

清河县行政审批局文件

清批〔2023〕6号

清河县行政审批局 关于进一步完善《一次性告知制度》等五项 管理制度的通知

各股室：

为进一步转变政府职能，优化政务服务环境，提高窗口服务水平，经征求各科室意见并呈局领导研究同意，将《一次性告知制度》等五项管理制度在原制度的基础上进行了修改完善，现印发给你们，请认真组织学习，严格遵照执行。



清河县行政审批局

一次性告知制度

第一条 为进一步加强行政审批局的规范化管理，提高工作效率，提升服务水平，促进依法行政，特制定本制度。

第二条 一次性告知是指：服务对象到我局相关审批股室窗口申请办理或咨询行政审批业务时，工作人员应一次性告知当事人该事项的办理程序及所需申报材料等，并提供相关规范性资料。

第三条 一次性告知的内容

- （一）实施行政许可的法律依据、条件和要求；
- （二）办理行政许可的全部申请材料及示范文本；
- （三）办理行政许可的程序（流程）和承诺时限；
- （四）办理行政许可的收费依据、收费标准；
- （五）办理行政许可的前置条件、相关程序；
- （六）一次性告知书的出具时间。

第四条 一次性告知的方式

（一）书面告知方式。针对服务对象需办理的行政许可及公共服务事项申请的，使用书面告知方式。

1. 按照法定一次性告知的内容，受理股室将服务对象申请办理事项需提交的全部材料的目录、程序、期限、条件、依据等情况对外公示；并将各相关事项的“办事指南”手册放置到窗口醒目位置，供服务对象参考。

2.对申报材料不齐全的，股室受理工作人员需一次性告知服务对象须补正的全部资料要求。

（二）口头告知方式。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，股室受理工作人员应当面向其口头说明、解释。

（三）公示告知方式。在网站、电子屏上公示法律、法规、规章规定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本、流程图等，供服务对象查阅。并在网站对服务对象申请的各项行政许可及公共服务事项办理情况进行实时公示。

上述一次性告知的信息应当准确、可靠、适用。

第五条 一次性告知要求

（一）工作人员在受理行政审批及公共服务事项咨询时，要提供优质高效服务。应当向服务对象提供审批环节（流程）示意图、办事指南（一次性告知单）等文本资料。

（二）服务对象的申请事项不需要取得行政许可的，应即时告知不受理；申请材料错误的，应当即指出，并提出修改要求；

（三）遇到服务对象咨询申请办理非我局职责范围内的行政审批及公共服务事项时，股室工作人员应当耐心做好解释说明，并告知其不予受理的原因，并热情地帮助联系有关部门。

（四）不得要求服务对象提交与申请事项无关的技术资料和其他资料。

（五）股室工作人员不得以自己不了解情况、不熟悉业务以及其他任何借口，敷衍、怠慢和拒绝为服务对象办理相关业务，或要求服务对象到局内相关股室去咨询办理行政审批及公共服务事项。

（六）工作人员要随时掌握行政审批的法律法规动态，及时调整修订审批服务规范的相关内容。

第六条 股室工作人员履行一次性告知义务应承担的主要职责：

（一）熟悉有关法律法规、规章等政策，熟悉本部门职责，熟练掌握审批事项和审批流程的运作；

（二）热情接待，耐心解答服务对象提出的问题，并提供咨询服务；

（三）全面、准确、及时出具《一次性告知书》、《申请材料补正告知书》、《许可不予受理决定书》、《不予许可决定书》和《受理通知书》。

第七条 股室工作人员要根据工作实际，不断完善“一次性告知”的相关具体内容，切实方便服务对象办事。

第八条 本制度自公布之日起施行，《清河县行政审批局关于印发〈一次性告知制度〉等七项管理制度的通知》（清批办〔2019〕4号）文件中该制度作废。

清河县行政审批局

首问负责制

第一条 为进一步优化服务环境，转变工作作风，提高政府执行力和公信力，建设服务型政府，结合我局工作实际，制定本制度。

第二条 本制度所称首问负责制，是指行政许可及服务相对人（以下简称办事人）来电、来信或者来人咨询、办理业务，首问责任人应当热情接待、认真登记、及时办理或引导交经办股室（人）办理的制度。被询问到的第一位机关工作人员即为首问责任人。

