

舞阳县行政服务中心文件

舞行〔2022〕11号

关于印发“限时办、承诺办、一次办”工作制度的通知

中心各科室、各窗口：

现将《舞阳县行政服务中心“限时办、承诺办、一次办”工作制度》印发给你们，请认真遵照执行！



舞阳县行政服务中心 “限时办、承诺办、一次办”工作制度

为进一步优化政务服务环境，提升企业和群众的获得感和满意度，根据法律、法规、规章和有关规定，特制定本制度。

一、限时办结

限时办结是指各窗口对公民、法人或其他组织申请办理行政许可、非行政许可审批事项和确认登记等公共服务事项，应当在法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复。法律、法规和规章对办理事项没有规定办理时限的，各窗口应当根据具体情况，并参照法律、法规和规章规定的同类事项办理时限，确定标准办理时限。各窗口能够当场办结的，应当当场办结。

（一）窗口工作人员应在接待受理申请人后，立即审查申报的办理材料是否齐全、是否符合要求。

（二）限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到相关文件、材料或指令的次日起计算。文件、材料不齐全或不符合法定形式的，各窗口应当按规定一次性告知公民、法人或其他组织补正文件、材料，其办理时限从收到补正文件、材料的次日起计算。各窗口告知公民、法人或其他组织补正文件、材料有遗漏的，其办理时限从其第一次收到补正

文件、材料的次日起计算。对因政策原因一时不能办理的，需要说明理由，做好政策解释。

（三）两个以上窗口共同办理的事项，由服务事项牵头部门制定细化服务方案，并明确每个部门的办理时限。

（四）因特殊情况不能按时限办结或予以答复、需要延期的，各窗口应当依照有关法律、法规、规章规定，以书面形式告知原因和理由，并同时告知办理时限。

二、承诺办理

承诺办理是指公民、法人或者其他组织（以下简称“称申请人”）以书面形式承诺其符合行政许可条件，并承担相应的法律责任提出许可申请，行政许可部门作出行政许可决定，许可后申请人补正承诺资料的办理方式。

（一）承诺办理制应当遵循公开、公平、公正和便民的原则。从方便办事群众的角度为服务对象考虑，简化办理流程、压缩办事时限，提高办事效率，提升优质服务。

（二）承诺办理制是以申请人容缺补齐申请材料先行受理为目标，提升行政许可效率，提高政务服务水平和政务服务质量。

（三）适用实行许可告知承诺事项，申请人不选择许可容缺承诺方式的，行政许可部门应当按照法律法规和规章的有关规定，实施行政许可。

（四）对申请人提交资料不齐，需要进一步补充完善资

料的，实行申请人书面容缺承诺，受理后由承办人一次性告知所补资料内容，申请人领取办理结果时一次性补齐容缺申请材料。

三、一次办结

一次办结是指一次告知、一次表单、一次联办、一次办好，多部门审批一次完成，实现“只进一扇门、最多跑一次”。

（一）一次告知。 一次告知是指把“一件事”的依据、条件、程序、期限、办理方式、所需材料等要素一次性告知；需要补正材料的，要对补正材料的内容、期限、方式等一次性告知。

（二）一次表单。 一次表单是指对“一件事”涉及多个部门的材料、表格进行精简、优化、合并，整理成一张材料清单，方便企业和群众到一次性阅知、一次性填报。

（三）一次办妥。 一次办妥是指对申请材料齐全能当场办结的，一次性办理完毕；对申请材料中的次要条件或次要手续有欠缺的，在当事人承诺补正后，采取容缺受理的方式一次性办妥。

四、管理考核

（一） 经办人员在办理业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与来访者发生争吵的，给予约谈教育并责令其向当事人赔礼道歉；对情节严重，造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任。

（二）受理单位应在承诺的时限内，尽快组织人员审核或踏勘，在规定的时限内办结；对于申报事项有明确规定需要补充完善的内容，要一次性告知。对条件具备的申报事项没有按时办理的，因人为因素而致使超时限办结，或其他违反服务承诺制度的事项，则按绩效考核办法，给予相应的扣分处理，直接与评优、奖惩挂钩。

（三）建立通报惩处制度。中心效能督查科负责对各窗口限时办结情况进行通报；在容缺办理过程中，对于申报事项有明确规定需要补充完善资料未一次性告知或违反服务承诺制度的事项，视具体情节对责任人进行处理。