

# DB 2203

## 四平市地方标准

DB 2203/T XXXX—2023

### 容缺受理服务规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

四平市市场监督管理局 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 受理条件 .....	1
5 服务流程 .....	1
5.1 一次性告知 .....	1
5.2 容缺承诺 .....	2
5.3 受理审查 .....	2
5.5 补正审查 .....	2
5.6 办结与终止办理 .....	3
6 信息管理 .....	3
7 监督与评价改进 .....	3
7.1 监督检查 .....	3
7.2 服务评价 .....	3
7.3 持续改进 .....	4
附录 A（资料性） 申请容缺受理承诺书 .....	5
附录 B（资料性） 容缺受理通知书 .....	6
附录 C（资料性） 容缺受理补正材料通知书 .....	7
附录 D（资料性） 容缺受理承诺终止办理通知单 .....	8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出并归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局、北京麦斯达夫科技股份有限公司。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹、艾国辉、韩丰光、姚佳、张曼。

# 容缺受理服务规范

## 1 范围

本文件规定了容缺受理服务的受理条件、服务流程、信息管理及监督与评价改进。  
本文件适用于政务服务容缺受理服务。

## 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 32618 政务服务中心信息公开业务规范

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

## 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

信用良好，办事基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或申请材料欠缺的政务服务事项，由申请人签署书面承诺限期补齐，各部门先予接受材料并进行审查。

### 3.2

#### 主要申请材料

不违反法律，能够证明具备政务服务基本条件的材料，是行政机关启动政务服务审查程序的必要材料。

### 3.3

#### 次要申请材料

主要申请材料以外的其他材料，是行政机关进行政务服务的非必要材料。

## 4 受理条件

4.1 不直接涉及公共安全、生态环境保护、节约能源、人身健康与生命财产安全的政务服务事项。

4.2 国家企业信用信息公示系统中未列入经营异常名录和严重违法失信企业名单。

4.3 申请人自愿选择容缺受理服务，提交的材料齐全且符合规范要求。

## 5 服务流程

### 5.1 一次性告知

5.1.1 申请人提出的行政审批事项申请的，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、容缺期限及超期补正的处理办法；
- c) 承诺时限和法律效力；
- d) 不实承诺和违反承诺的法律后果；
- e) 未在承诺时限补齐补正材料自行承担后果。

5.1.2 补齐补正材料的时限有特殊要求的，窗口工作人员应一次性告知。

5.1.3 可容缺受理的材料包括：

- a) 营业执照、企业法定代表人或申请人身份证明等；
- b) 企业资信证明、缴费证明，企业工作人员资格证书，企业管理计划、方案、制度等；
- c) 同一政务服务部门需要多个阶段办理的政务服务事项，前一阶段办理时已经提交的申请材料；
- d) 多个政务服务部门依次办理的政务服务事项，在申请办理下一个政务服务事项时需提交的上一个政务服务事项的申请材料 and 办理结果；
- e) 其他可以容缺受理的材料。

## 5.2 容缺承诺

5.2.1 窗口工作人员应指导申请人填写《申请容缺受理承诺书》（参见附录 A）。

5.2.2 《申请容缺受理承诺书》应包括但不限于以下内容：

- a) 承诺的基本事实；
- b) 所作承诺是申请人真实意思表示；
- c) 已经知晓政务服务部门告知的全部内容；
- d) 提供的所有申请材料真实有效；
- e) 承诺补正申请材料的时间；
- f) 所提交的材料逾期未取，由材料保管单位销毁；
- g) 愿意承担违反承诺的法律责任。

5.2.3 申请人承诺补正材料的时限不应超过政务服务部门办理该政务服务事项的承诺时限，最长承诺时间不应超过 20 个工作日。

## 5.3 受理审查

5.4 受理人员应在收到申请人书面承诺后初步审核材料并根据以下情况决定是否受理：

- a) 主要材料齐全且符合法定形式，仅次要材料或材料存在缺陷、瑕疵的，应予以受理，；
- b) 主要材料不齐全或不符法定形式的，不予受理。
- c) 主要材料齐全且已出具书面承诺的应容缺受理，确定补齐补正材料的方式，如现场提交、线上提交等。

5.4.1 综合受理部门应对预先受理的材料进行实质性审查，出具审查意见。多个部门共同审批的事项，应按照并联审批相关规定进行审批。

5.4.2 受理窗口应向申请人出具《容缺受理通知书》（参见附录 B），并在通知书上标记为容缺业务。

## 5.5 补正审查

5.5.1 工作人员应督促申请人在书面承诺时间内补齐补正材料。

5.5.2 工作人员在补齐补正时限内收到申请人通过现场提交、邮寄或其他方式补齐补正的次要材料时，应对补正材料进行符合性、齐全性审查，出具审查意见。

5.5.3 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《容缺受理补正材料通知书》（参见附录 C），退回申请，并告知申请人 20 个工作日内取回以提交的材料，逾期未取回的由材料保管单位销毁。

