

国家外汇管理局内蒙古自治区分局

经常项目管理处服务公约

为切实加强行业作风建设，规范行政行为，强化责任意识，提高工作质效，服务地方经济，树立人民银行良好的社会形象，经常项目管理部门本着“依法公正、廉洁自律、务实高效”的宗旨，制定以下服务公约。

一、服务公约总体要求

经常项目外汇管理服务公约的总体要求是：办理业务规范快捷、解答咨询耐心准确、工作态度和蔼热情、服务质量优质高效，行为操守廉洁公正，主动接受社会监督。

二、服务公约基本内容

（一）公开服务。具体做到“三公开”：政策法规公开。认真贯彻执行中国人民银行、国家外汇管理局经常项目外汇管理各项政策法规，实行行政许可有关项目公示，增强执行经常项目外汇管理政策的透明度。办理业务程序公开。把凡不涉及国家秘密的有关经常项目外汇管理工作职责、业务流程管理标准等事项予以公布，并一次性告知客户申办有关业务所须具备的条件、准备的材料、办理的期限。对需要告知客户的政策规定，采取印发业务服务指南等多种形式予以公告。办理结果公开。对办理的各项业务，自觉接受社会监督。

（二）限时服务。为提高工作效率，改进工作作风，在认真执行国家经常项目外汇管理有关政策规定的前提下，对客户所办业务作出明确的办结时限。办理业务坚持“二次终结”原则，即客户各项手续齐全，按有关规定时限一次办结；手续资料不齐全或有错误的，依行政许可法有关要求一次性告知客户需要补齐或更正的全部资料，再按有关规定时限二次办结。

（三）文明服务。客户前来办理业务，工作人员要态度热情，

服务周到，使用文明用语，坚持文明办公，竭诚为客户提供优质、高效、周到的服务，以热情的服务态度和高效的工作作风树立中央银行对外服务的良好形象。

（四）规范业务操作。工作人员要严格按照外汇管理法规及相关业务操作规程规范办理业务。特殊业务办理必须按照分级授权和集体审议制度加强管理。增强业务合规性审核，防范业务操作风险。

（五）依法行政。认真学习掌握《行政许可法》有关规定，根据国家外汇管理局确定的行政许可项目办理相关业务。不在行政许可范围之外自行设定许可或增设附加条件，严格按照行政许可实施程序依法行政。

（六）实行首问责任制。各个岗位的经办人员均为首问责任人。对属于首问责任人岗位职责范围内的事项，要当场进行解答或办理；对不属于部门职责范围内的事项，首问责任人要本着“急客户所急、想客户所想”的要求，及时将客户提出的问题转交相关承办部门解答或办理。

（七）商业保密。对客户商业秘密要予以保密，不得利用工作之便泄漏客户商业秘密。

（八）廉政建设。严格执行党风廉政建设责任制，遵纪守法，反腐倡廉。工作中要坚持做到“九不准”：即不准接收客户的礼品；不准接受客户的宴请；不准为亲朋好友违规开绿灯；不准违反制度或程序办理业务；不准无故缩短办公时间或脱岗；不准编造理由故意推脱该办的事项；不准故意刁难客户、不准在工作时间聊天慢待客户；不准利用职务之便牟取个人私利；不准有损害人民银行形象的其他行为。

三、服务公约落实措施

（一）服务情况与年终评先评优、业绩考核挂钩，以推动整体服务水平的不断提高。

（二）切实加强内部制约与监督。由部门负责人牵头组成内

部督查考核组，定期或不定期地对服务公约事项进行抽查，发现问题及时解决。对查实的违规行为要追究有关人员的责任。

（三）建立内控督查机制，按季对经常项目外汇管理各项业务进行自查，发现问题，及时整改，确保内控制度执行效果。同时，结合日常监管工作实际，不断收集和掌握各业务工作中的薄弱环节，查找风险点，及时采取有效措施进行防范和控制，并将其列入内控制度加以规范，不断完善充实内控制度，有效防范风险。

（四）采取“走出去”、“请进来”等方式，不定期召开征求意见座谈会，向各外汇指定银行及进出口企业发出征求意见函，广泛征求银企意见及建议，不断改进工作，切实提高服务效率和质量。