

博政办字〔2021〕9号

博山区人民政府办公室  
关于印发《博山区建设“无证明城市”  
实施方案（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门，有关单位：

《博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

博山区人民政府办公室

2021年3月3日

(此件公开发布)

# 博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）

按照《优化营商环境条例》（国务院令 第 722 号）和《山东省人民政府办公厅关于印发〈山东省全面推行证明事项告知承诺制实施方案〉的通知》（鲁政办发〔2020〕29 号）要求，为深入推进“减证便民”，深化“一次办好”改革，优化营商环境，激发市场主体发展活力和社会创造力，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，根据党中央、国务院关于推进政府职能转变优化营商环境的决策部署，持续深化“放管服”和“一次办好”改革，运用法治思维和方式，依托数据归集和共享，全面推进“减证便民”，尽快实现“法无规定一律取消”和“法有规定无需提交”的“无证明城市”建设目标，方便企业和群众办事创业。

## 二、总体要求

### （一）基本原则

——坚持问题导向。以方便企业和群众办事创业为导向，聚焦企业和群众办事创业的“堵点”“痛点”，切实解决证明材料

过多过滥和“奇葩证明”“重复证明”“循环证明”等突出问题。

——坚持依法推进。凡是无法法律法规依据的证明事项一律取消，对确需保留的证明事项，以企业和群众不用提交证明材料为导向，在风险评估的基础上，通过数据共享、告知承诺、部门核验等方式，实现办事过程无需提交证明材料。

——坚持协同推进。根据市统一部署，形成区、镇、村三级联动，各镇（街道）、村（社区）要紧跟区级部门标准，统一部署实施，积极开展“无证明”镇（街道）、村（社区）创建活动。注重与政务信息资源共享、信用体系建设、“互联网+政务服务”等工作的衔接，充分发挥叠加效应，形成市、区县协同推进的体制机制。

——坚持便民利民。围绕流程再造持续减证明、减环节、减时限、减跑动，优化服务措施，力戒形式主义、官僚主义，改革成果要让企业和群众看得见、听得懂、用得上、得便利。

## （二）实施范围

本方案所称“证明”是指公民、法人和其他组织在依法向行政机关、法律法规授权组织、公共服务企事业单位（以下统称行政机关和公共服务机构）申请办理政务服务和公共服务等事项时，提供的需要由行政机关或其他机构出具的、用以描述客观事实或表明符合特定条件的有关材料。

本方案所称“无证明”不等于“零证明”或不需要证明，是指市域范围内各行政机关和公共服务机构在办理政务服务和公共服务事项时，无需申请人再到本区域相关单位开具证明，在风险评估的基础上，通过直接取消、数据共享、告知承诺、部门核验等方式实现证明免提交。

### （三）工作目标

2021年3月底前，完成各部门证明事项的梳理工作；6月底前，在市级完成“无证明城市应用系统”开发的前提下，多渠道推进“无证明”办理试运行；9月底前，各行政机关和公共服务机构保留的全部证明事项无需群众提交，基本建成“无证明城市”。

## 三、重点任务

### （一）全面梳理“无证明”事项

1. 全面梳理证明事项。严格实行证明事项清单式管理，区直部门、各镇（街道）以法律法规为依据，全面梳理本系统区级实施的行政许可、行政确认、行政给付、行政奖励、行政裁决、其他行政权力及依申请公共服务等各类事项中使用的证明，全面清理“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明，切实做到没有法律法规规定的证明事项一律取消，对于保留的证明事项，要逐项列明证明事项名称、涉及的政务服务事项名称及编码、设

定依据、开具单位等，编制形成本系统区、镇（街道）两级《证明事项实施清单》，通过多种方式、多个渠道公开征求公众意见后，按程序报区司法局审查。各镇（街道）办事项目的证明事项清单由各镇（街道）组织梳理。（牵头单位：区司法局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处；完成时限：2021年3月底前）

2. 公布证明事项免提交清单。在《证明事项实施清单》基础上，区司法局结合各部门提出的数据共享、告知承诺、部门核验等证明事项替代取消方式，汇总形成我区《证明事项免提交清单》。经区政府核准后，通过政府门户网站、政务服务平台、有关新闻媒体向社会公布，方便企业、群众查询，广泛接受群众监督。（牵头单位：区政府办公室、区司法局、区大数据局；责任单位：区直各有关部门、单位；完成时限：2021年4月15日前）

