国有建设用地使用权和矿业权交易服务承诺制度

第一条 为加强国有建设用地使用权和矿业权交易效能建设，切实转变工作作风，增强服务意识，提高办事效率，保证服务质量，结合中心实际，制定本制度。

第二条 服务承诺制度是指国有建设用地使用权和矿业权交易在遵守有关法律法规和政策的基础上，向监管部门和服务对象作出的关于服务项目的内容、程序、时限以及服务标准等事项的公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的落实，自觉接受群众监督的制度。

第三条 服务承诺制度要求全体工作人员在履行职责时必须遵纪守法，增强服务意识和责任意识，克已奉公，廉洁自律，坚持勤政、廉洁、高效、务实的工作作风。

第四条 服务承诺的主要内容及措施

（一）维护市场公平、公正。严格执行国家、省、市法律法规和政策有关规定，规范公共资源交易行为，杜绝内幕交易，严禁幕后操作，打击围标、串标等违法违规行为；

（二）推行政务公开。将服务事项的内容、程序、时限以及标准等通过中心网站、公告栏等渠道向社会公开，增强公共资源交易的透明度，方便社会监督；

（三）简化办事程序，缩短办事时限。按照科学高效的原则，在依法依规的基础上，简化业务程序，最大限度方便服务对象。实行限时办结制度，按照效能的要求，在规定或承诺的时限内办完业务，并告知服务对象。实行一次性告知制度，向服务对象一次性告知办事的政策依据、办事程序及必备资料；具备办理条件后，在规定或承诺的时限内尽快办理。同时注意创新工作方法，缩短办事时限，提高办事效率；

（四）在日常工作中做到佩证上岗、着装整洁、举止文明、态度友好、服务热情，对服务对象做到一视同仁，对提出的问题要耐心解答，对重要问题、疑难问题要做好记录并及时向领导汇报；

（五）工作人员要按时上下班，不迟到不早退，若经办人员外出、请假或临时离开岗位，应委托其他人或由分管领导安排其他人代办，保证该岗位上班时间始终有人在岗；

（六）对于特殊或重大事项，需进行研究或请示有关领导、有关部门才能办理的，进行延时服务、预约服务；

（七）加强勤政廉政建设，完善监督制约机制，拓宽监督渠道，自觉接受社会监督。

第五条 服务承诺制度的管理

（一）服务承诺制度落实工作由各岗位负责人负责，检查和监督工作由各分管领导负责；

（二）设立投诉电话（2393317）和投诉信箱（czechan@163.com），认真受理各种投诉；

（三）对服务对象投诉的问题认真调查处理，并将处理结果及时向投诉人反馈；

第六条 违反服务承诺制度的惩处

对违反服务承诺的行为，如举止不文明、没有限时办理业务、没有一次性告知服务对象的，经查实确属承办人主观原因造成违诺的，按照违诺次数和造成的后果视不同情况予以处理，情节严重的，除对当事人效能告诫外，要写出违诺原因及改正意见，必要时予以通报批评。