

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB XXXX

鄂尔多斯市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

## 政务服务容缺受理规范

Normative acceptance of government service  
capacity deficiencies

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

鄂尔多斯市市场监督管理局 发布

# 目 次

- 前言 ..... II
- 1 范围 ..... 1
- 2 规范性引用文件 ..... 1
- 3 术语和定义 ..... 1
- 4 适用事项 ..... 1
- 5 受理条件 ..... 1
- 6 服务流程 ..... 2
  - 6.1 一次性告知 ..... 2
  - 6.2 容缺承诺 ..... 2
  - 6.3 受理审查 ..... 2
  - 6.4 补正审查 ..... 3
  - 6.5 办结送达 ..... 3
  - 6.6 服务保障 ..... 3
- 7 监督、评价与改进 ..... 3
  - 7.1 监督 ..... 3
  - 7.2 评价 ..... 3
  - 7.3 改进 ..... 3

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）提出。

本文件由鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局归口。

本文件起草单位：.....。

本文件主要起草人：.....。

# 政务服务容缺受理规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务中心窗口工作人员的适用事项、受理条件、服务流程、监督、评价与改进等要求。

本文件适用于市本级、旗县（市区）政务服务中心、各级中心（分厅）、苏木乡镇（街道）便民服务中心。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**容缺受理** window staff

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合基本法定条件，但次要条件、非关键材料或手续欠缺的行政审批事项，行政审批部门办理手续后先予受理，在服务对象补齐全部材料后，在承诺办结时限内及时出具办理结果的办理方式。

### 3.2 政务服务部门 department of administrative service

为服务对象依法办理政务服务事项的行政机关和其他负有政务服务职责的部门。

### 3.3

**服务对象** service object

咨询、申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

## 4 适用事项

4.1 适用于政务服务部门为服务对象办理非当场办结的依申请政务服务事项。

## 5 受理条件

### 5.1 受理条件应满足以下要求：

- a) 工作人员在收到服务对象书面承诺后，应在中国执行信息公开网、信用中国(鄂尔多斯)核实其信用情况，未查询到不良信息记录的，可提供容缺受理服务；
- b) 服务对象应自愿签订《容缺受理承诺书》，承诺在该事项办理时限内补正缺失材料；
- c) 不可容缺材料应当齐全且符合法定形式，仅缺少可容缺材料或材料存在缺陷、瑕疵。

## 6 服务流程

### 6.1 一次性告知

#### 6.1.1 对服务对象提出的行政审批事项时，窗口工作人员应一次性告知该事项的：

- a) 主要材料名称；
- b) 次要材料名称、补正形式、容缺时限及超期补正的处理办法；
- c) 容缺受理的次要材料补齐补正时限不应超过该事项的承诺审批时限；
- d) 承诺时限和法律效力；
- e) 不实承诺和违反承诺的法律后果；
- f) 因未在承诺时限内补齐补正材料自行承担后果。

#### 6.1.2 如补齐补正时限有特殊要求，窗口工作人员应一次性告知。

### 6.2 容缺承诺

#### 6.2.1 窗口工作人员应指导服务对象填写《容缺受理承诺书》。

#### 6.2.2 《容缺受理承诺书》应包括但不限于以下内容：

- a) 所作承诺是申请人真实意思表示；
- b) 已经知晓容缺受理告知的全部内容；
- c) 提供的所有申请材料真实有效；
- d) 承诺在要求时限内补齐补正，并且提交的材料未在时限内取回的，由集中审批部门处置；
- e) 逾期未补齐补正，且所提交的材料未在时限内取回的，由集中审批部门处置；
- f) 违反承诺的责任。

### 6.3 受理审查

#### 6.3.1 工作人员应在收到服务对象书面承诺后初步审核主要材料：

- a) 对于主要材料齐全且符合法定形式，仅缺少次要申请材料或材料存在缺陷、瑕疵的，应予以受理，出具《容缺受理补齐补正材料通知书》，承诺审批时限自容缺受理之日起开始计算；
- b) 对于主要材料不齐全或不符法定形式的，不予受理；
- c) 主要申请材料齐全且已出具书面承诺的应容缺受理，应确定补齐材料的方式，如现场提交、邮寄提交、网上提交等。

#### 6.3.2 受理后推送至审批人员，由审批人员在审批时限内对容缺受理业务的主要材料进行形式审查。

#### 6.3.3 容缺受理事项涉及现场踏勘、专家评审相关工作的，应在对主要材料审查后出具容缺受理审查意见，作为开展现场踏勘、专家评审相关环节工作的依据。

## 6.4 补正审查

6.4.1 工作人员在补齐补正时限内收到服务对象通过现场提交、邮寄或其他方式补齐补正的次要材料应对补正材料进行合理性审查，出具审查意见。

6.4.2 符合要求应推送至相应审批业务科室及时完成审查审批工作。补齐补正的所有材料符合要求可出具审批决定。

6.4.3 未在承诺时限内补齐补正材料或提交的次要材料不符合要求的，应出具《容缺受理终止办理通知书》，连同申请材料经窗口退回服务对象。

## 6.5 办结送达

6.5.1 在容缺受理时限内补正的准予办结，出件人员应通知服务对象领取相关批文、证照，按照需求送审批结果。

## 6.6 服务保障

6.6.1 政务服务部门应建立容缺受理工作台账，按照办理事项名称、容缺材料、受理时间、补齐补正时间、是否终止办理、办结时间等要素详细记录容缺受理工作开展情况。

6.6.2 应制定窗口工作人员内部培训计划，协助服务对象准备容缺材料，配备专人催办。

6.6.3 建立容缺受理服务信用信息档案，真实记录服务对象申请办理容缺受理业务时履行承诺义务情况，设置信用信息查询接口，作为服务对象能否再次享有容缺受理服务的重要依据。内容包括容缺受理服务的服务对象、申请事项、容缺材料、补正时间等。

## 7 监督、评价与改进

### 7.1 监督

7.1.1 应定期组织开展行政审批事项的容缺受理服务调查，综合评价政策知悉度、办事便利度、服务满意度等。

7.1.2 应加强对容缺受理事项的组织协调、跟踪督办，定期组织开展容缺受理事项专项督查。

7.1.3 宜委托有资质的第三方评估机构开展容缺受理工作评估，并及时将评估结果向社会公布。

### 7.2 评价

7.2.1 委托或引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方，定期开展容缺受理服务满意度评价，并按照 GB/T 39735 的要求执行。

### 7.3 改进

政务服务部门应根据评价结果持续改进容缺受理服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。

### 参 考 文 献

- [1] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见 国发(2024)3号
  - [2] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见 国发(2022)5号
  - [3] 内蒙古自治区人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见 内政发(2022)20号
  - [4] 鄂尔多斯市政务服务条例
  - [5] 鄂尔多斯市行政审批和政务服务局关于印发《鄂尔多斯市政务服务容缺受理管理办法》的通知 鄂政务发(2023)29号
-