：【规章】《文物认定管理暂行办法》（文化部令第 46 号） 第三条认定文物，由县级以上地方文物行政部门负责。认定文物发生争议的，由省级文物行政部门作出裁定。省级文物行政部门应当根据国务院文物行政部门的要求，认定特定的文化资源为文物。 第六条所有权人或持有人书面要求认定文物的，应当向县级以上地方文物行政部门提供其姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码，以及认定对象的来源说明。县级以上地方文物行政部门应当作出决定并予以答复。 第七条公民、法人和其他组织书面要求认定不可移动文物的，应当向县级以上地方文物行政部门提供其姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码。县级以上地方文物行政部门应当通过听

证会等形式听取公众意见并作出决定予以答复。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

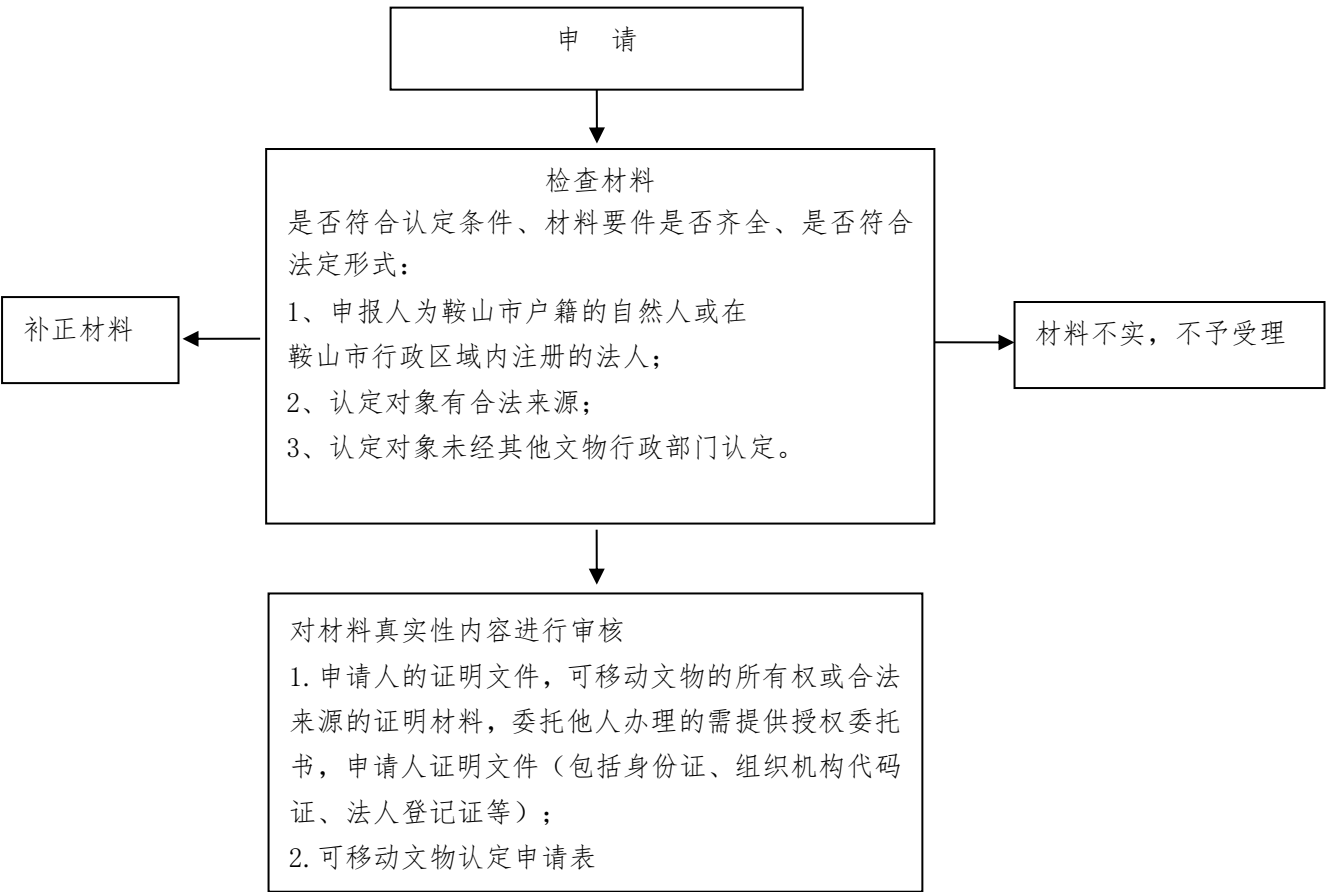
受理时间：工作日 8：30-11:30,13:00-17:30

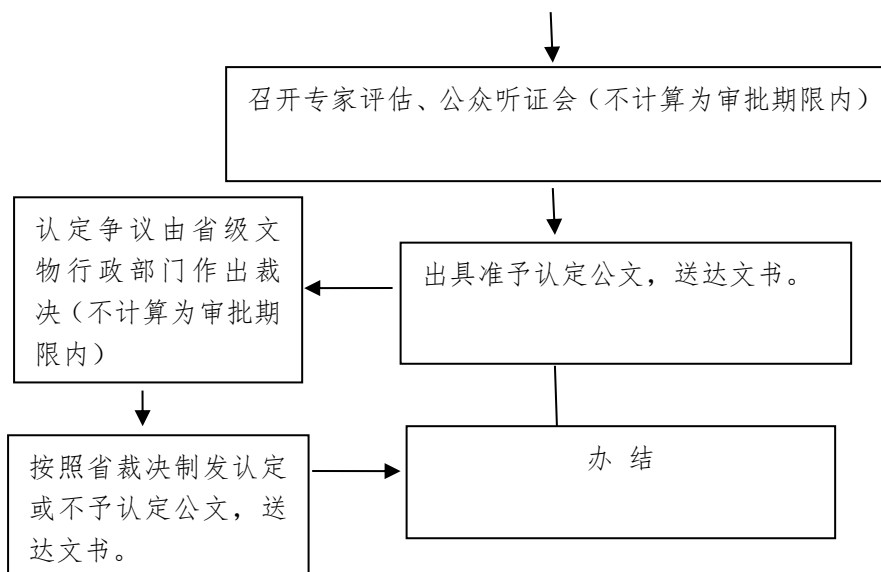
受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

- 1. 可移动文物认定申请表
- 2. 所有权人或持有人书面要求认定文物的，应当提供姓名或者名称、住所、有效身份证件号码或者有效证照号码，以及认定对象的来源说明

办理流程：





办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

14. 馆藏珍贵文物等级的确定

事项名称：馆藏珍贵文物等级的确定

适用对象：企业法人,事业法人

设立依据：【法律】《中华人民共和国文物保护法》 第三十六条博物馆、图书馆和其他文物收藏单位对收藏的文物，必须区分文物等级，设置藏品档案，建立严格的管理制度，并报主管的文物行政部门备案。

