

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.1—2019

“渝快办”工作规范 第1部分：总则

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言..... III

1 范围..... 1

2 术语和定义..... 1

3 基本要求..... 4

 3.1 统一架构设计..... 5

 3.2 统一技术平台..... 5

 3.3 统一业务规范..... 5

 3.4 统一事项清单..... 5

 3.5 统一服务入口..... 5

 3.6 统一数据来源..... 5

 3.7 统一推广使用..... 6

 3.8 统一电子监察..... 6

 3.9 推动业务创新..... 6

 3.10 拓展功能创新..... 6

4 管理架构..... 6

 4.1 工作架构..... 6

 4.2 事项管理..... 7

 4.3 平台管理..... 7

 4.4 绩效管理..... 8

5 制度体系..... 8

 5.1 首问负责制度..... 8

 5.2 一次告知制度..... 8

 5.3 告知承诺制度..... 8

 5.4 一窗受理制度..... 9

 5.5 集成服务制度..... 9

 5.6 并行审批制度..... 9

 5.7 限时办结制度..... 9

 5.8 代办帮办制度..... 9

 5.9 信息公开制度..... 9

 5.10 问政咨询制度..... 9

 5.11 顶岗补位制度..... 10

 5.12 文明服务制度..... 10

 5.13 绩效考核制度..... 10

 5.14 责任追究制度..... 10

附录 A （资料性附录） 一次性告知书..... 11

附录 B （资料性附录） 告知承诺书.....12

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第1部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、邱克斌、向龙宇、张程、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办”工作规范 第1部分：总则

1 范围

本部分规定了“渝快办”工作规范的术语和定义、管理架构和制度体系等内容。

本部分适用于重庆市相关部门和单位履行行政管理和公共服务职能的规范、管理和制度的规划设计。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

渝快办

以“互联网+政务服务”为基础，在全市构建政务服务“条块联通、数据融通、资源互通、办事畅通”的技术体系和“公平普惠、渠道多元、便捷高效、监管有力”的服务体系，推动政务服务更加智能化、便捷化，让企业和群众办事更加方便、快捷。

2.2

八统一两创新

在统一架构设计、统一技术平台、统一业务规范、统一事项清单、统一服务入口、统一数据来源、统一推广运用（使用）、统一电子监察“八统一”的“八统一”的前提下，鼓励开展业务创新、功能创新。

2.3

实体政务服务大厅

各级人民政府设立，为群众和企业集中提供政务服务的场所。

[改写GB/T 32168-2015，定义3.3]

2.4

网上政务服务平台

通过网络平台提供各类综合性政务服务的数字虚拟空间。

[改写GB/T 32168-2015，定义3.4]

2.5

三集中 三到位

将部门政务服务职能向一个内设机构集中，该内设机构向同级实体政务服务大厅集中，政务服务事项向网上政务服务平台集中，全部政务服务事项进驻实体政务服务大厅到位、授权到位、电子监察到位。

2.6

四级四同

实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、市、区县（自治县）、乡镇（街道）四级统一。

2.7

马上办、网上办、就近办、一次办

以提升政务服务效能为目标，对合法合规的事项应当场受理办结；与生产生活密切相关的事项通过网上政务服务平台办理；面向个人的事项在就近乡镇（街道）公共服务中心、村（社区）便民服务中心办理；符合法定受理条件、申报材料齐全的事项一次办结。

2.8

问政咨询

服务群众、倾听民意、推进“放管服”改革、推动“渝快办”的举措，各级政府部门应畅通问政咨询渠道，规范问政咨询工作程序。

2.9

一窗通办

实体政务服务大厅将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，按照“综合窗口受理、集成审批服务、综合窗口出件”工作模式，实现“一窗通办”。

2.10

政务服务事项

行政机关、公共企事业单位（以下统称政务服务实施部门）依据法定职能直接面向社会公众提供的具体办事服务事项，包括行政权力事项和公共服务事项两大类。

2.11

政务公开

各级政务部门依托各种媒体，依据相关法律、法规将政务信息及时、准确地向社会公布，以方便自然人、法人和其他组织获取和利用这些信息的活动。

[GB/T 25647-2010，定义3.2.9]

