关于印发《天津市政务服务诚信档案管理

办法（试行）》等5个办法的通知

各区人民政府，各委、局，各直属单位：

按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》和《加大职能转变 切实简政放权推动“一制三化”改革深入进行》要求，为进一步深化“一制三化”改革，确保“政务一网通平台”各功能模块正规有效运行，现将《天津市政务服务诚信档案管理办法（试行）》《天津市行政审批与事中事后监管联动办法（试行）》《天津市政务服务就近办（同城通办）办法（试行）》《天津市政务服务投诉建议咨询处理办法（试行）》《天津市政务服务网上预约办理办法（试行）》等5个办法印发你们，请遵照执行。

　　　　　　　　　　　　　　　     2019年3月9日

（此件主动公开）

天津市政务服务诚信档案管理办法（试行）

第一章  总则

第一条 为推进本市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革，提高审批效率，加快推进社会信用体系建设，倡导诚实守信，惩戒失信行为，营造良好的社会信用环境，根据《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）和《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津党办发〔2018〕28号）要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 按照“你承诺、我审批，你不兑现、我就撤销”的原则，对采用承诺审批制提出申请，而未在限定期限内屡诺，或补交的材料不符合法定要求的，即被判定为失信行政相对人，由履行审批职责的行政机关依法撤销其依据承诺取得的许可决定或办理结果，并将其列入政务服务诚信档案黑名单，对于纳入黑名单的行政相对人，1年内不能使用承诺审批、以函代证、预约审批等制度。

第三条 在本市各级政务服务中心办理政务服务事项的行政相对人，均适用此办法。

第四条 市政务服务办公室负责建立“天津市政务服务运行与监察考核系统”中的政务服务诚信档案；

市级各部门履行审批职责的处室、各区履行审批职责的行政机关应明确一名诚信档案管理员，负责本单位职责范围内诚信档案的信息归集、异议处理与信用修复；

各级履行监管职责的行政机关负责将各自职责范围内发现的行政相对人失信行为信息，包括失信行为的具体描述、相关证据等内容，通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”或其他途径，向履行审批职责的行政机关推送，由其进行信息归集。

第二章 失信与惩戒

第五条 行政相对人失信行为按照严重程度分为失信和严重失信。

第六条 行政相对人出现以下情形，判定为失信：

（一）办理承诺审批时，做出承诺，却未按承诺时限提交约定申请材料的；

（二）提交约定的申请材料不符合法定条件，办理结果被撤销的；

（三）履行监管职责的行政机关在监管过程中发现行政相对人发生违法违规行为的；

（四）履行审批职责的行政机关认定的其他失信行为。

第七条 行政相对人出现失信情形，将被列入政务服务诚信档案黑名单，并通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”实现信息共享，供有关行政机关备查。对于该行政相对人正在办理的承诺审批事项，一律中止，若已取得承诺办理结果的，依法撤销其办理结果，待其补齐材料后再进行办理。

第八条 行政相对人出现以下情形，被判定为严重失信：

（一）申请材料存在弄虚作假、欺诈隐瞒、恶意欺骗情形的；

（二）两次以上（含两次）被判定为失信，列入政务服务诚信档案黑名单的；

（三）因失信行为产生重大政治、经济或法律后果的；

（四）法律法规规定的其他情形。

第九条 行政相对人出现严重失信情形，被列入政务服务诚信档案黑名单，不得进行信用修复，并通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”实现信息共享，作为履行监管职能的行政机关日常监督检查或者抽查的重点。对于该行政相对人正在办理的承诺审批事项，一律中止，若已取得承诺审批办理结果的，依法撤销其决定（已补齐材料的许可决定除外）。产生违法行为的，依据有关法律进行惩处。

第十条 行政相对人被列入政务服务诚信档案黑名单的，如发现其已经审批或正在办理的事项存在失信行为的，相关部门要将失信情形累加计入黑名单中。

第三章 异议处理

第十条行政相对人认为其政务服务诚信档案信用信息存在问题时，应当由其本人亲自提交异议申请，申请可采取现场申报或通过天津网上办事大厅提交。

第十一条异议申请书包括：行政相对人基本情况、申请事由。法人和其他组织申请书应由信用主体的法定代表人（负责人）签字并加盖公章；自然人申请书应由本人签字。

第十二条异议处理程序：

（一）提出申请。行政相对人通过天津网上办事大厅网站或书面向判定失信的行政机关提出异议处理申请。

（二）异议处理。判定失信的行政机关收到异议申请后3个工作日内对异议申请进行审核，根据相关情况做出维持、修改或删除公示的决定，并将处理决定和异议处理后的信用信息以书面形式反馈至行政相对人。

第十三条异议处理期间，判定失信的行政机关在政务服务诚信档案中进行标注，期间行政相对人诚信档案按失信状态处理。

异议处理后，判定失信的行政机关应将处理结果在天津网上办事大厅上进行3个工作日的公示。公示无异议的，1个工作日内更新相关信用信息。

第四章 信用修复

第十四条信用修复是指行政相对人在一定期限内主动纠正其因非主观故意因素导致的失信行为，按照规定条件和程序，申请将自身信息移出政务服务诚信档案黑名单，重建信用的过程。