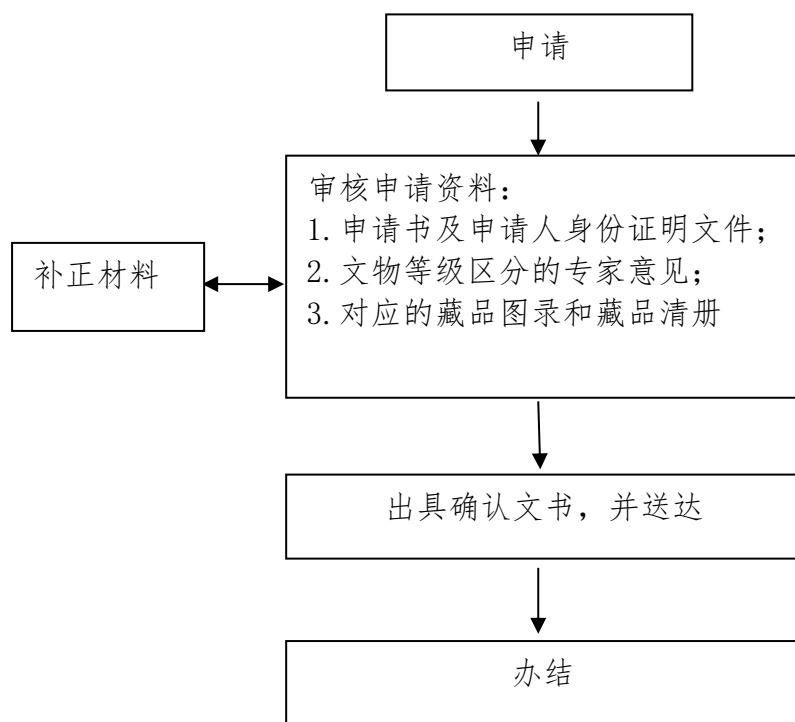
受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件： 1. 馆藏珍贵文物定级申请书
2. 申请定级文物的信息

办理流程：



办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

15. 文物保护单位建设控制地带划定公布

事项名称：文物保护单位建设控制地带划定公布

适用对象：事业法人、企业法人

设立依据：【法律】《中华人民共和国文物保护法》（1982年11月19日第五届全国人大常委会令第11号，2015年4月24日予以修改）第十五条各级文物保护单位，分别由省、自治区、直辖市人民政府和市、县级人民政府划定必要的保护范围，作出标志说明，建立记录档案，并区别情况分别设置专门机构或者专人负责管理。全国重点文物保护单位的保护范围和记录档案，由省、自治区、直辖市人民政府文物行政部门报国务院文物行政部门备案。 【行政法规】《中华人民共和国文物保护法实施条例》（国务院令第377号）第八条全国重点文物保护单位和省级文物保护单位自核定公布之日起1年内，由省、自治区、直辖市人民政府划定必要的保护范围，作出标志说明，建立记录档案，设置专门机构或者指定专人负责管理。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

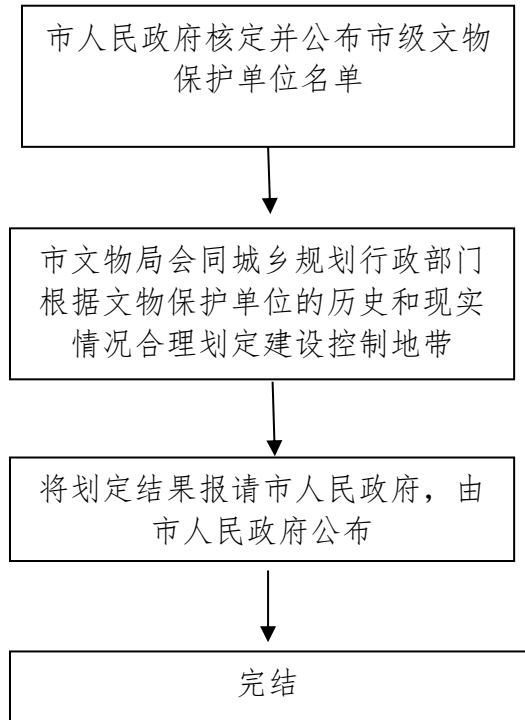
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：市级人民政府或市级文物行政部门会同市级

城乡建设规划部门出具书面划定意见（一式一份）

办理流程：



办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

16. 出境游名单审核

事项名称：出境游名单审核

适用对象：企业法人

设立依据：《中国公民出国旅游管理办法》（国务院令 第 354 号，2017 年 3 月 1 日予以修改） 第七条 国务院旅游行政部门统一印制《中国公民出国旅游团队名单表》（以下简称《名单表》），在下达本年度出国旅游人数安排时编号发放给省、自治区、直辖市旅游行政部门，由省、自治区、直辖市旅游行政部门核发给组团社。组团社应当按照核定的出国旅游人数安排组织出国旅游团队，填写《名单表》。旅游者及领队首次出境或者再次出境，均应当填写在《名单表》中，经审核后的《名单表》不得增添人员。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局市场管理科

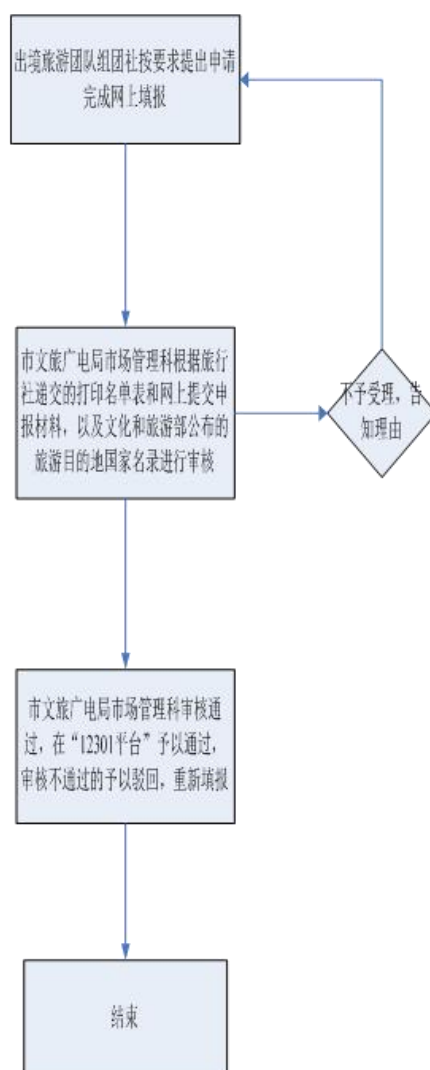
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：1. 组团社应当按照核定的出国旅游人数安排组织出国旅游团队，填写《名单表》

办理流程：

中国公民出国旅游团体名单表审核事项流程图



办理时限：即办件

办理结果：名单表审核

收费依据：无

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412—5537966。

17. 社会体育指导员技术等级称号认定

事项名称：社会体育指导员技术等级称号认定

适用对象：

（一）社会体育指导员的基本条件：1. 具有完全民事行为能力能力的中华人民共和国公民；2. 具有志愿服务精神和良好道德素养，遵纪守法；3. 热心全民健身事业，正在开展或准备开展经常性的全民健身志愿服务（以下简称志愿服务）；4. 接受有关组织和单位的管理，承担指派的工作任务；5. 参加社会体育指导员相应等级的培训，考核合格；6. 所传授的体育项目有技能标准要求的，应当参加该体育项目的培训并达到标准。

（二）二级社会体育指导员的等级条件：1. 获得三级社会体育指导员称号后累计(以工作注册为准)开展志愿服务二年以上；2. 掌握体育健身和竞赛的理论与方法，能够承担一项较高水平的体育健身技能传授和指导工作；3. 掌握全民健身活动组织管理的理论与方法，具有较多的实践经验和较强的组织能力，能够指导基层体育组织的工作；4. 在社区（行政村）、单位开展志愿服务产生突出的效果和影响或在区、县级开展的志愿服务产生良好的效果和影响；5. 具有指导三级社会体育指导员的能力。