水、电、气、暖、通讯运营、有线电视、银行、保险、教育、医疗卫生等其他公共服务行业主管部门根据本实施方案，督促指导所属公共服务机构开展证明事项梳理和清理，确保同步推进，按时完成。（牵头单位：区行政审批服务局、区住房和城乡建设局、区教体局、区卫生健康局、区水利局；责任单位：博山区津源供水有限责任公司、国网淄博供电公司博山分公司、中国联通淄博市博山区分公司、中国移动通信淄博博山分公司、中国电信淄博博山分公司、山东广电网络有限公司淄博博山分公司、中

国人民银行淄博市博山区支行、淄博银保监分局博山银保监组；  
完成时限：2021年4月15日前）

## （二）加快“无证明”系统开发建设

区大数据局应积极协助市级部门依托一体化政务服务平台、公共数据共享交换平台等全市统一的政务信息化平台，推进跨部门信息系统业务协同和公共数据共享交换，提供技术保障，负责协调数据资源，拓展共享应用，完成淄博市“无证明城市应用系统”开发工作，实现证明需求单位和开具单位数据共享、部门核验功能，实现告知承诺网上办理、数据留痕。区直各部门要大力支持、配合“无证明城市应用系统”的开发、应用。（牵头单位：区大数据局；责任单位：区直各有关部门、单位；完成时限：2021年6月底前）

## （三）分类推进“无证明”办理

1. 推动数据共享，共享一批证明。制定证明、证照数据共享清单，逐一构建数据共享标准化模板，规范数据标准并加快数据归集，推进部门业务系统与市共享交换平台的互联互通，实现“应享尽享”。加快电子印章开发应用，推进证明、证照等更多申报材料的电子化，完善“一窗受理”制证系统功能，实现证明、证照数据的实时共享。加强电子证照库数据汇集，开展各项证照目录梳理工作，不断丰富电子证照库的证照种类和历史数据数量，为推动数据共享提供支持。（牵头单位：区大数据局、区公安分

局、区行政审批服务局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处；完成时限：2021年6月底前）

2. 落实告知承诺，承诺一批证明。对能够通过事中事后监管纠正且风险可控的证明事项，采取告知承诺方式实施，行政机关和公共服务机构编制实行告知承诺制的证明事项清单，提供告知承诺书格式文本，明确证明义务、证明内容以及不实承诺的法律后果，申请人书面承诺已经符合告知的相关要求并愿意承担不实承诺的法律责任，行政机关和公共服务机构不再索要有关证明。加强事中事后核查监管，针对证明事项的特点，将承诺人的信用状况作为确定核查办法的重要因素，明确核查时间、标准、方式以及是否免于核查。对免于核查的事项，综合运用“双随机、一公开”监管、重点监管、“互联网+监管”、智慧监管等方式实施日常监管。（牵头单位：区司法局、区行政审批服务局、区市场监管局、区大数据局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处；完成时限：2021年6月底前）

3. 实施部门核验，核验一批证明。对能通过部门单位间核验的，畅通核验渠道，通过“无证明城市应用系统”、协同办公系统、实地调查核验等方式进行。按照《博山区证明事项核验实施办法（试行）》（附后）要求，对可以立即实现部门核验的证明，即时向需求单位提供；对需要按法定程序办理的证明，在规定时间内依法获取证明信息后向需求单位提供。建立“干部代办”工

作机制，对于确需申请人提供又暂时无法用其他形式替代的证明事项，由需求单位代办人员接受申请人授权委托，帮助企业和群众获取所需证明材料。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处；完成时限：2021年6月底前）

#### （四）规范“无证明”办事流程

各部门要根据“无证明城市”建设要求，重新调整规范政务服务 and 公共服务事项的办事规程、办事指南，及时对外公布，接受办事群众监督。要持续规范电子化归档，在事项办结后连同办理结果实时归集，固化形成电子档案，推进数据开放利用，将电子档案作为电子证照证明库的有效补充证明。（牵头单位：区行政审批服务局、区大数据局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处）

#### （五）建立“无证明”长效机制

1. 建立动态调整机制。依据相关法律法规，证明事项新增、取消或变更的，各部门应按照《博山区证明事项免提交清单动态调整管理办法（试行）》（附后）要求，即时按程序作出调整，同时调整证明事项免提交清单，保证证明事项实时更新。（牵头单位：区司法局、区行政审批服务局、区大数据局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处）