2.12

政府门户网站

政府对市场主体和办事群众集中提供信息服务和政务服务的网站。

[GB/T 25647-2010，定义3.4.4]

2.13

统一身份认证

联通整合实体政务服务大厅、政府网站、移动客户端、自助终端等不同渠道的用户认证，以验证个人和企业身份的过程。

2.14

电子证照

由计算机等电子设备形成、传输和存储的证件、执照等电子档案。

2.15

电子档案

具有凭证、查考和保存价值并归档保存的电子档案。

2.16

电子印章

基于可信密码技术生成身份标识，以电子数据图形表现的印章。

2.17

电子签名

在数据电文中，以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

[GB/T 25647-2010，定义3.5.8]

2.18

实体政务服务管理机构

负责对窗口工作进行组织协调、监督管理和指导服务的实体机构。

2.19

进驻部门

进驻实体政务服务大厅，为自然人、法人和其他组织提供行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、行政奖励、其他政务服务以及公共服务项目的政府部门和相关服务单位。

[GB/T 32170.2-2015，定义3.2]

2.20

进驻窗口

进驻部门或实体政务服务大厅设立的服务单元。

[GB/T 32170.2-2015，定义3.4]

2.21

进驻事项

进驻实体政务服务大厅办理的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、行政奖励、其他政务服务以及公共服务项目。

[GB/T 32168-2015, 定义3.6]

2.22

公共信息图形符号

以图形为主要特征，向公众传递信息，无需专业培训或训练即可理解的，表示公共、安全、交通、包装储运等信息的符号。

[改写GB/T 15565.1-2008, 定义2.5.14.1]

2.23

目录清单

由本级政府审定公布的政务服务事项的基本清单。

2.24

实施清单

对目录清单中实施的政务服务事项进行细化完善形成的清单。

2.25

证照目录

各类电子证照特征信息的集合。

2.26

行政权力事项

由行政机关或者组织依法对自然人、法人或者其他组织的权利义务产生直接影响的具体行政行为。

2.27

服务指南

为服务对象申办相关政务服务事项提供指引，明确事项办理要求的规范性文件。

[GB/T 36114-2018, 定义3.4]

2.28

政务信息

各级行政机关合法产生、采集和整合的与政务服务以及市场主体和办事群众相关的政策信息，以纸质、胶卷、磁带、磁盘以及其他电子存储材料等载体反映的内容。

3 基本要求

3.1 统一架构设计

以《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）为指导，顶层设计“渝快办”的总体层级体系、平台系统组成、建设方式、业务流程等。

3.2 统一技术平台

建设全市一体化政务服务技术平台，实现条块联通、数据融通、资源互通、办事畅通，与国家政务服务一体化平台互联互通。具体要求如下：

- a) 在网络方面，统一依托电子政务外网和市政务云中心构建，通过部署在互联网上的政务服务门户网站提供服务；
- b) 在数据方面，建设全市统一的政务服务数据资源共享服务中心，并与国家平台互联互通，与全市人口库、法人库、自然资源及空间地理库、信用库等基础库互联互通，与各部门、各区县政务服务数据互联互通；
- c) 在应用支撑方面，建设全市统一的身份认证、电子证照、电子签章、在线支付、物流快递等应用支撑服务；
- d) 在业务应用方面，统筹建设综合受理、政务服务业务运行、网上中介服务、大数据综合应用系统等业务应用系统，为各部门提供公共业务运行和管理系统。与投资项目在线审批监管平台、公共资源交易平台、信用信息系统等专项领域做好对接。

3.3 统一业务规范

编制“渝快办”工作规范，并且重庆市相关部门和单位的行政管理和公共服务职能的规范、管理和制度的规划设计均应符合该系列标准。

3.4 统一事项清单

3.4.1 编制全市标准统一的政务服务事项目录清单，按“四级四同”原则要求，以依申请办理的政务服务事项为重点，推动实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、市、区县、乡镇四级统一。