（三）社会体育指导员的特许条件：1. 社会体育指导员应当具备的等级条件，根据申请者的具体情况，可在体育健身技能传授指导或组织管理方面有所侧重；2. 近 5 年取得高等体育专业学历的人员、在职体育教师、职业社会体育指导员、教练员和优秀运动员在申请授予社会体育指导员技术等级称号时，可以放宽培训考核与连续开展志愿服务年限的要求，直接批准授予三级以上社会体育指导员技术等级称号；3. 做出突出贡献的社会体育指导员，在申请晋升等级称号时，可以适当放宽连续开展志愿服务年限的要求；贡献特别突出的可以破格或越级晋升。

设立依据：《社会体育指导员管理办法》（国家体育总局令第 16 号）第十四条各级体育主管部门或经批准的协会按照社会体育指导员等级标准，批准授予相应社会体育指导员称号：（一）县级体育主管部门批准授予三级社会体育指导员技术等级称号；（二）地（市）级体育主管部门或经批准的省级协会批准授予二级社会体育指导员技术等级称号；（三）省级体育主管部门或经批准的全国性协会批准授予一级社会体育指导员技术等级称号；（四）国家体育总局批准授予国家级社会体育指导员技术等级称号。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

受理时间：工作日 8：30-11：30, 13：00-17：30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批

局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 《社会体育指导员技术等级称号申请书》（可登录鞍山政务服务网 <http://spj.anshan.gov.cn> 下载打印并签字盖章）；

2. 三级社会体育指导员证书复印件。必须是获得三级社会体育指导员称号后累计(以工作注册为准)开展志愿服务两年以上。

办理流程：受理——申请者参加鞍山市文化旅游和广播电视局统一组织的二级社会体育指导员培训并考试合格——决定（发证）

办理时限：1 个工作日（仅含受理和发证时间）

办理结果：发二级社会体育指导员证书

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

18. 有争议文物的裁定、特定文物的认定及文物级别的确认

事项名称：有争议文物的裁定、特定文物的认定及文物级别的确认

适用对象：自然人,企业法人

设立依据：【规范性文件】《文物认定管理暂行办法》

（文化部令 2009 年第 46 号）第三条认定文物，由县级以上地方文物行政部门负责。认定文物发生争议的，由省级文物行政部门作出裁定。省级文物行政部门应当根据国务院文物行政部门的要求，认定特定的文化资源为文物。 第十一条文物收藏单位收藏文物的定级，由主管的文物行政部门备案确认。文物行政部门应当建立民间收藏文物定级的工作机制，组织开展民间收藏文物的定级工作。定级的民间收藏文物，由主管的地方文物行政部门备案。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

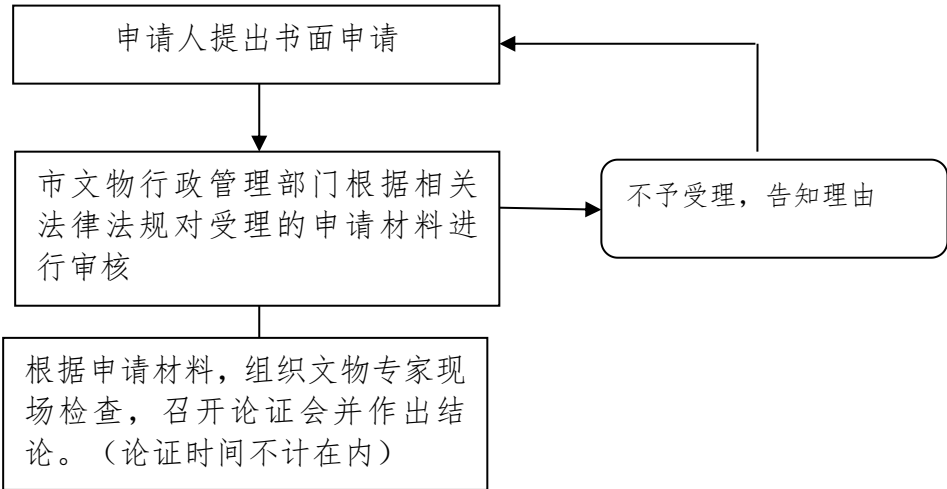
受理时间：工作日 8：30-11:30, 13:00-17:30

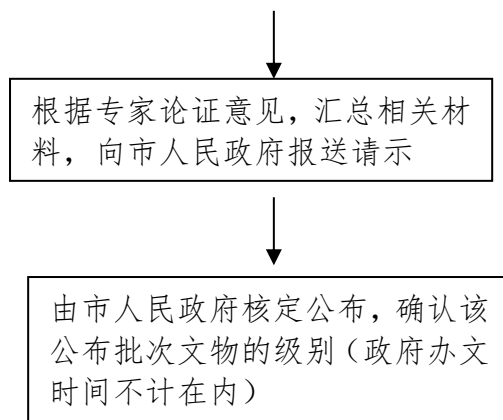
受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：① 裁定申请书

② 申请裁定方提供市县部门文物认定材料

办理流程：





办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

19. 全国重点文物保护单位、省级及以下文物保护单位（含省级水下文物保护单位、水下文物保护区）的认定

事项名称：全国重点文物保护单位、省级及以下文物保护单位（含省级水下文物保护单位、水下文物保护区）的认定

适用对象：自然人,企业法人

设立依据：【法律】《中华人民共和国文物保护法》第十三条国务院文物行政部门在省级、市、县级文物保护单位中，选择具有重大历史、艺术、科学价值的确定为全国重点

文物保护单位，或者直接确定为全国重点文物保护单位，报国务院核定公布。省级文物保护单位，由省、自治区、直辖市人民政府核定公布，并报国务院备案。市级和县级文物保护单位，分别由设区的市、自治州和县级人民政府核定公布，并报省、自治区、直辖市人民政府备案。尚未核定公布为文物保护单位的不可移动文物，由县级人民政府文物行政部门予以登记并公布。【行政法规】《中华人民共和国水下文物保护管理条例》第五条根据水下文物的价值，国务院和省、自治区、直辖市人民政府可以依据《中华人民共和国文物保护法》第二章规定的有关程序，确定全国或者省级水下文物保护单位、水下文物保护区，并予公布。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局文物保护科