第三条 各股室工作人员实行挂牌上岗，公示姓名和电话，以便服务对象及时了解工作人员身份，接受监督。

第四条 首问责任人的责任：

（一）凡属于职责范围内的承办事项，应当在规定的办结时限内及时办理；需要补充相关材料的，应当一次性书面告知办事人有关办事程序、要求及所需全部材料。若经办人不在，应先将办事人的有关材料收下，做好姓名及联系方式记录，及时移交经办人。

（二）不属于职责范围内的事项，应认真解释说明，引导办理，告知办事人咨询部门的联系方式或者办公地点。

第五条 首问责任人在接待办事人办事或咨询时，应当依照法定权限和程序，认真履行职责，做到主动热情、

文明礼貌，便民利民、优质高效，务实清廉。不得有下列行为：

（一）对办事人不接待、置之不理，推诿扯皮；

（二）没有一次性告知办事人办事程序、要求及所需材料；

（三）属于工作职责范围内的服务事项不及时受理或有意刁难、设置障碍，责任意识淡漠、工作效率低下、服务质量差；

（四）对不属于工作职责范围内的不接待、不引办、不解释、不提供便利条件，致使办事人员来回奔波，造成不良影响；

（五）其他损害办事人合法权益的行为。

第六条 首问责任人有本制度第五条规定情形的，按本单位考核有关规定处理，有重大失误失职造成严重后果的，给予纪律处分。

第七条 办事人对首问责任人的工作有异议的，可以拨打投诉电话 0319-8290918 或通过意见箱进行投诉。运行监督室受理投诉后应及时进行调查核实，并在 3 个工作日内将调查情况和处理结果及时反馈给投诉人。

第八条 本制度自公布之日起施行，《清河县行政审批局关于印发〈一次性告知制度〉等七项管理制度的通知》（清批办〔2019〕4号）文件中该制度作废。

清河县行政审批局

限时办结制度

第一条 为进一步转变工作作风，提高审批效率和服务质量，营造优质高效的执法环境，根据《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国行政许可法》、《河北省影响机关效能行为责任追究办法》和《河北省行政机关限时办结制度》等有关规定，制定本制度。

第二条 限时办结制度是指对公民、法人或其他组织（以下统称行政管理相对人）向行政机关申请办理行政许可和公共服务事项时，相关股室应当在法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复的制度。

第三条 行政审批局所有审批股室适用本制度。

第四条 对行政管理相对人申请办理行政许可和公共服务事项，各股室应当在法律、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、规章对办理事项有明确时限规定的，各股室所承诺的办理时限不得超过规定办理时限。

法律、法规、规章对办理事项没有规定办理时限的，各股室应当根据具体情况，按照高效便民的原则，参照法律、法规和规章规定的同类事项办理时限，合理确定承诺办理时限。

各股室能够当场办结的事项，应当当场办结。

第五条 各股室办理本制度所列事项应当编制一次性

告知单和《清河县行政审批局办事指南》，明确办理事项、办理机构、责任岗位、办理流程、办理时限和监督电话，并在政府网站向社会公布。

第六条 限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到符合法定形式、内容齐全的文件、材料、作出受理决定之日起计算。

文件、材料不齐全或不符合法定形式的，各股室应当场或者在 5 个工作日内一次告知行政管理相对人所需补正文件、材料，其办理时限从收到补正文件、材料之日起计算。逾期不告知的，收到申请材料之日即为作出受理决定之日。文件、材料补正不符合要求的，其办理时限从收到重新补正文件、材料之日起计算。各股室告知行政管理相对人补正文件、材料有遗漏的，其办理时限从其第一次收到补正文件、材料之日起计算。

第七条 两个以上股室共同办理的事项，由牵头股室制定实施方案，并明确每个股室的办理时限。

第八条 行政管理相对人申请办理的事项办结后，各股室应当在 10 个工作日内将办理结果答复行政管理相对人，并送达有关文书、证件。

第九条 因法定事由不能按时限办结或予以答复、需要延期的，在规定或承诺的办结时限内，经主管局长批准，可以延长 10 个工作日，并应当将延长期限的理由书面告知行政管理相对人。

第十条 办理的事项依法需要经过听证、招标、拍卖、

检验、检测、检疫、鉴定或专家评审的，所需时间不计入办理时限。各股室应当将所需时间书面告知行政管理相对人。

办理的事项依法需要行政机关报送上级机关或同级政府批准的，上级机关或同级政府批准时间不计入该行政机关办理时限。

事项办理中需要行政管理相对人根据审查意见实施整改的，行政管理相对人实施整改时间不计入行政审批办理时限。

第十一条 有下列行为之一的，视为违反限时办结制行为：

- (一) 超过规定时限或承诺时限办结的；
- (二) 超过规定时限或承诺时限作出延期办理决定的；
- (三) 承诺当场办结而不当场办结的；
- (四) 应受理而不在规定期限内受理的；
- (五) 不在规定期限内一次告知所需补正文件、材料的；
- (六) 不按时答复办理结果、送达有关文书、证件的；
- (七) 其他违反限时办结制的行为。