2. 建立投诉监督机制。通过多种渠道公布博山区“无证明城市”建设工作投诉监督方式，按照《博山区建设“无证明城市”工作投诉举报办法（试行）》（附后）要求，公开受理企业和群众关于证明事项办理方面的投诉，确保工作取得实效。（牵头单位：区政府办公室、区政府市民投诉中心、区行政审批服务局、区司法局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处）

3. 建立信用监管机制。利用“信用淄博”网站，将承诺人履行承诺情况全面纳入信用记录。加大失信联合惩戒和守信联合激励力度，依法建立诚信档案和虚假承诺黑名单，对存在不良记录或曾作出虚假承诺等情形的，不适用告知承诺制。制定完善防控措施，切实提高风险防范能力，避免损害第三方合法权益、扰乱社会秩序、造成不良影响。（牵头单位：区发改局、区行政审批服务局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处）

4. 建立服务优化长效机制。充分运用“无证明城市”建设成果，推进审批服务线上线下融合，深化高频事项“一链办理”，通过一表申请、容缺受理、告知承诺、网上办理等多种方式，持续推进减材料、减环节、减时限、减跑动，优化审批服务。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区直各有关部门、单位，各镇人民政府、街道办事处）

## 四、保障措施

(一)加强组织领导。建立博山区建设“无证明城市”工作联席会议制度，区政府分管领导同志任总召集人，相关区直部门负责人同志为成员；联席会议办公室设在区行政审批服务局，负责指导、督促、协调和统筹推进全区“无证明城市”建设工作。同时，从区政府办公室、区司法局、区行政审批服务局、区大数据局等部门抽调专人，成立工作专班，具体指导和组织证明事项全面梳理、清理审核论证、清单发布等“无证明城市”建设相关工作。

各部门要建立主要领导负总责、分管领导具体抓的工作机制，明确具体科室和人员，细化工作方案，确保各类证明事项清理工作取得实效。水、电、气、暖、通讯运营、有线电视、银行、保险、教育、医疗卫生等其他公共服务行业主管部门，要根据本工作方案督促、指导相关公共服务单位制订并落实建设“无证明城市”工作方案。

(二)压实工作责任。区政府办公室统筹协调解决“无证明城市”建设工作中遇到的困难和问题。区司法局负责证明事项清理结果的审核论证工作，为“无证明城市”建设工作提供法制保障。区行政审批服务局负责各部门证明事项替代取消工作的组织实施。区大数据局负责协助市大数据局进一步加强全市政务服务共享交换平台建设，推进部门业务系统与市共享交换平台的互联互通，加快各类证明、证照信息汇聚应用，各部门要大力支持配

合市建设平台的开发与应用。各有关部门单位要发挥“无证明城市”建设工作的主体作用，做好本单位、本系统证明事项的清理。区政府要加强组织领导，创新工作举措，层层落实工作任务，切实做好本辖区内的“无证明城市”建设工作。

（三）强化督促检查。通过随机抽查、定期调度、专项督查等方式对各部门工作开展和落实情况进行监督检查，并纳入考核内容。对工作推进不力、目标任务没有按时完成的，或者在工作完成后，仍向企业和群众违规索要证明材料的，将按照《博山区建设“无证明城市”工作责任追究和容错免责管理办法（试行）》（附后）有关规定处理。

（四）建立容错机制。要合理界定容错范围，责任追究应当坚持实事求是、客观公正、教育与惩戒相结合的原则，容错免责实行依法依规、包容审慎、一事一议、区别对待的原则。宽容失败，允许试错，营造改革创新、担当作为、干事创业的良好氛围。

（五）加强宣传推介。建设“无证明城市”，是优化营商环境的重要举措，各部门要加大宣传力度，提高企业群众知晓度，认真总结工作中的好经验好做法，及时推广先进典型。要创新宣传方式，丰富宣传内容，拓展宣传路径，形成上下联动、齐抓共管、人人担当的良好氛围，确保取得实实在在的效果。

本方案自印发之日起施行。

- 附件：1. 博山区建设“无证明城市”工作联席会议制度
2. 博山区证明事项核验实施办法（试行）
3. 博山区证明事项免提交清单动态调整管理办法（试行）
4. 博山区建设“无证明城市”工作投诉举报办法（试行）
5. 博山区建设“无证明城市”工作责任追究和容错免责管理办法（试行）