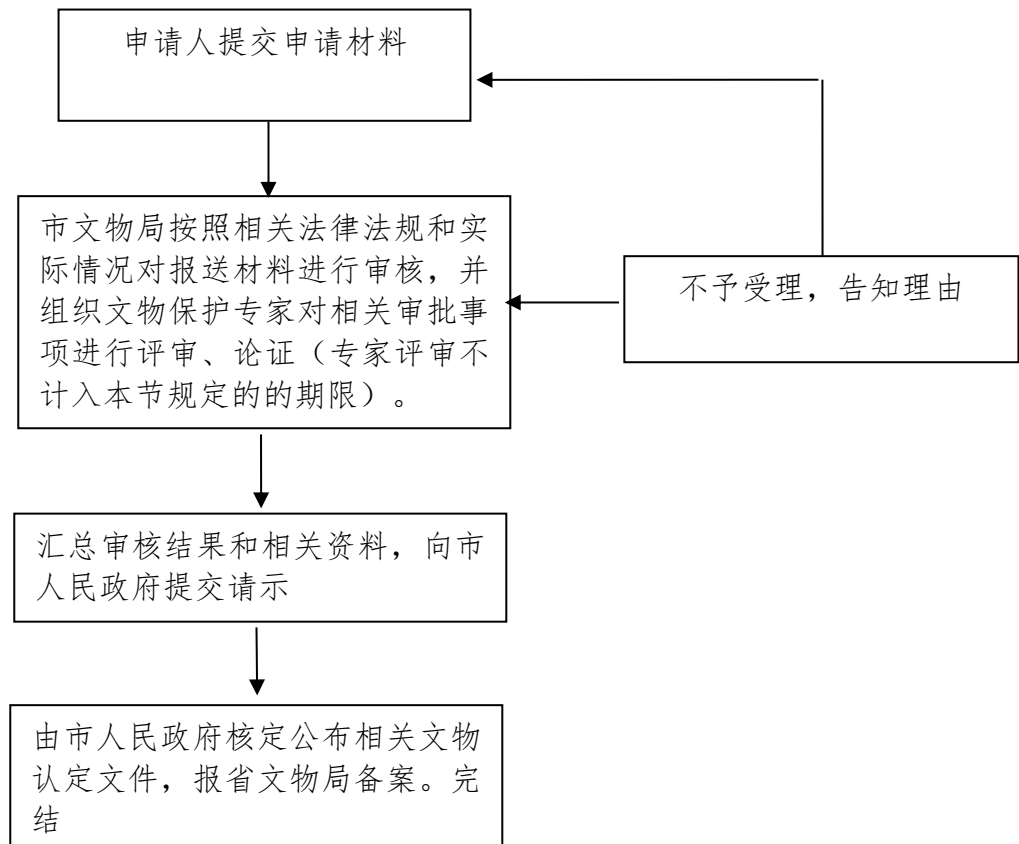
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 区市县级文物行政部门的请示文件
2. 专家推荐意见
3. 县区人民政府公布的保护范围、建设控制地带文件等
4. 不可移动文物简要文字说明（地理位置、历史沿革、内容、价值评定、保护维修或考古发掘情况、保存现状等）

办理流程：



办理时限：材料要件齐全，即可受理，20 个工作日办结。

办理结果：批复文件

收费标准：无收费

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412-5537966

二、公共服务事项办事标准

20. 拟入境进行营业性演出的外国文艺表演团体、个人

出具工作证明

事项名称：拟入境进行营业性演出的外国文艺表演团体、个人出具工作证明

适用对象：自然人,企业法人,事业法人,社会组织法人

设立依据：《外国人入境完成短期工作任务的相关办理程序（试行）》（人社部发〔2014〕78号） 第五条第二点拟入境进行营业性演出的外国文艺表演团体、个人，在境内停留时间不超过90日的，文化主管部门为其出具工作证明。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局市场管理科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

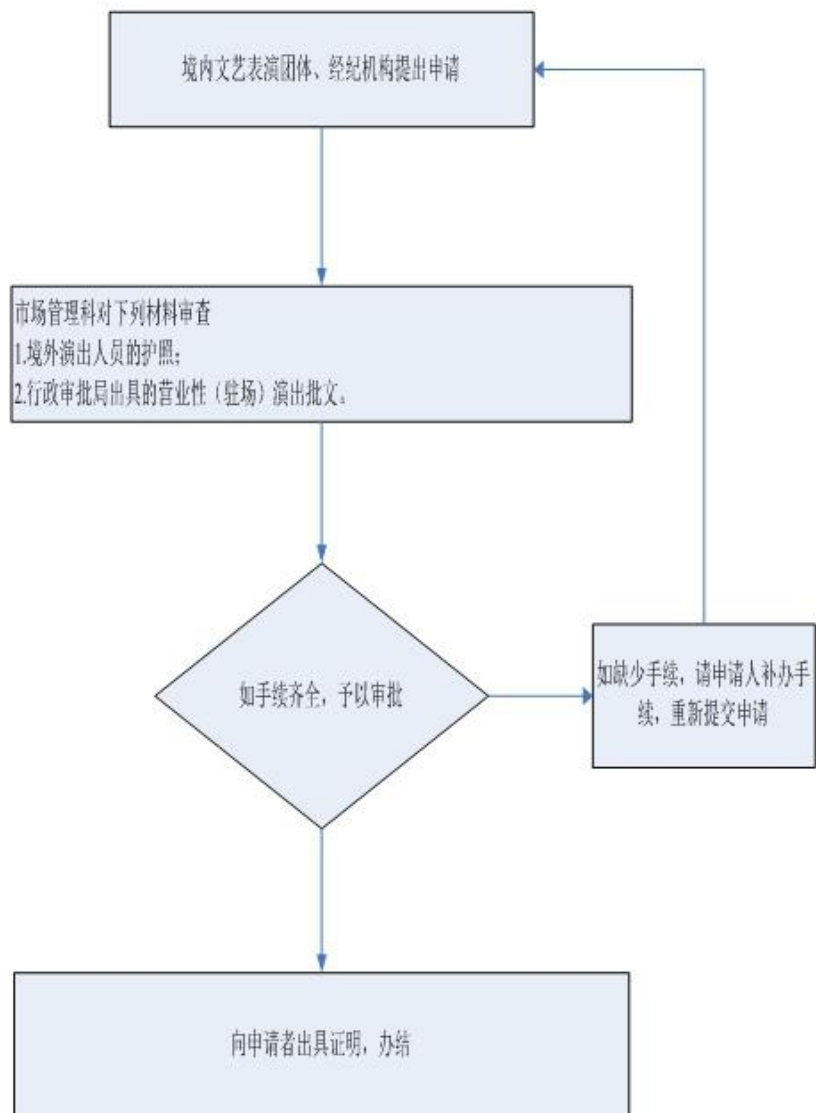
受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

办理要件：

1. 护照；
2. 文化行政主管部门出具的营业性演出批文

办理流程：

拟入境进行营业性演出的外国文艺表演团体、个人出具工作证明工作流程图



办理时限：即办件

办理结果：证明

收费依据：无

材料示范：无

错误示例：无

投诉电话：0412—5537966。

21. 图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）施行免费或者优惠开放服务

（一）市文化馆公共空间免费开放服务

事项名称：图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）施行免费或者优惠开放服务。

适用对象：所有市民，包括老人、中年、青年、少年儿童。

设立依据：根据《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆（站）免费开放工作的意见》（文财务发[2011]5号）文件第三部分“文化馆多功能厅、展览厅（陈列厅）、宣传廊、辅导培训教室、计算机与网络教室、舞蹈（综合）排练室、独立学习室（音乐、书法、美术、曲艺等）、娱乐活动室等公共空间设施场地的免费开放”。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

