关于印发《吉林经开区政务服务窗口无否决权服务机制实施意见》的通知

吉经开管发〔2023〕80号

各相关部门：现将《吉林经开区政务服务窗口无否决权服务机制实施意见》印发给你们，请结合实际严格遵照执行。

吉林经开区管委会

2023年10月12日

吉林经开区政务服务窗口无否决权服务机制实施意见

为进一步提升政务服务质量和效率，着力打造一流政务

环境，推进一流营商环境建设，培育壮大市场主体，更大激

发市场活力和社会创造力，学习借鉴先进地区经验和做法，

结合吉林经开区实际，决定在政务服务中心实行“窗口无否决权”服务机制。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，将全面实行政务服务“窗口无否决权”服务机制作为深化“放管服”改革、优化营商环境的一项重点任务，弘扬“马上就办、真抓实干”精神，践行“怎么能行、把事办成”“只说行、不说不行”服务，让政务服务更高效更暖心，让企业群众办事更便捷更舒心,切实提高企业群众对政务环境的获得感和满意度。

二、适用范围

“窗口无否决权”是指政务服务中心各窗口工作人员对办事企业和群众，不能简单直接的说“不”“不行”“不可以”“办不了”“没办法”等话语，只说“行”不说“不行”,说“行”不请示，说“不行”要报告，行使否决权必须经负责人批准，并给申请人以合理解释引导的服务机制。

(一)对于不属于受理范围的情形，要亮出“指引牌”。对于不属于本窗口(部门、单位)业务受理范围的申请事项，窗口工作人员应予以解释说明，负责给申请人指引，告知办理的方法和路径，必要时帮助联系对接，不得以“我不知道”“不清楚”等语 言进行推脱。属于业务不明确或不清楚办理窗口(部门、单位)的，要及时向窗口负责人或大厅管理人员反映，协调帮助解决。

(二)对于不符合申请条件的情形，要打出“明白纸”。对于不符合受理条件或申请材料不全的，窗口工作人员应向申请人一次性讲清楚补充内容和补正方法，主动提供办事指南、一次性告 知单、材料补正通知单、申请样表等材料，并作出详细说明。属于容缺受理的事项，在申报材料主件齐全、承诺书已签署的情况下，为提高工作效率，提前进入审查流程，待申请人补齐相关材料后，予以审批办结。对纳入告知承诺制改革的事项，申请人以书面形式承诺其符合审批条件并提交有关材料，即可办理相关审批事项，切实防止和杜绝申请人“多次跑”“往返跑”。

(三)对于法律法规不明确的情形，要给出“答复卡”。对不符合法律法规规定条件的申报事项，或者法律法规规定不明确、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，应在请示业务主管或窗口负责人后，对申请人出具《不予受理通知单》或《不予许可通知书》等材料，书面告知理由依据。特殊、复杂、疑难事项，窗口负责人请示分管领导、主要领导或会议集体决策后作出回复处理。当场不能答复的，窗口工作人员要详细登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询或申请事项等详细情况，耐心向申请人作出说明，并在规定时限内进行答复。

三、工作机制

(一)首接负责制。申请人到窗口办理、网上申报或电话咨询审批服务事项时，接待或处理该事项的工作人员为第一责任人负责该申请事项的政策解答，跟踪材料出具、事项流转、业务审核、办结出证等业务办理全过程，确保按时办结。

(二)快速报批制。对于新事物，从窗口一线人员到后台审核人员再到作出审批决定人员，审批业务部门(单位)应当建立快速研判反应的沟通报批机制，做到尽早研究、尽早答复，提高窗口答复质量和服务效率。窗口出现无法当场答复的新情况新问题后，须立即逐级申报、快速批复，使办事人员在最短时间内获得服务和支持。

(三)报备管理制。政务服务局建立报备管理机制，一方面，监督审批业务部门(单位)的报批情况及窗口对申请人的答复情况;另一方面，对于跨部门的情况，发挥沟通协调作用，找到创新突破的办法。各入驻窗口部门(单位)应当每月1次将否决的审批服务事项向政务服务局进行报备。

(四)协同联动制。对于涉及跨窗口(部门、单位)办理的业务，实行牵头窗口(部门、单位)负责制，窗口工作人员未经沟通不可直接回绝，应引导申请人到牵头窗口(部门、单位)办理。牵头窗口(部门、单位)应建立快速便捷的协调沟通会商机制，会同政务服务局及相关业务部门(单位)召开联合会商会议，为新情况新问题寻求解决路径，讨论研究后答复申请人。

(五)帮办代办制。对重点项目提供帮办、代办服务，提高审批效率。对不会办理事项的申请人提供帮办、代办服务，协助申请人完成事项办理。对老弱病残孕等特殊群体、因经营发展有特殊需求的市场主体等难以到政务服务大厅现场办理的事项，相关窗口部门(单位)应提供网上办理服务;必须与申请人面对面办理的，应提供上门服务，为申请人办理相关业务。

四、保障措施

(一)加强人员培训，提高服务质量。建立定期业务培训(轮岗)长效机制，有计划、有步骤组织窗口工作人员进行业务培训和文明服务礼仪培训，促使窗口工作人员全面系统地学习业务知识，锤炼文明服务习惯，不断提升综合业务素质、处理复杂问题的能力和服务水平。

(二)转变服务理念，创新服务方式。建立“否决事项”数据研判分析制度，政务服务局对“否决事项”实行一月一汇总，一季度一分析，定期通报晾晒。要将企业群众反映问题及提出的意见建议作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据;对于具有建设性的意见建议，以制度形式固定推广。

(三)夯实基础建设，强化保障支撑。推进政务服务标准化便利化，用好政务服务平台，推进政务信息数据共享应用，优化实体政务服务大厅“一站式”功能，不断提升线上线下政务服务水平。

(四)落实工作责任，加强督导考核。政务服务局负责全区“窗口无否决权”机制总体推进、综合协调、督促指 导以及情况汇总、问题分析、改善建议等工作，各窗口部门(单位)切实履行，政务服务中心负责具体落实。政务服务局要将“窗口无否决权”服务机制落实情况纳入对各进驻部门(单位)窗口的年度绩效考核，作为实施激励问责的重要依据。