3.4.2 在统一目录清单基础上编制实施清单，完善政务服务事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素，推进办事要件和办事指南标准化、规范化。建立统一的“目录制定-标准化指南-分层级实施”的工作机制。

3.4.3 依托全市政务服务平台事项库和事项管理系统，建立全市联动的政务服务事项动态管理机制，实现全市各部门、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新。

3.5 统一服务入口

3.5.1 重庆市网上政务服务平台（PC端、移动端、自助端）是“渝快办”线上服务的统一服务入口，政务服务政务服务实体大厅（窗口）是线下服务的统一入口。

3.5.2 网上政务服务平台和各实体政务服务大厅应深度融合，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。

3.6 统一数据来源

对于各部门提出的政务服务数据需求，由市政务服务平台统一受理和提供服务，并通过市社会公共信息资源共享交换平台交换数据。具体要求如下：

- a) 建立人口、法人、电子证照、空间地理信息等基础资源库，满足政务服务数据需求；
- b) 落实市级各部门数据提供方责任，保障数据供给，提高数据质量；
- c) 强化数据使用方责任，加强共享数据使用全过程管理，确保数据安全；
- d) 积极运用大数据、人工智能等新技术，开展政务服务数据分析，为提升政务服务质量提供大数据支撑。

3.7 统一推广使用

3.7.1 塑造“渝快办”服务品牌，建立品牌标识，组织品牌宣传推广活动，创新适合互联网的宣传方式，让企业和群众愿用、会用。

3.7.2 建立责任明确、保障有力的使用服务制度，开展平台保障、服务运维、学习培训等服务工作，不断完善功能，让平台好用、管用。

3.8 统一电子监察

强化网上电子监察，涵盖政务服务、政务公开、问政咨询等方面，按照“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制，着重加强服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线服务深度、在线服务成效度的“五度”效能监管，作为各市级部门、区县（自治县）服务效能评估的重要内容。

3.9 推动业务创新

鼓励各市级部门、区县（自治县）进行业务改革和创新。具体要求包括但不限于以下方面：

- a) 创新开展马上办、网上办、就近办、一次办；
- b) 加大力度减环节、减材料、减时限、减费用，逐项优化工作规程和办事指南；
- c) 深化实施一窗办、主动服务、代办帮办等创新举措。

3.10 拓展功能创新

鼓励各市级部门、区县（自治县）进行扩展功能创新。具体要求包括但不限于以下方面：

- a) 在网上政务服务平台设计与自身业务相关的主题板块、个性化服务功能及页面；
- b) 基于统一技术平台，开展高频服务事项全程网办应用开发；
- c) 开展政务服务实体大厅（窗口）的管理、智能化终端服务等服务。

4 管理架构

4.1 工作架构

4.1.1 市、区县（自治县）、乡镇（街道）、村（社区）应设立实体政务服务场所，应按有关规定，规范机构名称。实体政务服务大厅名称规范如下：

- e) 市级实体政务服务大厅名称为“重庆市行政服务中心”；
- f) 市级政务服务实施部门设立的实体政务服务大厅名称宜统一规范为“重庆市××行政服务中心”；
- g) 各区县（自治县）实体政务服务大厅名称宜统一规范为“××区（县、自治县）行政服务中心”；
- h) 各区县（自治县）政务服务实施部门设立的实体政务服务大厅名称宜统一规范为“××区（县、自治县）行政服务中心××分中心”；

- i) 乡镇(街道)设立的实体政务服务大厅名称宜统一为“××区(县、自治县)××乡镇(街道)公共服务中心”；
- j) 村(社区)便民服务场所名称宜统一为“××区(县)××乡镇(街道)××村(社区)便民服务中心”。