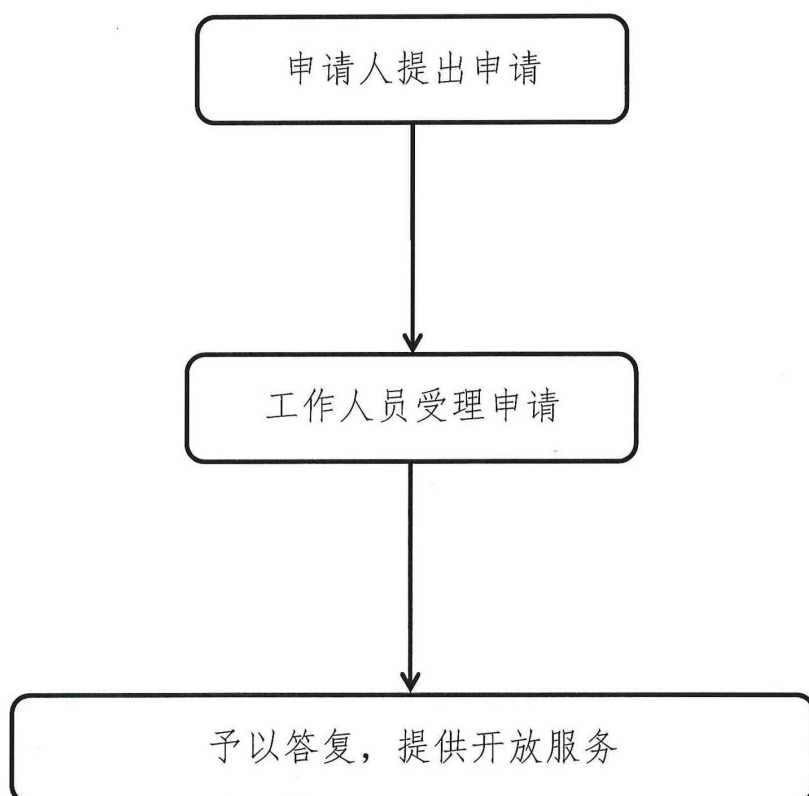
受理时间：工作日 8：30-11：30, 13：00-17：30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：提出申请。

办理流程：

图书馆、群众艺术馆、文化馆（站） 施行免费或者优惠开放服务流程图



办理时限：1 个工作日。

办理结果：提供免费开放服务。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

（二）市图书馆免费开放服务

事项名称：图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）施行免费或者优惠开放服务。

适用对象：公众

设立依据：根据《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆（站）免费开放工作的意见》（文财务发[2011]5号）文件第三部分“一般阅览室、少年儿童阅览室、多媒体阅览室（电子阅览室）、报告厅（培训室、综合活动室）、自修室等公共空间设施场地免费开放；文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务等基本文化服务项目健全并免费提供。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

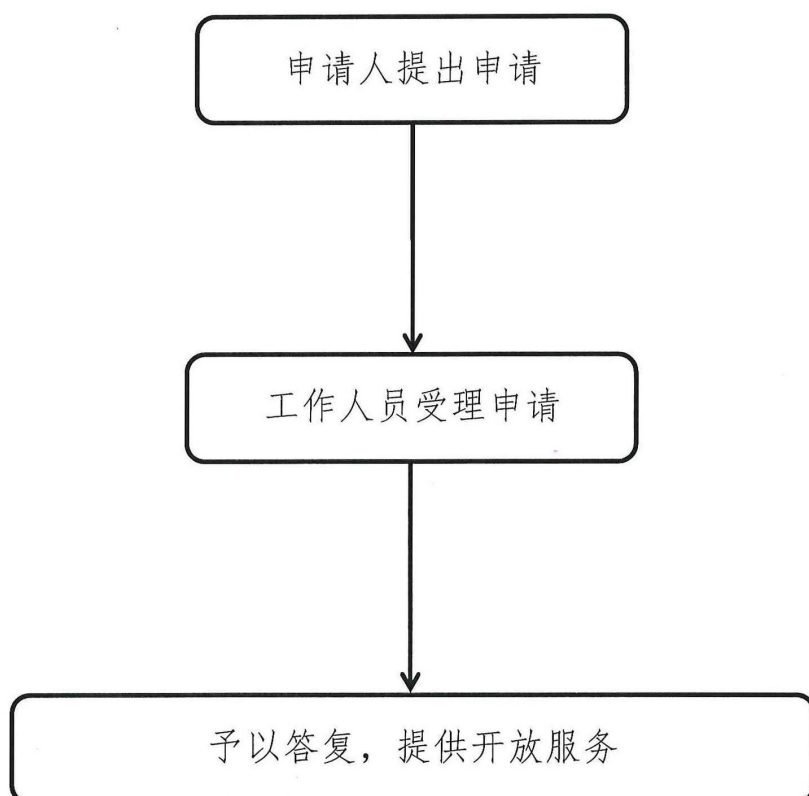
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：无。

办理流程：

图书馆、群众艺术馆、文化馆（站） 施行免费或者优惠开放服务流程图



办理时限：即办。

办理结果：提供免费开放服务。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

22. 图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）服务项目和开放时间公示

（一）市文化馆服务项目和开放时间公示

事项名称：图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）服务项目和开放时间公示。

适用对象：公众

设立依据：按照《公共文化服务保障法》第三十一条规定“公共文化设施管理单位应当公示服务项目和开放时间；临时停止开放的，应当及时公告”。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

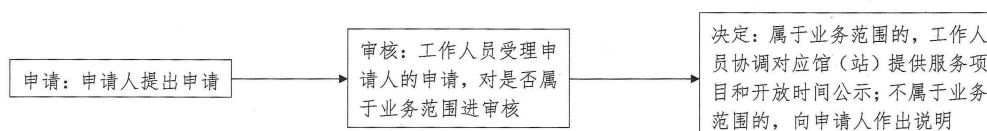
受理时间：工作日 8：30-11：30, 13：00-17：30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：无。

办理流程：

图书馆、群众艺术馆、文化馆（站） 服务项目和开放时间公示流程图



办理时限：即办。

办理结果：提供服务项目和开放时间公示服务。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

（二）市图书馆服务项目和开放时间公示

事项名称：图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）服务项目和开放时间公示。

适用对象：公众

设立依据：按照《公共文化服务保障法》第三十一条规定“公共文化设施管理单位应当公示服务项目和开放时间；临时停止开放的，应当及时公告”。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

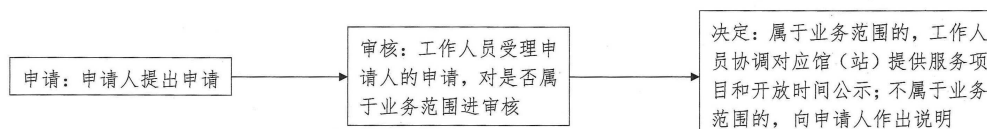
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：无。

办理流程：

图书馆、群众艺术馆、文化馆（站）
服务项目和开放时间公示流程图



办理时限：即办。

办理结果：提供服务项目和开放时间公示服务。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

23. 文化艺术知识普及和培训

事项名称：文化艺术知识普及和培训。

适用对象：适龄儿童、成年人。

设立依据：根据《公共文化服务保障法》第二十七条“各级人民政府应当充分利用公共文化设施，促进优秀公共文化产品的提供和传播，支持开展全民阅读、全民普法、全民健身、全民科普和艺术普及、优秀传统文化传承活动”。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

