

济宁市政务服务管理办公室文件

济政管办通〔2019〕1号

济宁市政务服务管理办公室 关于严格落实窗口办件制度的通知

各县市区（功能区）政务服务管理办公室：

近期，在各级组织的督导检查中，发现窗口工作人员没有按照规定向申请人出具办件文书。为进一步提升服务质量，减少申请人重复往返现象，现就有关问题通知如下。

（一）加强领导，提高认识。严格实施窗口办件制度是政府服务规范化的一项重要内容。各级政务服务管理机构要高度重视，提高认识，加强培训，严格落实各项窗口办件规定及“一次性告知”制度，着力增强服务效能，提升办事群众满意度。

（二）迅速行动，加强考核。各级政务服务管理机构要立即

安排培训窗口工作人员，要求其按照各单位已出台的办件制度，在办件过程中按要求向申请人（或咨询人）出具受理文书、不予受理文书、一次性告知书等书式文书。上述书式文书均应一式两份，出具时应要求申请人签字，一份交服务对象、一份由窗口存档，以备检查。窗口办件制度应作为窗口和窗口工作人员月度、季度考评、年度考核的重要依据。

（三）落实责任，严肃问责。各级政务服务管理机构应立即组织开展一次自查，发现问题及时解决，确保相应制度落实落地。对不认真履行办件规定，造成群众重复往返或被服务对象投诉，经查属实的，对窗口单位和经办人予以批评通报，造成不良后果的予以追责。

附件：1、受理通知书（样本）

2、容缺受理通知书（样本）

3、补正材料承诺书（样本）

4、不予受理通知书（样本）

济宁市政务服务管理办公室

2019年4月4日

附件 1

受理通知书（样本）

_____:

我部门（单位）收到您申请办理的_____事项所送的申请材料计项，经审查，申请材料齐全，符合法定形式，现予受理，我部门（单位）将在___个工作日内给予办结。其中，该事项办理过程中需要的听证（招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审）时限不计入承诺时限。

特此通知。

经办人：_____

监督投诉电话：

部门（单位）（章）

年 月 日

附件 2

容缺受理通知书（样本）

_____:

您提出的_____申请，尚有以下非关键性材料缺少或存在缺陷：

1.

2.

3.

...

本部门可先予受理，并进入审核程序；在你的容缺补正材料送达后，按承诺日完成办理工作。如到承诺期限未送达容缺补正材料，将终止办理工作，退还已经收取的材料。

特此通知。

经办人：_____

监督投诉电话：

部门（单位）（章）

年 月 日

附件 3

补正材料承诺书（样本）

我已了解上述说明，承诺按要求于 年 月 日前，补正申请材料，否则自行承担相关责任。

申请人（或授权委托人）：

年 月 日

附件 4

不予受理通知书（样本）

_____:

您向我部门（单位）提出的_____申请事项，经审查，不符合受理条件。主要原因为：

- 1.
- 2.
- 3.

特此告知。

经办人：_____

监督投诉电话：

部门（单位）（章）

年 月 日

济宁市政务服务中心管理办公室

2018 年 1 月 31 日印发

（共印 300 份）