## 博山区建设“无证明城市”工作 联席会议制度

为确保我区建设“无证明城市”工作顺利实施，根据《博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）》要求，经区政府研究同意，确定建立建设“无证明城市”工作联席会议制度。

### 一、主要职能

（一）统筹、协调、指导全区“无证明城市”建设工作；

（二）研究处理“无证明城市”建设过程中的重大问题，牵头落实《博山区建设“无证明城市”实施方案》中的各项工作任务；

（三）负责《证明事项免提交清单》汇总、审核、发布等动态调整工作；

（四）负责“无证明城市”建设情况监督检查工作；

（五）其他需要联席会议研究的重大事项。

### 二、联席会议成员

**总召集人：**苏 凯 区委常委，副区长

**召集人：**孙荣斌 区政府办公室主任

李淑贵 区司法局局长

刘宣庆 区行政审批服务局局长

**成 员：**杨 华 区电政信息中心主任

李 欣 区发展和改革局党组成员

齐宝成 区司法局副局长

贾 琮 区行政审批服务局党组成员

联席会议下设办公室，设在区行政审批服务局，刘宣庆同志兼任办公室主任，负责联席会议日常工作。同时，从区政府办公室、区司法局、区行政审批服务局、区大数据局等部门抽调专人，成立博山区建设“无证明城市”工作专班，具体指导和开展证明事项全面梳理、清理审核论证、清单发布、系统开发等推进“无证明城市”建设相关工作。

### **三、联席会议工作规则**

（一）联席会议根据工作需要随时召开，原则上每半年召开一次例会，由总召集人或召集人召集，各成员单位分管负责同志参加，无特殊情况不得缺席。会议视议题需要通知有关单位人员

列席。

（二）联席会议议题由总召集人或召集人提出，并确定召开时间及形式，也可由成员单位提出，报总召集人或召集人同意后列入议题。

（三）联席会议成员单位各确定一名联络员，联络员因工作变动需要调整的，由所在单位报联席会议办公室备案。

（四）联席会议召开前，召开联络员会议，研究讨论联席会议议题及其他有关事项。联席会议上，各成员单位要针对议题充分发表意见，形成决议，对暂时无法达成一致的，由联席会议办公室负责提请区政府研究。

（五）联席会议以会议纪要形式明确议定事项，印发各成员单位。各成员单位要认真落实联席会议的工作部署和决定事项，并按要求向联席会议办公室报送工作情况。

（六）各成员单位之间要互通信息，相互配合，相互支持，形成合力，充分发挥联席会议的作用。

博山区建设“无证明城市”工作联席会议，作为区直部门间议事协调机构。

## 附件 2

# 博山区证明事项核验实施办法（试行）

第一条 为深入推进“无证明城市”建设工作，确保部门核验高效有序，根据《博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）》要求，制定本办法。

第二条 本办法所称的部门核验是指申请人在办理政务服务和公共服务等事项时，原需到相关单位开具证明的，现通过证明需求单位与出具单位之间主动协查核验获取该证明信息，无须申请人再提供相关证明的便民措施。

第三条 部门核验可以通过“无证明城市应用系统”、实地调查核验等方式，在需求单位和出具单位之间协查核验证明，实现信息共享。在系统尚未完全运行前，除涉及国家秘密和工作秘密事项外，各部门单位可采取协同办公系统、传真、公务邮箱等多种方式实现信息交换，畅通工作运行的各个具体环节，提高工作效率，确保工作不断档、不脱节。

第四条 证明需求单位应当与出具单位建立协查核验反馈工作机制，逐项编制协查函、反馈函模板，明确协查方式、协查流程、协查时限，建立明晰化、标准化、规范化操作流程，提高协查核验效率。

第五条 证明需求单位在办理通过部门核验方式取得的证明时，由本单位的联络员、代办员等工作人员，通过“无证明城市应用系统”向证明出具单位发起协查核验申请。

第六条 证明需求单位和出具单位至少配备 1 名联络员和 2 名及以上代办员，落实 AB 角制度。区建设“无证明城市”工作联席会议办公室(以下简称区联席会议办公室)负责健全联络员、代办员等工作人员信息库，定期开展业务培训和交流学习，不断