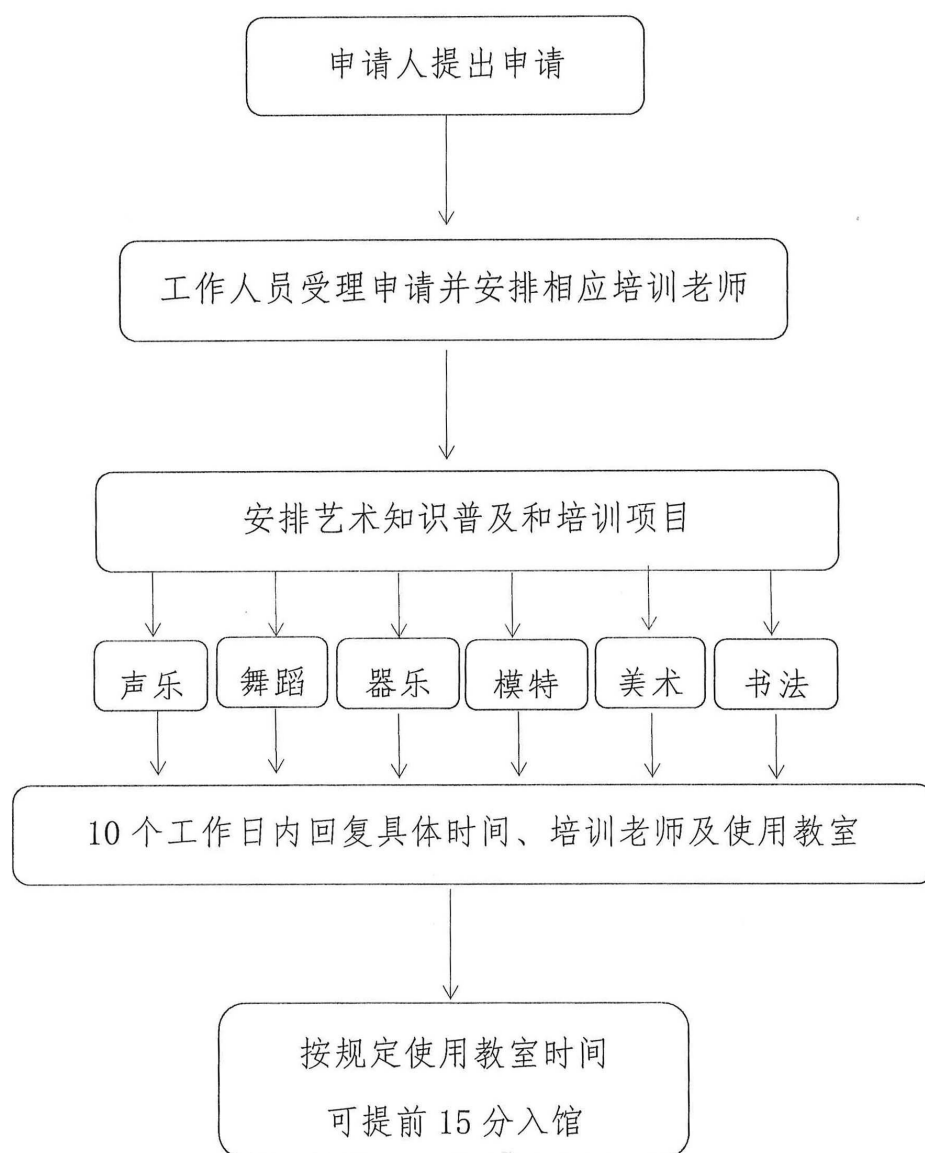
受理时间：工作日 8：30-11：30, 13：00-17：30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：报名表。

办理流程：

文化艺术知识普及和培训流程图



办理时限：1 个工作日。

办理结果：提供文化艺术知识普及和培训服务。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

24. 旅游信息咨询服务

事项名称：旅游信息咨询服务

适用对象：旅游者

设立依据：【法律】《中华人民共和国旅游法》（2016年11月7日予以修改）第二十六条国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府应当根据需要建立旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。

受理机构：市文旅广电局宣传营销科

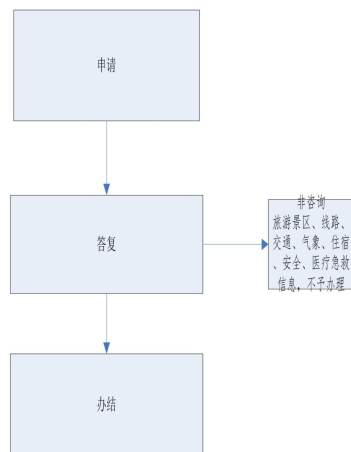
受理地点：鞍山市铁东区明山街12号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口

申报条件：无

办理要件：无

办理流程：

旅游信息咨询服务办事流程图



办理时限：即办

办理结果：提供免费咨询服务。

收费依据：无

材料示范：无

错误事例问答：无

投诉电话：0412-5537966

25. 市级非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人资格认定

事项名称：市级非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人资格认定

适用对象：全市县（市）区级非物质文化遗产传承人

设立依据：《中华人民共和国非物质文化遗产法》、《辽宁省非物质文化遗产条例》

受理机构：鞍山市文旅广电局非物质文化遗产科

受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

申报条件：

（一）遵纪守法，爱国敬业，德艺双馨；

（二）熟练掌握并承续某项市级以上非物质文化遗产项目（从事该项遗产 10 年以上），在该领域内具有代表性和较大影响；

（三）在该项非物质文化遗产的传承中具有核心作用，积极开展传承活动，培养后继人才；

（四）已入选该项目县级代表性传承人（市各部门直属单位的项目可不受该条件限制）。

办理要件：

1. 申报表。包括申报人的基本情况，个人简历，传承谱

系及授徒传艺情况，申请及授权书，项目保护单位意见，县级文化主管部门意见，县级专家评审委员会意见及专家名单等。

2. 辅助材料。体现有关申请人或被推荐人成就的证明复印件等方面材料；其他有助于说明申请人或被推荐人代表性的文字、图片或音像资料等；

3. 已正式公布的县级非遗代表性传承人文件（含名单）。

4. 申请报告。县（市）、区文化旅游和广播电视局或各部门直属单位向市文化旅游和广播电视局推荐本县（市、区）或本单位申报国家级非遗代表性传承人的正式报告，附推荐清单

办理流程：由市文旅广电局下发通知→由各县（市）区文旅局及市直相关单位组织所属项目保护单位进行申报→各县（市）区组织专家评定盖章→报市非遗科进行审核→市非遗科组织市非遗专家论证→形成结论后局官网公示 20 日→公示后下公示结果。

办理时限：不定

办理结果：官网公示、鞍山市文旅广电局发文

收费依据：无

材料示范：无

错误事例问答：无

投诉电话：0412-5537966。

26. 开展国民体质监测

事项名称：开展国民体质监测

适应对象：国民体质监测覆盖从 3 周岁至 79 周岁各个年龄段的人员，覆盖男性和女性，覆盖乡村和城镇。

设定依据：《体育法》第十一条 国家推行全民健身计划，实施体育锻炼标准，进行体质监测。《国民体质监测工作规定》（体群字〔2001〕6 号）第六条 国务院体育行政部门主管全国国民体质监测工作。国务院体育、教育、卫生、计划、科技、民族、民政、财政、农业、统计等有关部门和全国总工会共同建立国民体质监测工作领导机构，在各自职责范围内协同开展国民体质监测工作。国务院教育行政部门负责儿童青少年(学生)的体质监测工作。开展国民体质监测工作的各级地方人民政府体育行政部门应当会同有关部门，建立相应的领导机构，负责本地区的国民体质监测工作。

