山行审字〔2019〕46号

关于建立政务服务“吐槽找茬”等工作制度的通知

各进驻窗口、股室（组）、中心：

为优化营商环境，构建便捷高效政务服务体系，根据《山东省政府办公厅关于聚焦企业和群众关切深化“一窗审批· 一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕149号），结合本局实际，现印发《政务服务事项一次性告知制度》、《政务服务事项容缺受理制度》、《政务服务“吐槽找茬”工作制度》，请认真遵照执行。

2019年9月2日

政务服务事项一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指行政许可实施机关当场或通过电话、网络等途径向行政相对人提供办理的行政许可事项、审批依据、申请条件、数量限制、办理流程、办结时限以及需要提交的全部材料，在承办人接受申请人提交的有关手续和材料后，应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。

第二条 为便于申请人提前知晓行政许可事项的审批依据、申请条件、数量限制、办理流程、办结时限及需要提交的全部材料，每个行政许可事项应按照规范程序编制服务指南，并对外公示。

第三条 对申请人要求办理的事项，经办人应当场审核其有关手续和材料，对即时办理的事项要及时办理；对手续、材料不完备或不符合法定形式的，经办人员应当一次性告知其所需补办的手续和材料；申请人按照书面告知的要求补完后，经办人员应当按时予以办理。

第四条 申请人对所办事项相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件不明确等特殊情况，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。

第五条 电话咨询的，一次性告知可以采用口头形式，如果申请人要求以书面形式告知的，承办的工作人员可根据实际情况将其要求的有关事项一次性通过网络等形式告知。通过窗口、股室等当面咨询或办件的，必须出具书面一次性告知单。

第六条 对有下列不正确履行一次性告知责任行为的，要按规定处理。

1、不履行一次性告知责任制，造成申请人为同一事项往返多次办理的；

2、对申请人告知不热情，甚至态度粗暴或故意刁难的；

3、告知不及时或随意拖延，服务对象不满意的。

第七条 工作人员要认真履行一次性告知制度。对违反本制度没有做到一次性告知，而造成申请人反复上门咨询、办理的经办责任人，视其情节按照有关规定追究责任。

政务服务事项容缺受理制度

第一条 容缺受理制度是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或申请材料欠缺的政务服务事项，经过申请人作出相应承诺后，政务服务各相关窗口（以下简称各窗口）先予受理，当场一次性告知需要补正的材料、时限和超期补正处理办法，并进行审查，在申请人补正全部材料后，在承诺办结时限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照的制度。

第二条 容缺审批以申请人自愿申请为原则，申请人不提出申请并作出承诺的，各窗口不得进行容缺审批；初审转上报事项，申请人作出的承诺一并转报上级部门。

第三条 容缺材料应当符合下列要求：

（一）不违反法律、法规、规章的规定；

（二）不直接影响对建设项目的建设规划、建设工程主体结构安全、土地合法利用、符合环境保护等的评估判断；容缺审批不应当影响申请事项审批的主要判断及结果；

（三）不造成所缺材料永久性缺项或补正材料与已审核材料的不一致；

（四）申请材料不存在关键性材料缺失或实质性错误，符合法定形式。

第四条 申请人申请容缺审批的，应当提交容缺审批承诺书。以自然人名义申请的，需在承诺书签名并提交身份证复印件；以法人或其他组织名义申请的，容缺审批承诺书应当由法定代表人（或授权代表）签字并加盖公章。

第五条 申请人填写容缺审批承诺书时，应当提供申请人基本信息，并对下列内容作出确认和承诺：

（一）所作承诺是申请人真实意思表示；

（二）已经知晓政务服务窗口告知的全部内容；

（三）提供的所有申请材料真实有效；

（四）在承诺期限内补正全部容缺材料；

（五）申请人作出不实承诺的，将依法依规作出处理，并由申请人承担相应的法律责任和一切风险。

第六条 申请人按照行政审批服务机关要求，可以通过现场提交、邮政寄递、电子邮件、传真等方式补正容缺材料。

第七条 申请人应在承诺时限内补正全部材料，对补正材料存在虚构、造假等欺骗手段的，失信申请人相关信息纳入政务服务承诺失信记录，企业列入“黑名单”。

第八条 申请人在承诺时限内不能补正全部材料或所补正的材料不符合要求的、弄虚作假的，对已容缺审批行政审批事项应当终止审批，并将申请材料退回；对已容缺审批的行政审批事项，应依法撤销其取得的相应许可。

