

扎实推进行政效能革命

——高新区政府服务提供“容缺办理”

陕西自贸试验区成立以来，在投资、贸易、事中事后监管等方面进行大胆探索，以制度创新为核心，形成一批可复制、推广的改革创新成果，其中，西安高新区推出的“容缺受理”政务服务就是其中之一。

一、高新区政府服务提供“容缺办理”的背景

本着“积极践行行政效能革命，急企业和群众之所急，最大限度方便企业和群众办事，为其节约办事时间和成本”的服务理念，高新区推行政务服务“容缺办理”，营造优质的政务服务环境，促进“最多跑一次”改革，助力自贸试验区营商环境提升。

二、高新区政府服务提供“容缺办理”的主要做法及成效

（一）主要做法

“容缺办理”是指申请人在窗口办事过程中主要材料齐全，符合法定受理条件，但次要材料欠缺的，由窗口先行受理，申请人书面承诺在规定时限内补齐容缺材料后，即可完成整个办理流程的便民服务措施。

凡属“容缺办理”范围的政务服务事项，包括企业资信证明、缴费证明、企业内部人员资格证书、企业内部配套管理制度方案、申请要件前置条件的证明材料及分阶段办理事项后阶段再次提交的资料等，窗口工作人员需一次性告知可容缺的申请材料，并指导申请人出具书面承诺（承诺书上签字或者加盖公章），部门窗口出具《容缺受理通知书》，窗口先予受理。对服务对象提供的材料不符合“容缺办理”原则的，窗口工作人员解释不予受理的原因，告知其待申报主要资料齐全后再办理。

服务对象办理服务类事项的，补充所缺材料的时限最长不能超过一个月，

在承诺时限内未补齐所有容缺材料的，窗口部门可以将补缺承诺情况进行备注，在后一次事项办理时提示补齐。

服务对象办理行政许可和审批类事项的，补充所缺材料的时限最长不超过许可或审批事项承诺办理时限，申请人在承诺时限内补齐所有容缺资料，经审查符合法定要求，审批部门在对外承诺时限内直接办结、发放行政许可决定及相关证照；未补齐容缺材料的，审批部门将撤销行政许可决定，并向服务对象发放《撤销行政许可决定通知书》，同时将原申报材料退还服务对象，并将纳入企业或个人征信体系，由此造成的不良影响由申请人承担。具体包括以下几个部分：

1. 工商一口受理

工商高新分局可容缺办理的事项主要有：公司设立、公司变更、非公司企业法人设立、非公司企业法人变更、合伙企业设立、合伙企业变更等，可作为容缺的材料有：企业营业执照、经营许可证等企业资质证明，以及企业法人或申请人身份证明等。

2. 行政审批局

行政审批服务局重点突破建设项目容缺审批问题，实现项目减负提速。

3. 人才中心

人才中心可容缺办理的事项主要为流动人员人事档案托管，可作为容缺的材料为户口本等户籍证明。流动人员在办理个人档案托管业务时，时常会出现漏带户口本等个别审核件，窗口工作人员将根据实际情况，通过家人户口本拍照、个人身份证等综合信息进行确认，通过容缺制度办理档案托管。

4. 社保中心

社保中心可容缺办理的事项主要为居民社保个人信息变更等，参保人因某种原因需变更银行账户信息的，如未携带身份证或银行账户原件，可通过询问参保信息并在系统查询核实后，先填写变更表、留存复印件，之后补交所缺项。

与此同时，高新区在容缺办理的基础上，积极探索制度创新，探索实践了“预审批”“承诺制审批”“整区域审批”等制度，突破常规完成重点事项审批。其中“预审批”，是指高新区范围内涉及重大民生、公共服务等建设项目，投资主体明确，建设时间紧迫，具备开展技术审查所需的主要要件，在其申请材料尚不完备的情况下，通过企业公开承诺，对相关行政审批事项先行受理、提前预审批的创新机制。待企业申请材料齐备后，审批部门及时将

预审批决定更换为正式审批文件。

“容缺办理”制度的详细规定如下：

第一，适用范围：

本制度适用于进驻高新区政务服务中心办理的相关政务服务事项。

第二，基本原则：

（1）企业资信证明、缴费证明，企业内部人员资格证书及内部配套管理的计划、方案、制度等，一般可作为“容缺办理”资料。

（2）企业营业执照、经营许可证等企业资质证明，以及企业法人或申请人身份证明等，一般可作为“容缺办理”资料。

（3）申请要件中，甲资料作为乙资料的前置条件，则甲资料可以容缺。

（4）同一部门不同阶段办理事项，前阶段已提交，后阶段再次提交的申请资料可以容缺。

第三，办理程序：

（1）凡属“容缺办理”范围的政务服务事项，窗口工作人员要一次性告知可容缺的申请资料，服务对象须作出书面承诺（承诺书上签字或者加盖单位公章），窗口先予受理。

（2）服务对象按规定作出书面承诺书后，部门窗口出具《容缺受理通知书》（一式两份，一份当场交予服务对象，一份留存备查）。

（3）对服务对象提供的材料不符合“容缺办理”原则的，窗口工作人员当场解释不予受理的原因，告知其待申报主要资料齐全后再办理。

第四，补缺时限：

（1）服务对象办理的属于服务类事项的，补充所缺材料的时限最长不超过一个月，期间须承诺完成相关材料的补缺。

（2）服务对象办理的属于行政许可和审批类事项的，补充所缺材料的时限最长不超过许可或审批事项承诺办理时限，期间须承诺完成相关材料的补缺，逾期未按时补齐资料的，将纳入企业或个人征信体系，由此造成的不良影响由申请人承担。