4.1.2 政务服务管理机构负责组织、协调、指导、规范本级政府各部门及有关单位政务服务工作，对各部门进驻、委托的政务服务事项办理进行组织协调、监督管理和指导服务，对进驻窗口工作人员进行管理培训和日常考核，对部门和单位单独设立的办事窗口以及乡镇(街道)设立的公共服务中心进行业务指导和工作考核。

4.1.3 乡镇(街道)应设立政务服务场所，建立公共服务中心，将劳动就业、社会保险、计划生育、社会救助、社会福利、农用地审批、新型农村合作医疗及涉农补贴等事项纳入办理。在村(社区)设立便民服务中心，为公众提供免费代办服务，将便民服务向村(社区)延伸。

4.2 事项管理

4.2.1 事项清单管理

4.2.1.1 市级政务服务实施部门应按“四级四同”要求，在与国家目录标准制度一致的基础上，统筹编制本系统、本行业在市、区县(自治县)、乡镇(街道)的政务服务事项目录清单、实施清单的编制，明确服务对象和要求，并在网上政务服务平台集中公布。

4.2.1.2 政务服务实施部门应梳理编制本部门、本单位政务服务事项目录清单、实施清单，按程序报本级人民政府同意后向社会公开。

4.2.1.3 区县政务实施部门应根据市级政务服务实施部门公布的政务服务事项目录清单、实施清单，编制本系统在本区域的政务服务事项目录清单、实施清单，并按规定的程序向社会公开。

4.2.2 事项动态管理

4.2.2.1 事项清单应按照“谁编制、谁维护”的原则进行动态调整。

4.2.2.2 目录清单的调整应由事项实施部门按程序报本级人民政府同意后，对外发布。

4.2.2.3 本级政府门户网站公开的事项信息应与网上政务服务平台数据同源。

4.2.3 事项编码管理

4.2.3.1 按照国家统一制定的政务服务事项编码规则 and 标准，对政务服务事项进行统一编码。

4.2.3.2 事项编码由市级编制管理机构和法制管理机构统一管理。

4.2.3.3 政务服务事项编码是同一服务事项的唯一标识，事项调整应重新编码，原事项编码不再使用。

4.3 平台管理

4.3.1 市级政务服务管理部门负责全市网上政务服务平台的管理。市级政务服务实施部门、区县(自治县)实体政务服务管理机构分别负责本级业务子系统和办理终端的维护、运行和管理。

4.3.2 网上政务服务平台权限管理采取分级管理、分层负责的模式。政务服务实施部门应结合实际设置不同权限的管理员，负责统筹本部门网上政务服务平台的权限管理等工作。

4.3.3 网上政务服务平台采用实名制身份认证，任何单位和个人不应擅自修改参数和数据。如遇人员变动等确需修改时，应经本单位有关负责人审核后由本单位管理员修改相关信息。

4.3.4 网上政务服务平台管理员和审批人员应先培训、后上岗。政务服务实施部门应加强培训，建立常态化的培训机制，不断提高工作人员的在线服务能力。

4.3.5 各级政务服务实施部门应落实专职信息更新人员、维护管理人员、在线互动栏目督查人员、投诉和意见处理人员等负责所属网上政务服务平台各栏目的运行维护工作；入驻实体政务服务大厅的各窗口应落实专职在线服务受理人员、信息更新人员负责所属网上政务服务平台各栏目的运行维护工作。

4.3.6 市级电子政务管理部门负责对网上政务服务平台的安全运行情况进行实时监控，建立应急处置和灾难恢复机制；建立数据备份制度，制定数据灾难恢复策略和灾难恢复预案；政务服务实施部门负责本部门网络和业务系统终端的安全，定期进行安全性能监测。

4.4 绩效管理

4.4.1 应加强对政务服务行为事中事后的监管，按照权责对等、权责一致和“谁审批谁负责、谁主管谁监管”原则，健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制。

4.4.2 以“双随机、一公开”为原则，推进综合监管和检查处罚信息公开。

4.4.3 全面推行政务服务过程和结果公开公示，接受社会监督。

4.4.4 各级政务服务中心管理机构应制定考核办法，量化考核标准，组织对各部门、各岗位的办事效能进行考核。考核结果应在实体政务服务大厅和网上政务服务平台进行公示。