第九条 对涉及部分较复杂的审批事项，相关股室应当提前介入，主动了解事项的审批情况，加强对审批前期准备工作的咨询辅导，指导申请人准备审批材料，告知审批过程中的注意事项。

第十条 山亭区政务服务管理办公室负责政务服务容缺受理监督管理工作。定期组织开展容缺受理专项督查，对失职延误、推诿扯皮的窗口和相关工作人员，按照有关规定进行处理。

第十一条 不应当容缺审批以及无法当场做出是否批准决定的行政审批事项，不适用本制度。

政务服务“吐槽找茬”工作制度

一、主要受理内容

（一）业务流程繁不繁。

（二）服务效率高不高。

（三）服务态度好不好。

（四）其他意见和建议。

二、受理方式

（一）在区政务服务大厅一楼和二楼导服台设立“找茬台”，当面受理企业群众的各类咨询投诉。

（二）在区政务服务窗口设立意见箱，收集企业群众意见建议。

（三）对外公布政务服务咨询投诉电话 0632-8836700，受理企业群众电话咨询投诉。

（四）通过山东政务服务网受理企业群众咨询投诉。

三、办理流程

（一）遵循归口办理、统一管理的原则，由政策法规室牵头负责群众咨询投诉工作，区行政审批服务局各股室、进驻区政务服务中心部门窗口负责具体落实工作。

（二）对政务服务大厅当面受理的“吐槽找茬”问题，实行首问负责制。接受企业群众“吐槽找茬”的工作人员为第一责任人，能当面解答的要当面解答；无法当面解答的问题，要帮助企业、群众联系相关股室（窗口）负责解决。

（三）对通过电话受理的“吐槽找茬”问题，接听电话的工作人员为第一责任人，能立即解答的要立即解答；对难以答复或处理的问题，要帮助企业、群众联系相关股室（窗口）负责解决。

（四）对通过山东政务服务网受理的“吐槽找茬”问题，由综合审批室负责汇总登记分类，根据工作职责分配到相关股室（窗口）办理回复。综合审批室负责跟踪事项办理过程和结果，确保问题及时得到解决。

（五）涉及两个或以上股室（窗口）职责的事项，按照职责规定确定牵头股室（窗口）后，由牵头股室（窗口）会同其他相关股室（ 窗口）进行联合办理。股室（窗口）无法解决的问题，提交至局长办公会研究决定后，由责任股室（窗口）回复。

四、相关要求

（一）责任股室（窗口）被“吐槽找茬”后，要立即与“找茬”人联系核实相关情况。一般要在1个工作日内办理完毕，问题相对复杂的，可延长至5个工作日内办理完毕。

（二）处理“吐槽找茬”问题要做到客观、公正，解答有关政策及法律法规时要耐心细致，“找茬”人要求保密的事项要严格保密。

（三）办理“吐槽找茬”事项的责任股室（窗口）填写《政务服务“吐槽找茬”事项承办单》，事项办结后报送至政策法规室。

（四）政策法规室要将“吐槽找茬”意见及处理结果建立台账，认真分析总结，对投诉、求助和建议集中的事项要及时组织整改，对整改措施要加强宣传，扩大企业、群众知晓度。

（五）政策法规室定期将“吐槽找茬”情况进行通报，并将事项 处理结果作为评先选优、年度考核的重要依据。对不积极履行办理责任、回避矛盾，导致被投诉举报造成不良影响的，将进行严肃处理。本办法由区政务服务管理办公室负责解释，自公布之日起施行。

政务服务“吐槽找茬”事项承办单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 事项来源 |  | 承办股室 |  |
| 诉求人 |  | 联系方式 |  |
| “吐槽找茬”  内 容 |  | | |
| 责任股室（窗口）办理意见 |  | | |
| 回复情况 |  | | |