受理机构：鞍山市文化旅游和广播电视局公共服务科。

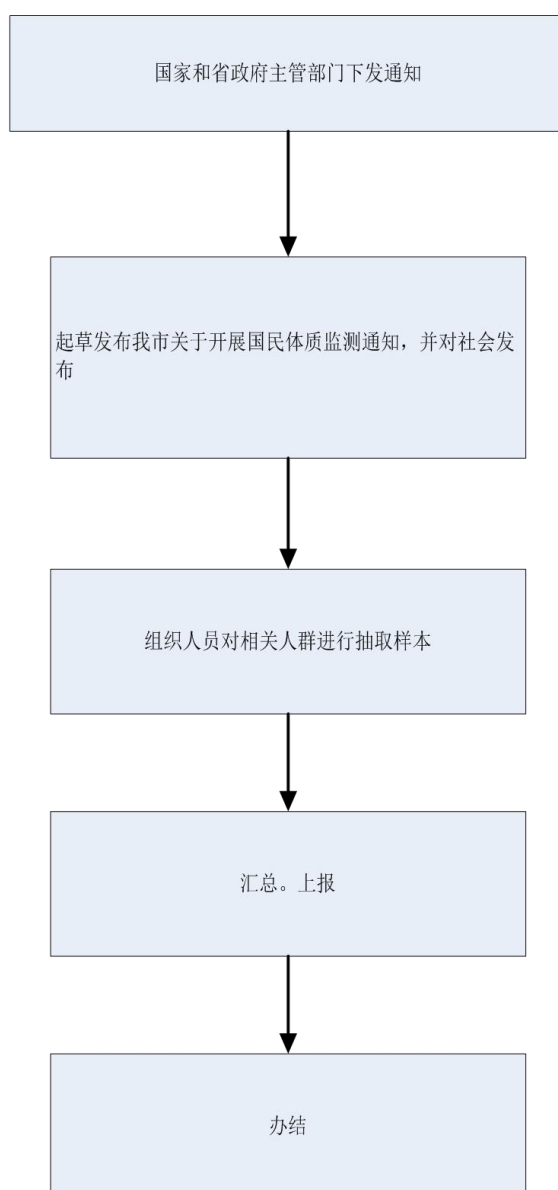
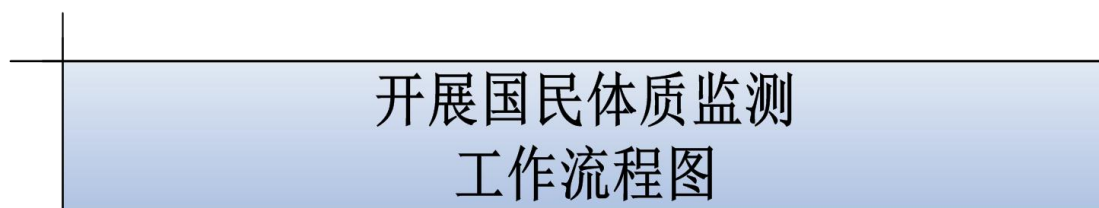
受理时间：工作日 8: 30-11: 30, 13: 00-17: 30

受理地点：鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市行政审批局一楼文旅局窗口。

办理要件：要求监测对象身体健康，发育健全，无先天、遗传性疾病（如先天性心脏病、瘫痪、聋哑、痴呆、精神异常、发育迟缓等），无运动禁忌症，具有生活自理能力和基

本的运动能力，语言表达能力、思维能力和接受能力正常。

办理流程：



办理时限： 根据《国民体质监测工作规定》（体群字

〔2001〕6号），国家每5年开展一次国民体质监测，各市按照国家体育总局、省体育局下发的方案落实国民体质监测工作，对指定的人群进行检测。市文化旅游和广播电视局按照国家体育总局和省体育局发布通知后组织实施，统一抽取监测对象，统一组织监测工作，使用专用机器进行测试。

办理结果：将监测数据上报省体育局、并上传到国家体育总局的国民体质监测系统。

收费标准：免费。

投诉电话：0412—5537966。

相关制度

一、信息公示公开制度

为规范行政服务业务公示公开行为，提高工作透明度，结合《政府信息公开条例》，特制定规范行政服务事项信息公示公开工作制度。

第一条 审批和服务过程公示

各业务科室要严格按照相关法律法规和政务公开工作要求，对审批过程依法法律法规主动公开的行政审批和政务服务事项，除依法应当保密的，在决策前要通过鞍山政务服务网等媒体，向社会公布决策依据以及反馈意见的方式和时限。

第二条 审批和服务结果公开

各业务科室要依据《政府信息公开条例》，严格按照相关法律法规和政务公开工作要求，对审批和服务结果依法法律法规主动公开，除法律法规另有规定和依法应当保密的，行政审批结果信息自作出行政决定之日起 7 个工作日内在鞍山政务服务网等媒体公开。同时按要求在其他政务网站或媒体公开。法律、法规对政府行政审批信息公开的期限另有规定的，从其规定。公开内容主要包括行政许可决定书文号或许可证号、项目名称、行政相对人名称及统一社会信用代码、审批处室、许可日期等。

第三条 公示及公开工作流程

各业务科室对于需要公示、公开的审批事项相关内容，按照相关法律法规和政务公开工作要求，完成业务审查、保密审查等相关工作流程，在鞍山政务服务网进行信息发布。

二、一次性告知制度

为提高工作效率和质量，切实改进机关工作作风，杜绝推诿扯皮现象，为基层和群众提供便捷的服务，制定本制度。

第一条 一次性告知制度是指行政相对人或其他有关人员（以下简称办事人）通过来访、来电、来信（函）、电子邮件等方式，要求给予服务或咨询有关办理事项时，经办人员应将其所要办理事项的依据、时限、程序、所需有关材料以及不予办理理由一次性告知办事人的制度。

第二条 本制度适用于局机关及下属单位工作人员。

第三条 一次性告知应坚持群众至上、热情服务、为群众提供便利的原则。

第四条 经办人在接待过程中，凡属于本人职责权限内的工作，必须按程序认真办理，并将办理结果及时告知办事人；凡不属于本人职责权限内的工作，应主动协调或引导。

第五条 经办人员对办事人负有一次性告知的义务，对手续、材料不完备或未按规定程序、受理时限办理的，应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限。

第六条 一次性告知采用口头形式，如果办事人要求以

书面形式告知的，经办人可根据实际情况将其要求的有关事项一次性书面告知。

第七条 对办事人所办事项涉及多个部门的，经办人应帮助其咨询了解，并将结果告知办事人。对法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，应及时请示报告。

第八条 对有下列不正确履行一次性告知行为的，情节轻微的，对直接责任人给予批评教育；情节严重、影响恶劣、造成不良后果的，给予警告以上的行政处分。

1、不履行一次性告知制度，造成办事人为同一事项往返多次办理的；

2、对办事人告知不热情，甚至态度粗暴或故意刁难的；

3、告知不及时或随意拖延，办事人不满意的。

第九条 对经办人员不履行本制度的投诉，报市纪委监委驻宣传部纪检组受理。

三、服务承诺制

第一条 服务承诺制是指市文旅广电局各部门根据职能要求，将对外服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会作出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的真实，自觉接受群众监督的制度。

第二条 服务承诺的内容

1、认真履行职责，坚持依法行政。切实执行法律法规

赋予的各项职能，严格按照规定、按程序办事，自觉规范行政行为。坚决禁止和纠正一切违法违纪行为和遇事推诿扯皮、敷衍搪塞、不负责任等玩忽职守、失职渎职现象，严禁“吃、拿、卡、要”。

