

池数资函〔2022〕73号

## 关于推行“窗口无否决权”服务机制的通知

市直各有关部门、各分大厅，各县（区）政务服务管理机构、江南产业集中区管委会，九华山风景区、池州市经济技术开发区政务服务管理机构：

为深入贯彻落实市委和市政府关于创建一流营商环境工作部署，着力打造“池久满意”营商环境品牌，进一步改进工作作风，提升工作效能，提升企业满意度，增强群众获得感，决定在全市政务服务办事大厅推行“窗口无否决权”服务，现将有关工作通知如下：

### 一、工作目标

以进一步提升窗口服务意识、服务态度、服务质量、服务水平为目标，以有效降低企业群众的办事门槛为导向，推动落实“职责内的马上办、职责外的协调办、法规不明指导办、群众需要帮代办”原则，切实激发市场活力、保障民生，努力打造一流营商环境。

### 二、实施范围

“窗口无否决权”是指全市各级政务服务办事大厅所有窗口

工作人员，对企业群众提出的任何咨询、诉求、申请时，不轻易作“否定回答”，不随意行使“否决权”，未经研究沟通不做答复，不让企业群众多跑腿。

### 三、工作措施

（一）不轻易作“否定回答”。对企业群众提出不属于本窗口受理范围的，窗口工作人员不能说“不知道”“不清楚”，应明确告知办理的方法和路径，为企业群众“指好路”；对确不符合法律法规规定、不符合办理条件的申请，窗口工作人员要一次性告知理由依据，并做好说明解释工作，必要时单位负责人出面作解释答复。

（二）不随意行使“否决权”。对企业群众提出涉及非标准化的申请事项，要真正站在企业群众的立场，及时研究新情况、回应新要求、解决新问题，不得随意行使否决权；对申请材料不齐全、填写不规范或缺少申请材料的，应耐心向企业群众讲清楚补充内容和改进方法，实行一次告知，并主动提供办事指南等，杜绝企业群众“来回跑、往返跑”。

（三）未经研究不做答复。对法律法规不明确，申请内容暂属于模糊地带或空白领域的，应建立快速便捷的沟通请示机制。窗口工作人员要做好登记，1日内提交部门领导研究，3日内答复。一般事项实行首问负责制，涉及跨部门的申请，窗口所在单位应当主动沟通、协调、征询相关部门意见，在提请相关单位研究确认后，按时准确答复企业群众，若跨部门会商不能形成一致意见提交市营商办，首问窗口责任单位提级办理。

## 四、工作任务

（一）政务服务中心牵头负责“窗口无否决权”服务机制建设的总体推进和日常监督管理。政务大厅设置综合性咨询导办台，为申请人提供办理事项的指导，提供所需办理事项的服务指南。在申请人办事过程中遇到障碍时，及时了解情况，主动协调和提供帮助，办不成事反映窗口受理窗口不执行无否决权的举报等。

（二）建立“窗口否决”报批机制。各窗口部门应结合本部门实际，研究制定更加细化的操作规范，形成贯穿窗口受理人员、审核人员、审批决定人员的全服务流程快速研判机制。受理窗口出现无法当场答复的新情况、新问题后，立即逐级申报、快速批复。需要研究或集体讨论决定的，一般事项报批不得超过3个工作日，特殊事项应当在5个工作日内完成，涉跨部门事项答复在10个工作日内完成，重大疑难事项需开展专业性研究的或专家论证的除外。

（三）建立“窗口否决”报备机制。各窗口部门对“窗口否决”事项在本部门进行报批的同时，应向市数据资源管理局进行报备（附件否定报备登记表）。市数据资源管理局定期对各窗口部门报备的“窗口否决”事项进行统计分析，查找存在的问题和原因，帮助企业、群众寻找创新突破和提高办事效率的办法。

## 五、有关要求

（一）各单位要结合工作实际，改变窗口既有的收收材料、看看审审的办事模式，坚持问题导向，认真查找现行政务服务流程存在的不足，积极从群众企业办事新需求中想办法、出新招、

纠症结，创新服务方式，努力以改革的实际成效惠及群众。

（二）各单位要从方便申请人的角度出发，摒弃按章办事“大旗”，不得轻易否决群众、企业办事要求。窗口工作人员要强化服务意识，面对申请人不能简单地说“不能办”，而是要讲“怎么办”；落实告知义务，改“不是我办”为“告知谁办”；提升服务能力，改“不知道咋办”为“想办法办”。要坚决杜绝“一问三不知”或“踢皮球”的现象；要主动协助服务对象解决办事过程中的困难和问题，让服务对象“行”的畅快，“不行”的口服心服。

（三）各窗口单位改变坐等审批的方式，采取提前介入、主动辅导等措施，提高企业和群众办事申请的成功率，降低企业和群众办事成本。在受理环节，遇到新情况、新问题，要多思考，多研究，在规定时限内，尽早尽快答复申请人；要多从把事办成的角度，主动为服务对象“铺路架桥”。

（四）全市各级政务服务管理机构要充分发挥好督促推动、窗口自查和社会监督等作用，将“窗口无否决权”服务工作执行情况将纳入年度“评窗口”考核重要内容，纳入对县（区）、园区政务考核重要内容，确保“窗口无否决权”服务机制落到实处。

附件：否定报备登记表

2022年5月7日

附件：

否定报备登记表

报备单位：日期： 年 月 日

承办窗口			经办人	
被否定事项基本情况	被否定对象		联系方式	
	被否定事项名称		受理日期	
	被否定事项的基本情况			
	被否定的理由及依据			
窗口负责人 意见				
所属单位审核 意见				
提级办理情况				
备注				

注：此表一式三份，一份给服务对象，一份给市数据资源管理局，一份由窗口存档。