第五，办结条件：

（1）服务对象办理的事项属于行政许可或审批类事项的，在承诺时限内补齐所有容缺资料，经审查符合法定要求，审批部门在对外承诺时限内直接办结、发放行政许可决定及相关证照。如果其在承诺时限内未补齐所缺材料的，审批部门将撤销行政许可决定，并向服务对象发放《撤销行政许可决定通知书》，同时将原申报材料退还服务对象。

(2) 服务对象办理的事项属于服务类事项的,在承诺时限内未补齐所有容缺材料的,窗口部门可以将补缺承诺情况进行备注,在后一次事项办理时提示补齐。

(二) 主要成效

推行“容缺办理”,可最大限度地方便企业群众办事,是陕西自贸试验区推进“行政效能革命”,开展“最多跑一次”改革中作出的积极探索,不仅提高了群众的办事效率,也让企业得到了最大程度的便利。

2018年1月至2018年4月底,容缺受理有限责任公司设立登记、个人所得税完税证明开具、跨区域涉税事项信息反馈、流动人员档案托管、职工基本医疗保险住院零星报销等86个事项共计8413件,平均每个工作日约容缺受理104件。

三、高新区政府服务提供“容缺办理”政策启示

党的十九大报告中指出,要“增强改革创新本领,保持锐意进取的精神风貌,善于结合实际创造性推动工作”。创新永不止步,服务永无止境。高新区政务中心将以党的十九大精神为指引,秉承“用心服务、追求卓越”的理念,努力探索政务服务体制机制创新,扎实推进“行政效能革命”,不断提升服务效能,促进营商环境优化,当好真心服务企业群众的“店小二”,为促进高新区追赶超越发展和大西安建设贡献力量。

四、高新区政府服务提供“容缺办理”下一步工作思路

下一步,陕西自贸试验区将继续秉承“用心服务、追求卓越”的理念,努力探索政务服务体制机制创新,扎实推进“行政效能革命”,并依据企业群众的反馈和建议,不断对“容缺办理”清单进行升级扩充,形成业务内容更加全面的服务体系,让更多的企业群众受益。接下来,高新区打造的方向就是让数据跑起来,群众不用跑。真的做到从“面对面”到“件对件”,从“跑一次”变成“零跑腿”,让群众满意度上升,激发市场活力,让区域更有吸引力,更有魅力。

同时,加强容缺制度保障机制:一是强化监管问效,对项目建设及设计单位提交的材料真实性及书面承诺的兑现情况,纳入西安高新区事中事后综合监管平台;二是加强信用体系建设,建立黑名单制度,将未在规定时间内补齐材料、违反承诺的项目建设单位,勘察、设计、施工、监理等单位列入

诚信黑名单，记入诚信档案。未来，高新区将依据企业群众的反馈和建议，不断对“容缺办理”事项进行完善扩充，促进营商环境优化，当好真心服务企业群众的“店小二”。

【实践者说】

西安嘉顿贸易有限公司的龙女士来办理发票认证的商事证明书，窗口人员审核资料时发现企业未带商业发票保函，考虑到企业的办公地址远在北郊，来回一趟需要3个小时的车程，本着企业办事“最多跑一次”的原则，窗口人员立即主动与业务主管协商，决定“容缺受理”企业的申请和审核，并告知龙女士可在取证时将材料补齐，不用再多跑路了。龙女士高兴地说：“高新区窗口实行容缺办理，为企业节省了办事时间和成本，是站在企业角度思考问题，真正体现了店小二的作为与担当，值得点赞！”

中共西安市委常委、常务副市长吕健指出，“容缺办理”是一个方便企业和群众的很好举措，在推行过程中，要和省市的系统架构更好地融合联动。政务大厅窗口的工作人员更应在服务企业、服务群众的实践中不断总结，不断优化办事流程，真正做到让企业群众“最多跑一次”。

西安高新区行政审批服务局投资服务部业务主管黄磊说：“对于企业来说，它就节省了很多在审批过程中一环套一环的等待时间，相当于我们前期介入，包括并联审批。现在正在制定《高新区行政审批容缺办理办法》，最终会把这个容缺办法制度化，来服务区内更多的企业。”



行政许可试点

【案例点评】

西安高新区推出的“容缺受理”制度最大限度地方便企业群众办事，是陕西自贸试验区推进“行政效能革命”，开展“最多跑一次”改革中作出的积极探索，提高了群众的办事效率，让企业得到了最大程度的便利。以此为基础，可进一步加强容缺制度保障机制，强化监管问效，加强信用体系建设，不断对“容缺办理”事项进行完善扩充，不断促进营商环境优化。