## 5.6 办结与终止办理

5.6.1 申请人在承诺时限内补正容缺承诺材料，政务服务部门应当在承诺时限内做出处理决定。

5.6.2 政务服务部门应根据以下情况作出决定：

- a) 在书面承诺时限内补齐补正材料，且材料经审查合法合规的，应准予办结，按规定通知申请人领取相关批文、证照；
- b) 未在书面承诺时限内补齐补正材料或材料经审查不合法合规的，应不予办结并终止办理，通知申请人不予办结的理由并出具《容缺受理承诺终止办理通知单》（参见附录 D）。

5.6.3 政务服务部门应在终止办理后 5 个工作日内以书面形式通知申请人。

5.6.4 申请人应在收到终止办理通知的 20 个工作日内，取回已提交的材料，逾期未取的，由材料保管单位负责销毁。

5.6.5 因未履行容缺承诺义务造成的损失由申请人自行承担。

## 6 信息管理

6.1 政务服务部门应当在和政务服务网提供《申请容缺受理承诺书》（参见附录 A）格式文本，供申请人使用或者下载。

6.2 政务服务部门应将未履行容缺承诺义务的失信申请人的相关信息纳入政务服务失信记录，并向社会公布。

6.3 诚信档案作为政务服务信用数据源，依法依规提供给有关单位，作为联合激励和联合惩戒的依据。

6.4 信息公开的范围及方式应符合 GB/T 32618 的要求。

## 7 监督与评价改进

### 7.1 监督检查

7.1.1 政务服务监督管理机构可以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。

7.1.2 政务服务监督管理机构对政务服务部门开展容缺受理情况进行监督，定期组织开展容缺受理制度执行情况专项督查。

### 7.2 服务评价

#### 7.2.1 第三方评价

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 40762 的要求执行。

#### 7.2.2 评价内容

服务评价的内容应包括但不限于：

- a) 服务事项管理；
- b) 办事流程；
- c) 服务规范；
- d) 人员服务效率；
- e) 人员服务态度；

- f) 人员服务水平;
- g) 人员业务能力;
- h) 便民程度;
- i) 政务网便捷性等。

### 7.2.3 评价结果

7.2.3.1 窗口评价分为“满意”、“基本满意”、“非常满意”三个等次。

7.2.3.2 人员评价分为“优秀”、“合格”、“基本合格”、“不合格”四个等次。

### 7.2.4 评价应用

评价结果应纳入到中心月度考核考评工作体系，窗口人员的评价结果作为其表彰、奖励、提拔、晋升的依据。

## 7.3 持续改进

应根据评价结果不断改进服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。



附录 A  
(资料性)  
申请容缺受理承诺书

## 容缺受理承诺书

四平市政务服务和数字化建设管理局：

本人（单位）\_\_\_\_\_，身份证号码（统一社会信用代码）\_\_\_\_\_；授权委托人\_\_\_\_\_，身份证号码\_\_\_\_\_，联系电话\_\_\_\_\_，申请办理\_\_\_\_\_政务服务事项，因\_\_\_\_\_申请容缺受理。现就相关事宜作出如下承诺，并愿意承担法律责任。

（一）承诺的基本事实；

（二）所作承诺是申请人真实意思表示；

（三）已经知晓政务服务部门告知的全部内容；

（四）提供的所有申请真实有效；

（五）承诺在容缺补正时限\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前补正下列材料，若超期未补齐材料的，审批部门可以依法终止容缺受理：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

（六）所提交的材料逾期未取，由材料保管单位销毁；

（七）愿意承担违法承诺失信责任和法律责任。

承诺人签字（公章）：

年 月 日

附录 B  
(资料性)  
容缺受理通知书

## 容缺受理通知书

\_\_\_\_\_ (单位名称)：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，我单位收到您(单位)申请办理\_\_\_\_\_ (事项名称) 所送的有关材料后，依法进行审查。您单位的申报材料主要材料齐全，基本审批条件具备。对照审批要求，您(单位)仍需要补充以下材料：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

请将上述材料在\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前补齐补正，补齐补正时间以送达受理窗口时间为准，到期无法补齐补正材料或补齐补正的材料不符合要求的，视为放弃申请，受理窗口作退件处理。

特此通知。

单位(公章)：

年 月 日

附录 C  
(资料性)  
容缺受理补正材料通知书

## 容缺受理补正材料通知书

\_\_\_\_\_ (单位名称)：

您(单位)提出的\_\_\_\_\_事项申请，尚有以下次要申请材料欠缺或存在瑕疵：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

在您(单位)签署《申请容缺受理承诺书》后，事项可先予以受理，并进入审批流程；在您(单位)的容缺受理材料送达后，按承诺时限完成办理工作。如到承诺期限未送达容缺受理材料或所补齐补正的材料不符合要求的，我单位将终止办理工作，工作人员将在终止办理后的2个工作日内以电话方式通知您，退还已经收取的材料。

特此通知。

经办人(签名)：

联系方式：

年 月 日

附录 D

(资料性)

容缺受理承诺终止办理通知单

## 容缺受理承诺终止办理通知单

\_\_\_\_\_ (单位名称)：

您(单位)于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日申请办理\_\_\_\_\_ (事项名称)并作出容缺承诺，因\_\_\_\_\_ (原因)，经研究，根据《四平市政务服务容缺承诺暂行办法》第十六条的规定，我单位决定终止办理你(单位)申请的该项政务服务事项。

特此通知。

单位(公章)：

年 月 日

\_\_\_\_\_