提高业务和服务水平。

第七条 证明出具单位的联络员、代办员等工作人员，收到证明协查核验申请后，应即时登记受理，在规定的期限内将协查核验结果反馈至证明需求单位。其中，对协查事项已有数据库或采取信息化、电子化方式存储的业务信息，应当在 30 分钟内反馈协查结果；需要查阅纸质档案的业务信息，应当在 1 个工作日内反馈；因历史原因档案不全需多方查找或难以查找的相关信息，应当在 2 个工作日内反馈。对不属于本单位职责无法开具的，要及时退回，并说明理由。协查时间不列入对审批部门单位即办件的考核时间。

第八条 证明需求单位通过部门核验方式获取的相关信息与申请人填报信息不符的，可要求申请人补充相关材料，申请补充的材料以实现证明目的为需求，并以申请人补充的材料为申请材料。

需求单位根据前款规定要求申请人补充相关材料的，应当做好台账记录，留存备查。

无法通过部门核验方式获取相关证明的，鼓励需求单位采取上门调查、实地核查等方式自行核验。

第九条 明确调整为通过部门核验方式办理的相关信息，行政相对人能够提供也愿意提供的，办事部门不得拒绝。

根据前款规定由行政相对人提供相关材料的办事部门单位应当做好相关记录，并留存备查。

第十条 部门核验工作中，各部门单位联络员、代办员等工作人员应尽职尽责，按规定程序及时做好协查核验工作；未按照规定程序办理并造成不良后果的，按照《博山区建设“无证明城市”工作责任追究和容错免责管理办法（试行）》有关规定处理。

第十一条 证明出具单位未在规定期限内反馈协查核验结果的，证明需求单位应当将相关情况报区联席会议办公室，区联席会议办公室接到证明需求单位报告后，应当组织有关单位开展调查，责成证明出具单位限时办结。造成不良影响的，区联席会议办公室应当提请区政府对相关人员进行约谈。

第十二条 严格执行保密制度，禁止证明事项需求单位及其工作人员将核验信息用于与履行职责无关的活动。

第十三条 区联席会议办公室对部门核验工作落实情况开展监督检查，并纳入政务服务考核内容。

### 附件 3

# 博山区证明事项免提交清单动态调整 管理办法（试行）

第一条 为加强我区《证明事项免提交清单》（以下简称《清单》）动态管理，保障“无证明城市”建设工作的规范运行，根据《博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）》要求，制定本办法。

第二条 行政机关和公共服务机构实施政务服务、公共服务等事项过程中，对《清单》内容的动态调整，适用本办法。

第三条 《清单》的动态调整包含证明材料和免提交方式的调整。

证明材料的调整，要严格遵循法定原则，《清单》中证明材料的新增、变更和取消应按照法律、法规规定。

证明材料免提交方式的调整，要本着便民、高效、最优原则，最大限度方便群众办事，提高办事效率。

第四条 区建设“无证明城市”工作联席会议办公室（以下简称区联席会议办公室）负责组织实施本办法，负责全区《清单》动态调整工作。

第五条 《清单》实行实时动态调整，原则上每半年公布一次。

第六条 具有下列情形之一的，行政机关和公共服务机构应当申请增加《清单》内容：

（一）因法律、法规颁布、修订，需增加证明材料的；

（二）上级政府决定下放管理层级的权力事项，按要求需承接的，且涉及证明材料的；

（三）因行政机关和公共服务机构职能调整，需增加证明事项的；

（四）行政机关和公共服务机构实际仍要求出具证明材料，且《清单》遗漏的；

（五）其他应当增加《清单》内容的情形。

第七条 具有下列情形之一的，行政机关和公共服务机构应当申请变更《清单》内容：

（一）证明需求单位或出具单位变更的；

（二）政务服务和公共服务事项名称变更的；

（三）证明材料名称或者种类变更的；

（四）证明材料免提交方式变更的；

(五) 其他应当变更《清单》内容的情形。

第八条 具有下列情形之一的，行政机关和公共服务机构应当申请取消《清单》内容：

(一) 因法律法规颁布、修订、废止，需取消政务服务事项的；

(二) 国务院和省、市、区县政府决定取消政务服务事项的；

(三) 因行政机关和公共服务机构职能调整，相关政务服务和公共服务事项不再办理或通过改变管理方式可以达到目的；

(四) 其他应当取消《清单》内容的情形。

第九条 因本办法第六条、第七条、第八条所列情形需要调整《清单》内容的，行政机关和公共服务机构应当在调整事由发生之日起7个工作日内向区联席会议办公室提出书面申请。申请内容包括申请单位、申请日期、申请调整的政务服务和公共服务事项、申请调整的证明材料、调整类型（新增、变更、取消）、免提交方式（共享、告知承诺、核验及其他）、调整依据等。