5 制度体系

5.1 首问负责制度

5.1.1 实体政务服务大厅应制定首问责任制度并公示。

5.1.2 首问责任人应耐心接受问询。

5.1.3 首问责任人应按照有关规定对咨询人提出的咨询事项做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容等。

5.1.4 工作人员现场不能答复的，应告知咨询人答复时间及其他咨询途径。

5.1.5 对不属于本岗位办理的事项应履行告知义务。

5.2 一次告知制度

5.2.1 窗口工作人员在接受服务对象的咨询、申请或办理服务事项时，应一次性书面告知办理事项所需要提交的申报材料、办理条件、程序和相关的政策等，主动提供示范文本、表格和资料。

5.2.2 对服务对象递交的申报材料应认真审查，依法可以当场更正的，窗口工作人员应当场指导补正材料；对于无法当场补正材料的，应向服务对象出具《一次性告知书》（见附录 A），以书面形式告知要补正的全部材料。

5.3 告知承诺制度

5.3.1 对于通过事中事后监管能够纠正，且不会产生严重后果的政务服务事项，应实行告知承诺制度。

5.3.2 政务服务实施部门应制作告知承诺书（见附录 B），并向申请人提供示范文本，一次性告知申请人审批条件和需要提交的材料。如申请人承诺符合审批条件并提交有关材料，应当场办理相关服务事项。