2、开展文明服务，讲究职业道德。对办事人文明礼貌、热情接待、服务周到，使用文明用语。在外出执行公务时，要表明职务、表明身份，文明办事，注意形象。

3、提高办事效率，实行限时办事。严格按照规定的时限认真办理相关工作，做到不拖拉、不积压，不损害人民群众的合法权益。

4、各部门的服务项目、服务标准，办理程序和具体要求以及办理时限、经办人员等要素，通过政务服务网站向社会公示、作出承诺。

5、完善监督制度。对群众投诉的问题认真进行调查处理，并将处理结果及时反馈给投诉人。

第三条 服务承诺制的贯彻与落实工作由局各科负责人负责，监督和检查工作由局机关党委负责。

第四条 违诺处罚

违诺第一次给予批评、向当事人赔礼道歉；

违诺第二次视情节予通报批评；

违诺三次以上给予调离工作岗位；违反廉洁从政承诺，视情节轻重给予党纪政纪处分。

四、首问负责制度

第一条 为增强市文旅广电局工作人员的服务意识和责任意识，改善行政管理，进一步提高行政效能，建立本制度。

第二条 首问负责制是指由首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理服务对象所要求办理的各类事项，负责解答服务对象提出的各类问题，并负责将办理结果告知服务对象的行政管理制度。首问负责制适用于文旅局全体工作人员。

第三条 首问责任人是指系统范围内第一个接听来电、接待电访、接收来信的工作人员。在来访接待中，当两位以上工作人员一起被询问时，职位高者为首问责任人。

第四条 首问责任人的责任和义务：

1、服务对象的来电、来访，无论是否属于本人、本部门职责范围，首问责任人必须主动热情接听或接待，并且认真详细地做好记录。

2、办理各类来电、来访、来信，必须坚持实事求是的原则，既要做到快捷准确，又要符合国家政策。对于不清楚、掌握不准确的问题应请示领导。

3、属于首问责任人职责范围内能够解决的，应当在规定的时限内迅速办理或一次性告知有关办理程序、要求等，热情耐心地解答有关询问，直到服务对象听明白为止。

4、属于本科室（单位）职责范围内的，当有关责任人外出开会、出差、公休、病假等暂不在岗位或联系不上的，首问责任人必须认真记录服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项内容等，并负责转交或及时联系责任人、或报告本科室（单位）负责人处理。

5、属于本科室（单位）与局属其他职能部门（单位）交叉的工作，首问责任人应视为本科室（单位）职责，主动协调，共同完成。

6、不属于本科室（单位）职责范围内，但属于本局系统范围内的，首问责任人不能使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言予以回绝，而应热情帮助服务对象与有关职能部门（单位）取得联系；如联系不上，应主动告知服务对象需联系的职能部门（单位）及其所在位置、联系电话等。

7、不属于本单位职责范围内的，首问责任人应当热情接待，耐心解释，并尽自己所知给予帮助指点。

8、除匿名来电、来信和无理取闹的来访者外，首问责任人或承办部门（单位）主要负责人要主动及时将办理结果告知服务对象。

第五条 对违反首问负责制的首问责任人，按规定追究责任。

第六条 本制度自发文之日起施行

五、服务责任追究制度

为强化服务窗口工作责任，提高工作效率，改进工作作风，明确岗位责任，现制定文旅广电局政务中心窗口服务责任追究制度。

第一条 本单位工作人员不履行或不正确履行职责，影响单位形象，贻误工作，侵犯服务对象合法权益，损害经济发展环境的，依照本制度追究其相关责任。

本款所称不履行职责，包括拒绝、放弃、推诿、不完全履行职责等情形；不正确履行职责，包括无合法依据以及不依照规定程序、规定权限和规定时限履行职责的情形。服务对象包括公民、法人、国家机关、群团组织和其他组织等。

第二条 追究相关责任，坚持教育与惩处相结合，组织处理与纪律处分相结合的原则。

第三条 责任追究种类：

- 1、责成做出书面检查；
- 2、诫勉教育；
- 3、给予党纪、政纪处分；
- 4、移送司法机关处理。

第四条 责任追究的种类应当根据业务经办的过错原因、性质、程度、后果及行为人认错态度，单独或者合并使用。

第五条 窗口工作人员有下列情形之一的，应当追究有关责任人的责任：

- 1、窗口工作人员上班迟到、早退的；
- 2、窗口工作人员不挂牌（或亮牌）上岗的；
- 3、窗口工作人员上班时脱岗 20 分钟以上的；
- 4、窗口工作人员上班时嬉闹、串岗聊天、大声喧哗、睡觉、吃东西、会客、玩电脑游戏、炒股、聊天等的；
- 5、窗口工作人员与服务对象发生争吵的；
- 6、窗口工作人员不让服务对象即时评价或干扰服务对象即时评价的；
- 7、违反首问责任制，举止不文明，服务不周到，群众不满意，造成不良影响和后果的；
- 8、违反一次性告知制，致使服务对象多次往返，造成不良影响和后果的；
- 9、违反限时办结制，未能在规定时限内办结有关事项或做出明确答复，造成不良影响和后果的；
- 10、窗口工作人员有“吃、拿、卡、要” 等不廉洁行为的；窗口工作人员因服务形象、态度、质量或其他原因引起服务对象投诉的；
- 11、对不属本单位职权范围或不宜由本单位办理的事项，不说明、不请示、不移送，置之不理，造成不良影响和后果的；

12、对经办业务超越权限处理或错误运用法律法规、政策措施，造成不良影响和后果的；

13、其他违反国家法律法规、党纪政纪条规和制度规定的。

六、文明服务规范

第一条 仪表形象

1、仪表端庄，举止文明，办事公正，体现良好的修养和素质。

2、言行举止和善、谦恭、庄重、得体

3、严格落实《禁酒令》，严禁酒后上岗。

第二条 服务规范

1、热情接待办事群众，语言文明，耐心解答申请人咨询；

2、坚持微笑服务，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”；

3、严格落实“一次性告知”制度，做到告知事项“一口清”，发放材料“一手清”，登记审查“一次清”；

4、积极推行首问责任制，按照“谁第一次指导谁负责登记”的原则，全程指导申请人办理服务事项；

5、认真落实限时办结制，在承诺的期限内办结企业和个人的申请。

第三条 服务环境

1、服务窗口保持干净接洁，做到窗明几净，无纸屑、无烟头、无痰迹、无垃圾；

2、服务台、办公桌、电脑等保持清洁，办公用品摆放整齐，放置必要的办事指南和办公用品，供办事群众使用；

第四条 服务态度

1、接待办事群众主动打招呼，使用文明用语；

2、解答办事群众咨询热情、周到、百问不烦，耐心解释，不冷落、刁难、训斥和歧视办事群众；

3、认真倾听服务对象提出的意见、建议和批评，做到有则改之、无则加勉；

4、保持平和心态，不与办事群众或申请人争辩吵闹。

第五条 工作作风

1、按时到岗，坚守岗位，不随意串岗、脱岗；

2、工作期间不傲与工作无关的事，保持作风严谨；

3、对待登记申请和群众咨询不推诿、不拖拉、不敷衍塞责。

第六条 廉洁自律

1、不利用职务便利牟取不正当利益；

2、不让服务对象报销应由个人支付的费用；

3、不赊欠服务对象的钱物；

4、不借用服务对象的钱物、交通工具、通讯工具。