

国家外汇管理局青海省分局 外汇管理行政许可服务规范

一、基本要求

1. 优质服务、限时办结。严格落实首问负责、一次性告知等服务制度。

2. 受理场所应设置相应的指引标识标志，通过摆放服务指南、张贴流程图等方式公开许可依据、办理流程等，并根据业务需要完善配备等候座椅、书写用笔等便民利民设备设施。

二、接受咨询

3. 首位接待或受理的工作人员应认真解答、负责到底。认真听取来访者意见、要求或投诉举报反映的问题，对外公布的服务电话应及时接听。

4. 咨询一次说清、表格一次发清，对于本部门承办的事项，工作人员等应按照有关规定对服务对象做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址等，告知服务对象需要提交的材料以及材料的出处、份数和要求；对不属于本部门（窗口）承办的、停止办理的、无需许可的事项，应向服务对象做好解释说明并提供热情周到的引导服务，指明能够获得有效答复的途径；对不具备申请条件或不符合要求的事项，要依法依规处理。

三、受理申请

5. 服务对象提出申请，及时接收。
6. 申请材料应一次审清，材料齐全的应一次收清。
7. 一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等事项。
8. 能够当场受理的，当场受理；能够当场指正补充修改申请材料的，当场指正。不得擅自增加申请材料。

四、审查办理

9. 落实授权制度，权责一致，审查办理准确、规范、及时；依职责对服务对象提供材料的真实性、合法性和规范性进行审核，出具意见。
10. 属于本级权限内事项按时完成，能即时办的不延时办，能当日办的不隔日办，能并案办的不分案办；属于上级部门批准事项，应审查后及时上报。

五、满意度评价

11. 工作人员应引导申请人通过政务系统对服务质量进行评价，或请申请人线下填写《外汇管理行政许可评价表》进行评价。

六、纪律要求

12. 工作人员应熟悉相关业务及办理流程；服务态度好，言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、遇到服务

对象投诉时，应认真耐心，必要时做好记录。应加强对老年人、视障听障残疾人等群体的引导和服务，有针对性地提供人工指导和服务，绝不能出现歧视现象。

13. 不得违规收费；不得利用职务便利，以“优先办理”等名义联合中介机构等收取任何费用或获得“灰色”收入。

14. 工作日及值班时间不得饮酒。工作时间不得迟到早退、擅自离岗、串岗或进行聊天、睡觉、玩手机等与工作无关的事务；未经批准不得中途停止或提前停止服务。如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放暂停服务牌并严格控制中断服务时间，同时向服务对象进行说明并引导其在其他窗口办理业务，避免服务对象在无人窗口前等待。

15. 受理窗口工作人员实行顶岗补位制。设置AB岗，工作时间内必须保证窗口有人在岗，窗口必须正常运行，原则上A、B两个责任人不得同时外出。A责任人因故不在岗，必须提前做好交接工作，由熟悉A业务并行使与A同等职权的B责任人负责接办工作。因特殊原因来不及交接的，B责任人要主动顶岗。B责任人在顶岗期间，应认真履行职责，并享有A责任人的职责权利。

16. 遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密；按规定整理归档，保证服务对象信息安全。

17. 对不作为、慢作为、乱作为和损害群众利益等行为

应依法依规进行追究问责。

行政许可事项办理地址及联系方式：

办理地点：西宁市城西区昆仑路3号中国人民银行西宁中心支行（国家外汇管理局青海省分局）行政楼15层。

经常项目行政许可：1506 办公室 6126071

资本项目行政许可：1512 办公室 6126170

国际收支行政许可：1505 办公室 6126149

监督投诉电话：6126148