5.3.3 告知承诺书经政务服务实施部门和申请人双方签章后生效。告知承诺书应一式两份，由政务服务实施部门和申请人各执一份。

5.3.4 政务服务实施部门应当将生效后的告知承诺书当面或邮寄给申请人。

5.3.5 审批部门应在规定时间内对申请人履行承诺的情况进行检查，对申请人未履行承诺的，应撤销行政审批决定并追究申请人的相应责任。

5.4 一窗受理制度

5.4.1 各级实体政务服务大厅应将政务服务实施部门分设的办事窗口整合为综合窗口。

5.4.2 综合窗口应按照“综合窗口受理、集成审批服务、综合窗口出件”的模式开展工作，受理与办理相分离、办理与监督评价相分离。

5.4.3 应根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断优化调整窗口设置。

5.5 集成服务制度

5.5.1 政务服务事项应实行“一窗通办”，以办好“一件事”为标准，整合优化办理流程，避免申请人重复提交材料。

5.5.2 应梳理编制关联事项的目录清单，规定统一的事项办理材料，将多套材料转化为一张表单、一套材料申请。

5.5.3 窗口工作人员应熟悉掌握各项规章制度、审批服务办理流程，窗口与部门之间、窗口与窗口之间的协调对接工作。

5.6 并行审批制度

5.6.1 对涉及两个以上部门共同审批办理的事项，应实行由一个部门牵头、组织各责任部门并行审批办理的行政审批模式。

5.6.2 应梳理并行审批事项清单，明确牵头办理单位、工作流程、办理时限等内容。

5.7 限时办结制度

5.7.1 对符合法定受理条件，且材料和手续齐备的事项，应在承诺时限内办结。

5.7.2 只需进行形式要件审查的服务事项应即来即办。

5.7.3 确有特殊情况无法在承诺时限内办结服务事项的，应在法定时限内办结；若在法定时限内依然无法办结的，按照相关规定执行，并向服务对象说明延时办结的理由。

5.8 代办帮办制度

5.8.1 市、区县（自治县）级政务服务中心管理机构应建立代办帮办制度，梳理并公布代办帮办事项目录。

5.8.2 可建立专业化、高素质、复合型的政务服务代办帮办队伍，提供代办帮办服务，衔接内部流转等工作。

5.8.3 代办帮办工作人员应主动礼貌、用语规范、态度诚恳，熟悉代办帮办事项的办理条件、申请材料、办理流程等内容。

5.9 信息公开制度

5.9.1 对于已确定属主动公开的信息，应选取适当的公开方式和渠道予以公开。信息公开途径应多种多样、便于获取。

5.9.2 依申请公开的信息，申请人应采用信函、传真、电子邮件等方式向制作或保存信息的行政机关提出申请。各单位收到申请后，应按要求及时答复。

5.9.3 信息内容发生变更的，应及时予以更新。

5.10 问政咨询制度

5.10.1 各级政务服务实施机关应提供现场咨询（如窗口咨询）和非现场咨询（如网上咨询、电话咨询、邮件咨询）等多种咨询方式和渠道，指定专人提供问政咨询服务，并能够进行预约。

5.10.2 各级政务服务实施机关应充分运用“互联网+”，实现问政咨询服务从实体窗口向网上窗口延伸，在专门的网站或客户端提供咨询服务。

5.10.3 问政咨询应按照 5.1 实行首问负责制。

5.10.4 问政咨询渠道应保证及时、畅通。

5.11 顶岗补位制度

5.11.1 政务服务实施部门应对窗口建立 AB 岗工作制。

5.11.2 AB 岗工作人员应明确本岗位的工作职责，熟悉相关的法律法规、办事流程等。

5.11.3 窗口常驻工作人员（即 A 岗）不在岗时，应由相同或相似岗位的工作人员（即 B 岗）代行其职责。B 岗在顶岗期间，享有 A 岗的职责和权利，并对执行 A 岗工作的结果负相应责任。

5.12 文明服务制度

5.12.1 窗口工作人员应遵纪守法、廉洁自律、秉公办事。

5.12.2 窗口工作人员应按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务。

5.12.3 窗口工作人员应根据服务对象的合理需求，持续优化服务方式和服务行为，提供便捷高效服务，让服务对象满意。

5.13 绩效考核制度

5.13.1 政务服务绩效考核应坚持客观公正、服务导向、目标导向、分类考核、内外结合的原则。

5.13.2 应针对政务服务运行的事前、事中、事后各个环节，从事项公开信息的完整性、事项办理的时效性、流程合法性和内容规范性等方面制定考核规则。

5.13.3 考核结果应按规定进行内部通报或向社会公开，纳入区县和部门的年度考核。

5.14 责任追究制度

5.14.1 对违反首问负责制度、限时办结制度、一次性告知制等规定，不依法履行或不正确履行职责的行为，应给予责任追究。

5.14.2 责任追究应坚持实事求是、客观公正，有责必问、有错必纠，教育与惩处相结合的原则。

5.14.3 责任追究的方式视情节轻重，应按相关规定进行处理。

附 录 A
(资料性附录)
一次性告知书

一次性告知书见图A.1。

No: ××××××

一次性告知书(存根联)

×××××单位(同志):
本窗口收到您单位(个人)申请办理×××××事项(事项编号: ×××××)所提交的申请材料××项。依法进行初审后,因您所送的材料不齐全(或不符合法定形式),暂时不能受理。请您将下述材料尽快补正后再次来本窗口办理。
需补交或更正的材料如下:
1. ×××××(☐ 材料不齐全 ☐ 不符合法定形式)
2. ×××××(☐ 材料不齐全 ☐ 不符合法定形式)
3.
特此告知!

申请人(签字): ×× 联系方式: ×××× 签字日期: ××××年××月××日

受理机构(专用章)
××××年××月××日

一次性告知书(回执联)

×××××单位(同志):
本窗口收到您单位(个人)申请办理×××××事项(事项编号: ×××××)所提交的申请材料××项。依法进行初审后,因您所送的材料不齐全(或不符合法定形式),暂时不能受理。请您将下述材料尽快补正后再次来本窗口办理。
需补交或更正的材料如下:
1. ×××××(☐ 材料不齐全 ☐ 不符合法定形式)
2. ×××××(☐ 材料不齐全 ☐ 不符合法定形式)
3.
特此告知!

