峄城区行政审批服务局文件

峄行审发〔2019〕27号

关于建立“政务服务窗口无否决权”机制的通　知

机关各股室，局属各单位:

为加快推动政府职能转变，畅通政务服务通道，倒逼政务服务流程再造，打造优质高效的政务服务环境，根据省政务办公厅《全领域无差别“一窗受理”改革试点重点工作参考》和枣庄市行政审批服务局《关于建立“政务服务窗口无否决权”机制的通知》精神，结合实际，现就建立我区“政务服务窗口无否决权”机制有关事项通知如下:

一、树立“政务服务窗口无否决权”理念

（一）改“不能办”为“怎么办”

1.对不符合审批条件的情况，不能简单拒绝，应向申请

人一次性讲清楚补充内容和补充办法，主动提供服务指南、申请样表、合格标准等材料，并作出详细说明。

2.属于容缺受理的事项，申请人只需承诺在规定时限内补齐所有容缺材料，即可按照正常审批流程办理，待申请人按承诺补齐相关材料后，予以审批办结，切实解决申请人“往返跑”的问题。

（二）改“不是我办”为“告知谁办”

对不属于本窗口受理范围的情况，窗口工作人员不能简单说“不知道”“不清楚”，应予以解释说明，引导其至具体承办单位。属于业务不明确或不清楚承办单位的，要及时向窗口负责人或分管领导反映、协调，帮助解决。各政务窗口应将事项服务指南摆放在台席，方面企业和群众查询。

（三）改“不知道如何办”为“想办法协调办”

对法律法规规章和规范性文件规定不明确、不具体，属于模糊地带、空白领域的情况，窗口工作人员不能未经请示就直接回绝，应上报后研究决定，并快速答复。涉及跨部门、跨层级的申请，应当主动沟通、协调，征询相关部门意见，给申请人满意答复。

二、建立健全“窗口否决”报批机制

（一）即时汇报。窗口工作人员应即时将所遇到的需要“否决”的问题向窗口负责人汇报，窗口负责人如果不能即时答复解决的，要立即向分管领导报告。

（二）详实登记。窗口工作人员要详细登记申请人的姓名、单位、联系方式、咨询或申请事项的详细内容等资料，耐心地向申请人说明情况，并明确答复时间。

（三）快速报批。窗口负责人或局负责人接报后应迅速组织相关人员调查研究、论证解决，必要时向区政府或上级业务主管部门请示、咨询。对于受产业政策限制新上的重大项目，不简单说“不”，对有可能通过整合老旧企业现有资源依法重新进入的，积极帮助企业寻求合法解决途径。整个报批时间一般不超过3个工作日，特殊事项不超过5个工作日，重大疑难事项需开展专业性研究、专家论证以及上报批准的除外。

（四）及时反馈。经研究决定后，应将结果第一时间反馈申请人。如果属于可以受理或可以答复的事项，告知其前来办理或将相关情况答复申请人；如果属于确实无法办理的情况，由窗口负责人向申请人说明本单位的研究结果，并作出合理解释。

各股室要结合工作实际，研究制定细化操作规范，探索出贯穿窗口受理人员、审批人员、审批决定人员的全服务流程快速研判、会商、反馈机制。

三、有关要求

（一）高度重视。各政务窗口要高度重视“政务服务窗口无否决权”机制创建工作，要将企业和群众反映的审批服

务中的“堵点”“痛点”“难点”作为改进工作、优化服务的着力点和突破点，认真查找现行审批流程存在的问题和不足，及时了解群众需求，主动回应社会关切，主动作为，互相协同，持续下功夫，力求新成效。

（二）加强培训。各股室要加强工作人员业务学习，着力培养出一批综合素质硬、业务能力强优秀窗口服务人才，不断强化服务队伍“窗口无否决权”责任意识，熟练掌握审批服务业务，切实提升审批服务工作水平。

（三）组织研讨。要针对窗口服务中遇到的部分较为集中的新情况、新问题，由相关股室提出，分管领导同意，及时召集相关单位、行业协会、领域专家、服务对象等进行会商和研讨，为新情况、新问题寻求解决路径并提出合理建议。

（四）注重实效。要建立开展“政务服务窗口无否决权”机制运行工作台账，做到工作任务明确、办事留痕、进程清晰、全程跟踪。峄城区行政审批事务服务中心负责督促窗口自查自纠，切实保障“政务服务窗口无否决权”服务机制落到实处。

峄城区行政审批服务局

2019 年 11 月 4 日