

# 安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2024〕7号

## 安康市行政审批服务局 关于推行实施“窗口无否决权”服务机制 的通知

各县(市、区)行政审批服务局、高新区行政审批服务局、恒口示范区市民中心,进驻市政务中心各窗口单位,局(中心)各科(组):

为深入贯彻落实市委、市政府关于创建一流营商环境的工作部署,着力打造营商环境“最安康”品牌,进一步强化窗口服务意识,提升政务服务效能,提高企业群众办事获得感和满意度,决定在全市各级政务服务中心及便民服务中心推行实施“窗口无否决权”服务机制,现将就有关工作通知如下:

### 一、实施范围

全市各级政务服务中心及便民服务中心。

## 二、工作机制

树立“无否决权”理念。“窗口无否决权”服务机制，是指窗口工作人员对于申请人提出的需求、诉求，特别是涉及非标准化的申请，不能简单直接地说“不清楚”“不知道”“不能办”“不行”，不得随意行使否决权，不得未经请示核准即说“不行”，要给予申请人合理解释，并主动告知其办理方法和路径，做到“不为不办找理由、只为办好想办法”。具体包括以下三种情形：

### **（一）对属于受理范围不符合受理条件的事项。**

窗口工作人员不得简单随意地回绝，应向申请人主动提供办事指南及申请样表，一次性告知申请条件，讲清楚需完善的资料 and 解决方法。

### **（二）对不属于本窗口受理范围内的事项。**

窗口工作人员应主动帮助申请人指引联系相关窗口或责任部门，如超出本单位工作职能的，工作人员应给予耐心合理解释，主动告知申请人“去哪办”“找谁办”，为申请人明确办理方法和路径。属于业务不明确或不清楚承办单位的，要及时向窗口负责人、部门领导或综合咨询服务台反映、协调，帮助申请人找到解决途径。

### **（三）对法律法规和规范性文件规定不明确，属于模糊地带、空白领域的事项。**

窗口工作人员不能未经请示就直接回绝，做好登记第一时间

报单位分管领导研判，5个工作日内进行回复。针对重大、疑难事项应在申请人咨询当日报本单位主要领导，必要时启动专项会商工作机制，并在10个工作日内回复申请人。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，按时准确回复企业群众。

### 三、保障措施

**（一）建立问题咨询库。**各级政务中心应将企业、群众咨询的事项与问题进行收集整理，建立完善常见问题咨询库，并实时更新，方便窗口人员查找信息，快速答复，提高咨询问题的解答率和精准度。

**（二）加强审前指导。**各级政务中心应设置综合咨询服务台，在第一时间对申请人所办事项进行预判和指引。建立导办、帮办代办队伍，为申请人提供办理事项申请材料及网上填报等指导，在申请人办事过程中遇到障碍时，第一时间了解情况，主动协调和提供帮助。对于责任不清无法纳入窗口单位办理的“否决事项”，由“办不成事反映”窗口牵头，联合业务科室、相关部门进行兜底回复。

**（三）加强业务培训。**加强业务培训，通过开展高频事项办理流程学习、政务服务技能比武、行政办事员职业技能培训等活动，提升窗口人员的理论知识和专业技能。鼓励窗口人员在遇到新情况、新问题时想办法、出新招，从办成事的角度多思考、勤研究、勇实践，切实做到“咨询服务一口清”。

**（四）加强沟通联动。**各窗口单位就确实无法办理的“否决事项”在本单位进行报批的同时，应当向同级政务中心业务科室报备。业务科室要跟踪报批过程，第一时间知晓情况和最终的反馈结果，定期对各进驻窗口单位报备的“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）加强宣传引导。**各级政务中心应做好“窗口无否决权”服务机制的对外宣传，公布咨询、监督电话，畅通咨询、投诉渠道。将“窗口无否决权”服务机制和“办不成事”反映窗口及导办、帮办代办等服务机制有机结合，主动为服务对象“铺路架桥”，助力创建一流营商环境。

安康市行政审批服务局

2024年4月23日

---

安康市行政审批服务局

2024年4月23日印发

## 否决事项报备登记表

报备单位：

日期： 年 月 日

|               |                |  |      |  |
|---------------|----------------|--|------|--|
| 承办窗口          |                |  | 经办人  |  |
| 被否决事项<br>基本情况 | 被否决对象          |  | 联系方式 |  |
|               | 被否决事项名称        |  | 受理日期 |  |
|               | 被否决事项的<br>基本情况 |  |      |  |
|               | 被否决的理由及<br>依据  |  |      |  |
| 窗口负责人<br>意见   |                |  |      |  |
| 所属单位审核<br>意见  |                |  |      |  |
| 办理情况          |                |  |      |  |
| 备注            |                |  |      |  |

备注：此表一式三份，一份给服务对象，一份给业务科室，一份由窗口存档。