联系人: ××× 联系电话: ×××××× 监督投诉电话: ××××××

受理机构(专用章)
××××年××月××日

图A.1 一次性告知书

11

附 录 B
(资料性附录)
告知承诺书

行政审批机关的告知书见图B.1。

No: ××××××
行政审批机关告知书
本行政审批机关就×××××事项告知如下： 一、审批依据 本行政审批事项的依据为： 1. ×××××； 2. ×××××； 二、法定条件 本行政审批事项获得批准应当具备以下条件、标准和技术要求： 1. ×××××； 2. ×××××； 三、应当提交的材料 根据审批依据和法定条件，本行政审批事项获得批准，申请人应当提交下列材料： 1. ×××××； 2. ×××××； 3. ×××××； 4. ×××××； 5. ×××××； 四、已经提交和需要补充提交的材料 1. 下列材料，申请人已经提交： 第 项、第 项、第 项、..... 。 2. 下列材料，申请人应当 ☐在 年 月 日前提提交 ☐在行政许可实施机关对承诺内容是否属实进行检查时提交： 第 项、第 项、第 项、第 项、第 项、第 项。 五、承诺的期限和效力 申请人愿意做出承诺的，在收到本告知承诺书之日起三日内作出承诺。 申请人作出符合上述申请条件的承诺，并提交签章的告知承诺书后，行政许可实施机关将依法进行审查并作出是否予以行政许可的决定。

图 B.1 行政审批机关的告知书

申请人逾期不作出承诺的，行政许可实施机关将按照法律、法规和规章的有关规定作出许可决定。申请人作出不实承诺的，行政许可实施机关将依法及时作出处理，并由申请人依法承担相应的法律责任。

六、监督 and 法律责任

申请人应当在本告知承诺书约定的期限内提交应补充的材料。未提交材料或者提交的材料不符合要求且无法补正的，将不予以颁发行政许可文书。

本行政许可实施机关，将在作出准予行政许可的决定后尽快进行监督检查。发现被许可人实际情况与承诺内容不符的，依法撤销行政许可决定。

行政行政许可实施机关依法撤销行政许可决定并办理注销手续，因被许可人自身原因造成的一切法律后果和经济损失均由申请人承担。

七、诚信管理

对申请人、被许可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，行政许可实施机关在审查、后续监管中发现申请人、被许可人作出不实承诺的，应当记入申请人、被许可人诚信档案，并对该申请人、被许可人以后在本市范围内的行政许可申请，不再适用告知承诺的许可方式。

图 B.1 （续）

信用承诺书见图B.2。

信用承诺书	
申请人就申请许可的行政许可事项，现作出下列承诺：	
(一) 已经知晓行政许可实施机关告知的全部内容；	
(二) 保证申请资料和相关数据的合法性、真实性、准确性，保证电子档案和纸质资料的一致性，所作承诺是申请人的真实意思表示；	
(三) 自认满足行政许可实施机关告知的条件、标准和技术要求；	
(四) 能够在约定期限内，提交行政许可实施机关告知的相关材料；	
(五) 严格遵守国家法律、法规、规章和相关政策规定，依法从事生产经营活动，重信守诺，维护良好的信用记录，并主动接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任；	
(六) 上述陈述是申请人的真实意思表示；	
(七) 愿意承担不实承诺、违反承诺的法律责任及由此造成的损失；	
(八) 对有关许可文书颁发后从事许可的有效期予以确认和承诺；	
(九) 本承诺书在“信用重庆”等网站上公开。	
申请人（委托代理人）：	行政许可实施机关：
（签字盖章）	（盖章）
年 月 日	年 月 日申请人：
（自然人）	
姓 名：	
证件类型：	编号：
联系方式：	
（法 人）	
单位名称：	
法定代表人：	地址：
联系方式：	
统一社会信用代码和项目代码：	
（其他组织）	
组织名称：	
法定代表人：	地址：
联系方式：	
统一社会信用代码和项目代码：	
委托代理人：	
证件类型：	编号：
联系方式：	
行政许可实施机关：××部门（单位）	
联系人姓名：	
联系方式：	

图B.1 信用承诺书