行政管理相对人因自身责任，不按规定程序要求办理相关手续导致超过办结时限的，不视为违反限时办结制行为。

第十二条 各股室负责人对本股室实施限时办结制负总责。运行监督室负责监督检查限时办结制落实情况，定期通报检查结果，并向社会公布监督电话，及时受理、办理举报投诉。对违反限时办结制的行为，依据有关规定实施责任追究。

第十三条 本制度自公布之日起施行，《清河县行政审批局关于印发〈一次性告知制度〉等七项管理制度的通知》（清批办〔2019〕4号）文件中该制度作废。

清河县行政审批局 告知承诺管理制度

第一条 目的

为优化行政审批程序，完善管理方式，提高行政效率，结合我局实际，制定本办法。

第二条 定义

本办法所称的告知承诺，是指公民、法人或者其他组织提出行政审批申请，行政审批机关一次性告知其审批条件和需要提交的材料，申请人以书面形式承诺其符合审批条件，并能够按照承诺在规定期限内提交材料的，由行政审批机关作出行政审批决定的方式。

第三条 适用范围

行政审批机关以告知承诺方式实施行政审批的，适用本办法。

第四条 告知承诺事项的确定与公布

除直接涉及公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政审批事项外，对于能够通过事后监管纠正不符合审批条件的行为且不会产生严重后果的行政审批事项，行政审批机关可以实行告知承诺。

第五条 告知承诺书

实行告知承诺的行政审批事项，行政审批机关应当制作告知承诺书。告知承诺书示范文，使用省编制的统一的告知承诺文本。

第六条 行政审批机关的告知

对实行告知承诺的行政审批事项，行政审批机关收到申请后，按照“承诺限期补齐补全、承诺代替申请材料、承诺免于实质审查”三种方式，通过告知承诺书一次性向申请人告知下列内容：

（一）行政审批事项所依据的主要法律、法规、规章的名称和相关条款；

（二）准予行政审批应当具备的条件、标准和技术要求；

（三）需要申请人提交材料的名称、方式和期限；

（四）申请人作出承诺的时限和法律效力，以及逾期不作出承诺和作出不实承诺的法律后果；

（五）行政审批机关认为应当告知的其他内容。

第七条 申请人的承诺

申请人收到行政审批机关的告知承诺书，自愿作出限期补齐补全、符合容缺条件、材料真实有效等书面承诺的，应当在被告知的期限内填写申请人基本信息，并对以下内容作出确认和承诺：

（一）所填写的基本信息真实、准确；

（二）已经知晓行政审批机关告知的全部内容；

（三）自身能够满足行政审批机关告知的条件、标准和技术要求；

（四）能够在约定期限内提交行政审批机关告知的相关材料；

（五）愿意承担违反承诺的法律责任；

(六)所作承诺是申请人真实意思的表示。

申请人应当将经签章的告知承诺书当面递交或者邮寄给行政审批机关。

第八条 告知承诺书的生效和保存

告知承诺书经行政审批机关和申请人双方签章后生效。告知承诺书一式两份，由行政审批机关和申请人各保存一份。

第九条 提交材料

申请人应当按照告知承诺书的约定，向行政审批机关提交相关材料。告知承诺书约定申请人在递交告知承诺书时提交部分材料的，申请人应当在递交告知承诺书时一并提交；约定在行政审批决定作出后一定期限内提交相关材料的，申请人应当按照规定期限提交。