行政机关和公共服务机构在调整事由发生之日起至区联席会议办公室公布实施前，自行选择证明材料免提交方式，不得向行政相对人索取证明材料。

第十条 区联席会议办公室应及时组织相关部门对《清单》

需调整的内容进行研究，提出审核意见。《清单》调整内容经审核后实施。

第十一条 区联席会议办公室根据“无证明城市”建设情况，可主动启动《清单》的动态调整。

第十二条 自然人、法人或其他组织有权对《清单》动态调整提出意见、建议，进行监督。对行政机关和公共服务机构违反本办法规定的行为，可以向有关部门进行投诉、举报。

## 附件 4

# 博山区建设“无证明城市”工作 投诉举报办法（试行）

第一条 为规范“无证明城市”建设过程中的投诉举报处理，切实保护企业和群众利益，提高办事群众的满意度和获得感，根据《博山区建设“无证明城市”实施方案（试行）》要求，结合实际，制定本办法。

第二条 全区“无证明城市”建设过程中的投诉举报及处理，

适用本办法。

第三条 区政府市民投诉中心负责受理 12345 政务服务热线接到的关于“无证明城市”建设投诉举报工作。

区行政审批服务局牵头负责进驻政务服务大厅的“无证明城市”建设投诉举报（热线以外）工作，负责“无证明城市”监督服务专窗投诉举报的接待、受理、回复等工作。

区司法局牵头负责司法部“证明事项投诉举报平台”交办的证明事项投诉举报转办、督办和回复工作，负责执法监督中的证明事项投诉举报行为。

区各行政机关和公共服务机构是投诉举报处理的直接责任主体，要建立健全本单位的投诉举报工作制度，并做好本单位和本系统“无证明城市”建设投诉举报处理工作。本条所有单位统称为“投诉举报接收单位”。

第四条 公民、法人和其他组织发现“无证明城市”建设工作中行政机关和公共服务机构有下列行为之一的，可以向有关部门投诉举报：

（一）仍然直接或变相要求行政相对人提供证明材料的；

（二）未按照《证明事项免提交清单》要求实施“无证明城市”建设工作的；

- (三) 未按照时间要求核查材料的；
- (四) 未按要求向群众出具区外办事所需相关证明材料的；
- (五) 其他不符合“无证明城市”建设工作要求的行为。

第五条 公民、法人和其他组织可以采取下列方式向有关部门投诉举报：

(一) 采用信函、传真、短信、电子邮件和投诉举报平台等方式投诉举报。通过上述方式投诉举报的，应当载明：投诉举报人姓名、电话号码、行政机关名称、投诉举报要求、理由及相关事实等；

(二) 通过 12345 政务服务热线、“无证明城市”监督服务专窗投诉举报；

(三) 通过“证明事项投诉举报平台”举报、通过申请执法监督投诉举报。

第六条 投诉举报可以由本人提出，也可以委托他人代为提出，可以口头形式提出，也可以书面形式提出。

第七条 投诉举报接收单位应当及时受理，并对投诉举报进行登记造册，主要登记投诉举报时间、投诉举报内容、涉及行政机关和公共服务机构等信息。

第八条 有下列情形之一的，投诉举报不予受理：

(一) 投诉举报内容不够具体明确，且无法核实的；

(二) 投诉举报事项已经受理或者正在办理，且经核实投诉举报人又恶意举报的；

(三) 对依法应当通过诉讼、仲裁、复议等途径解决的；

(四) 其他应当不予受理的情形。

第九条 投诉举报接收单位对受理的投诉举报，应当依照法律、法规，及时组织调查、核实，公正合理地处理。多个受理单位收到同一投诉举报的，由最先收到投诉举报的单位先行处理，也可共同协调、督促涉及证明事项的行政机关和公共服务机构研究处理。