第十条 审批决定

行政审批机关收到经申请人签章的告知承诺书以及告知承诺书约定的部分材料后，应当当场作出行政审批决定，并核发证照批文，依法送达申请人。

第十一条 后续监管

作出准予行政审批的决定后，被审批人在告知承诺书约定的期限内未提交材料或者提交的材料不符合要求的，行政审批机关应当依法撤销行政审批决定。

第十二条 诚信档案

行政审批机关应当建立申请人、被审批人诚信档案。对被审批人在规定期限内未提交材料，或者提交的材料不符合

要求的，行政审批机关在审查、后续监管中发现申请人、被审批人作出不实承诺的，应当记入申请人、被审批人诚信档案，并对该申请人、被审批人不再适用告知承诺的审批方式。

第十三条 申请人不愿意承诺的办理

对实行告知承诺的行政审批事项，申请人不愿承诺或者无法承诺的，应当提交法定申请材料，行政审批机关应当按照法律、法规和规章的有关规定，实施行政审批。

第十四条 本制度自公布之日起施行。

清河县行政审批局

容缺受理工作制度

第一条 为进一步增强“放管服”改革力度，优化审批服务流程，提升政务服务水平，增强企业群众获得感、满意度，依据《河北省人民政府印发关于加快推进政务服务标准化规范化便利化若干措施的通知》（冀政字〔2022〕35号），制定本制度。

第二条 经确定的容缺受理政务服务事项的办理，适用本制度。

第三条 容缺受理，是指符合信用条件的公民、法人或其他组织（以下简称申请人）办理依申请非即办类审批事项时，在基本条件具备、主要材料齐全且符合法定形式，但非关键性材料有欠缺或存在瑕疵的情况下，申请人自愿申请，并书面承诺在规定的时限内补齐补正所缺少或存在瑕疵申请材料，审批（服务）部门先行受理，并进入审核程序，申请人补齐补正相关材料后，审批（服务）部门于审批时限内及时出具办理结果的政务服务行为。

第四条 主要申请材料指法律法规规章所规定的，能够证明申请人具备审批基本条件的材料，是启动审查审批程序的必要材料；非关键性材料指主要申请材料以外的其他材料，是依法依规作出审批决定的必要材料。

第五条 可以容缺受理的非关键性材料主要包括：

（一）申请人营业执照等企业资质证明、企业法定代表人或申请人身份证明等。

（二）工作人员资格证书，管理计划、方案、制度等。

（三）需要多个股室联办的政务服务事项，前一审批环节已经提交的申请材料。

（四）其他认为符合规定可以容缺的材料。

第六条 申请人根据实际情况自愿选择是否需要容缺受理服务。

申请人不选择容缺受理服务的，审批（服务）部门应依一般流程开展业务工作。

第七条 各审批业务股室负责编制并结合工作实际调整本科室容缺受理事项清单；负责完善“一次性告知书”中的容缺受理要素，明确容缺受理的主要材料和次要材料、补齐补正时限等内容。

第八条 容缺受理材料的补齐补正时限一般不超过该事项的承诺审批时限。对补齐补正时限有特殊要求的，相关审批业务股室应当在容缺受理事项清单和“一次性告知书”中明确标注。

第九条 申请办理容缺受理业务的，各业务股室应当核实申请人信用情况，无不良信用记录，未被列入诚信“黑名单”的，可提供容缺受理服务。不符合上述信用条件的，不予提供容缺受理服务。

第十条 对可容缺受理的材料，受理窗口应当当场一次

性告知申请人补正的材料名称、补正形式、时限及超期补正的处理方式。

第十一条 容缺受理的工作流程

申请人在受理窗口办理非即办类审批服务事项时，在基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件前提下，因申报材料中非关键性材料存在缺陷或瑕疵、需补正或撤换时，启动容缺受理：

1. 申请人作出按时补正申请材料的书面承诺；
2. 受理窗口工作人员出具《容缺受理补正材料通知书》，并受理办件；
3. 受理办件进入审核程序，审批股室在收到申请人提交（允许采取现场提交、邮寄提交等办事部门认可的提交方式）的相关补正材料后，按承诺期限作出决定；
4. 现场领取或邮寄送达办事结果（包括决定书、证照、批复等）。

第十二条 申请人未在其承诺时限内补齐补正材料，或提交的材料不符合“一次性告知书”要求的，本次申请做退回处理，并告知申请人，因此造成的损失由申请人自行承担。申请人可以在退回之日起 20 个工作日内取回已提交的材料，逾期未取的，其提交申请材料由审批（服务）部门处置。

第十三条 各业务股室应当建立容缺受理台账，真实记录申请人申请办理容缺受理业务时履行承诺义务情况。

第十四条 容缺受理事项涉及现场踏勘、专家评审相关工作的，审批业务股室可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。

第十五条 信用体系建设中心负责为容缺受理工作提供信用信息查询，各业务股室依凭申请人的信用情况决定是否为其提供容缺受理服务。

第十六条 法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第十七条 本制度自公布之日起施行，原 2019 年 1 月 25 日印发的《清河县行政审批局容缺受理制度（试行）》作废。