第十条 行政机关和公共服务机构应当在受理投诉举报后 5 个工作日内办结，投诉举报问题较为复杂的，可根据情况申请延期，延期最长不得超过 5 个工作日，并将办理结果及时告知投诉举报人。

第十一条 有下列情形之一的，终止投诉举报的办理：

(一) 投诉举报人撤回投诉举报的；

(二) 投诉举报人在办理期间内又申请仲裁、提起复议、诉讼的；

(三) 其他应当终止的情形。

第十二条 投诉举报接收单位应当定期共享本单位处理的投诉举报相关信息，对举报事项多、频率高或涉及重大问题的，应会同相关单位进行研判，提出解决措施。

第十三条 区建设“无证明城市”工作联席会议办公室负责对“无证明城市”建设工作的投诉举报办理情况进行监督评价。通过 12345 政务服务热线受理的投诉举报，计入 12345 政务服务热线月度考核及年度考核。

## 附件 5

# 博山区建设“无证明城市”工作责任追究 和容错免责管理办法（试行）

第一条 为保障建设“无证明城市”工作的全面实施，营造改革创新、担当作为、干事创业的良好氛围，根据省、市、区有关规定，制定本办法。

第二条 我区范围内行政机关、法律法规授权组织、公共服务企事业单位等证明需求单位、证明开具单位及其工作人员（含借用、聘用、挂职人员）适用本办法。

第三条 责任追究应当坚持实事求是、客观公正、教育与惩戒相结合的原则。容错免责实行依法依规、包容审慎、一事一议、区别对待的原则。

第四条 证明需求单位、证明开具单位及其工作人员有下列情形之一的，依法予以追究责任：

- (一) 擅自要求申请人提供证明的；
- (二) 擅自变更证明事项办理方式的；
- (三) 未在规定时间内完成部门核验的；
- (四) 在证明查询、开具、核验、代办等工作中弄虚作假的；
- (五) 未按照规定对实施告知承诺的证明事项申请人是否达到审批条件进行检查和验收的；
- (六) 造成严重后果，依法应当追究责任的其他行为。

第五条 证明需求单位或证明开具单位及其工作人员违反本办法第四条规定，纪检监察机关、组织人事部门、主管单位或所在单位（以下简称“具有问责职能的部门”）调查核实后，视情节轻重，采取以下几种方式追究责任：

- (一) 责令限期整改；
- (二) 责令书面检查；
- (三) 通报批评；

(四) 情节严重的，根据《中华人民共和国公务员法》《行政机关公务员处分条例》《事业单位工作人员处分暂行规定》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》《农村基层干部廉洁履行职责若干规定（试行）》等法规和文件的相关规定，依法予以处理。聘用人员以及其他工作人员违反规定的，由所在单位根

据工作纪律和聘用合同依法予以处理。

第六条 证明需求单位、证明开具单位及其工作人员对责任追究决定不服的，可以依法申请复核或者提出复核（申诉）。复核（申诉）期间不停止责任追究决定的执行。

第七条 证明需求单位、证明开具单位及其工作人员认为被追究责任的行为符合免责情形的，可以提出申请，报本地区、本单位党委（党组）或其主管部门、问责决定机关研究决定。

第八条 证明需求单位、证明开具单位及其工作人员有下列情形之一的，应当免于追究责任：

（一）符合中央决策部署精神和省委、省政府和市委、市政府以及区委、区政府确定的改革方向；

（二）未违反法律、法规和规章规定的禁止性、义务性内容；

（三）依法经过科学、民主决策的；

（四）主动挽回损失、消除不良影响或者有效阻止危害结果发生的；

（五）其他依法不予追究责任的情形。

第九条 党内法规和法律、法规对有关情形已有从轻、减轻或免于处理的规定，按有关规定执行。

第十条 按照单位和工作人员管理权限，由各级各部门党委

（党组）或其主管部门、问责决定机关负责实施容错免责。具有问责职能的部门根据法定职责，对单位或工作人员的容错免责情形进行调查核实，报本级本单位党委（党组）或其主管部门、问责决定机关批准。

第十一条 具有问责职能的部门对符合“无证明城市”建设工作中容错免责情形的证明需求单位、证明开具单位及其工作人员，应建立免责备案制度，在年度考核、选拔任用、职称评定、评先评优、表彰奖励等方面不受影响。