第十五条 符合下列全部条件的可以进行信用修复：

（一）信用状态被列入政务服务诚信档案黑名单；

（二）失信行为自纠正之日起，1年内未再发生失信行为（含各部门相关信用信息系统）；

（三）失信行为未造成重大政治、经济或法律后果的；

第十六条 修复申请书包括：行政相对人基本情况、申请事由。法人和其他组织申请书应由信用主体的法定代表人（负责人）签字并加盖公章；自然人申请书应由本人签字。

第十七条信用修复程序：

（一）提出申请。行政相对人通过天津网上办事大厅或书面向判定失信的行政机关提出信用修复申请。

（二）修复认定。判定失信的行政机关收到信用修复申请后3个工作日内应作出修复决定。符合信用修复条件的，将处理结果在天津网上办事大厅上进行3个工作日的公示。公示无异议的，在公示后1个工作日内，由诚信档案管理员更新相关信用信息，并将修复处理结果告知行政相对人。不符合信用修复条件的，将处理结果告知行政相对人并说明理由。

第十八条 判定失信的行政机关应对行政相对人提出的信用修复申请进行全面审查，重点审查整改及消除不良后果的情况。

第十九条失信行为修复期间，判定失信的行政机关在政务服务诚信档案中对该信用信息予以标注，但不影响信用信息的使用与处理。

失信行为已修复的，判定失信的行政机关在政务服务诚信档案中对该信用信息予以标注“信用修复”。

第五章 附则

第二十条本办法中涉及的“失信”和“严重失信”的判定标准，市级行业主管部门应逐级结合政务服务事项，明确评定标准。

第二十一条 市级行业主管部门可结合各自实际，逐事项明确信用修复条件。

第二十二条 本办法由天津市政务服务办公室对本办法负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起实施。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 天津市政务服务诚信档案修复申请书 | | | |
| 单位名称 |  | 社会信用代码 |  |
| 何时何故被列入政务服务诚信档案黑名单 |  | | |
| 信用修复             申请原因 | 公司法人：（签字或盖章）                               年    月    日 | | |
| 备注 | 1.自然人申请书必须由本人签字；             2.此表格可通过天津网上办事大厅（http://zwfw.tj.gov.cn/）提交，也可现场提交给评判失信的审批部门。 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 天津市政务服务诚信档案修复申请书 | | | |
| 姓  名 |  | 身份证号 |  |
| 何时何故被列入政务服务诚信档案黑名单 |  | | |
| 信用修复             申请原因 | 申请人：（签字或盖章）                               年    月    日 | | |
| 备注 | 1.自然人申请书必须由本人签字；             2.此表格可通过天津网上办事大厅（http://zwfw.tj.gov.cn/）提交，也可现场提交给评判失信的审批部门。 | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 天津市政务服务诚信档案异议申请书 | | | |  |
| 单位名称 |  | 社会信用代码 |  |  |
| 事项名称 |  | 系统内编码 |  |  |
| 异议申请原因 | 公司法人：（签字或盖章）                               年    月    日 | | |  |
|  |
| 备注 | 1.自然人申请书必须由本人签字；             2.此表格可通过天津网上办事大厅（http://zwfw.tj.gov.cn/）提交，也可现场提交给评判失信的审批部门。 | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 天津市政务服务诚信档案异议申请书 | | | |
| 姓  名 |  | 身份证号 |  |
| 事项名称 |  | 系统内编码 |  |
| 异议申请原因 | 公司法人：（签字或盖章）                               年    月    日 | | |
|
| 备注 | 1.自然人申请书必须由本人签字；             2.此表格可通过天津网上办事大厅（http://zwfw.tj.gov.cn/）提交，也可现场提交给评判失信的审批部门。 | | |

天津市行政审批与事中事后监管联动办法（试行）

第一章  总则

第一条 为进一步加强行政审批与事中事后监管工作的衔接、厘清边界，明确责任、规范行为，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津党办发〔2018〕28号）要求，结合我市相对集中行政许可权改革实际，特制定本办法。

第二条 行政审批与事中事后监管联动工作，应建立“时推送，日互动，周见面，月会商，年考核”机制，形成主动协调、积极配合、齐抓共管、各尽其责的整体格局。

第三条 本办法适用于涉及相对集中许可权改革的机构和部门，包括市级各部门政务服务处和各区政务服务办。其他机构和领域的审批、监管仍按照原职责划分方案行使。

第四条 市、区两级履行审批职责的行政机关是指各市级部门政务服务处和各区政务服务办。负责行使各自职责范围内行政审批管理职责，并对相应的办理行为承担法律责任。

第五条 市级监管机关是指各部门中除政务服务处外，其他承担日常监督管理职责的处室。区级监管机关是指除政务服务办外，其他承担日常监督管理的工作部门。市、区两级监管处室（部门）负责对事中事后运行情况进行监督管理，并对监管行为承担法律责任。

第二章 审管标准互认机制

第六条 各市级部门要组织监管处室编制监管标准。各区人民政府要组织区监管部门针对政务服务事项，逐项编制事中事后监管标准，涉及与审批、服务办理衔接的，要做好与区政务服务办标准化操作规程的衔接。

第七条 编制事中事后监管操作规程，要围绕“监管有力、衔接有效、切实可行”的原则，按照“依据、主体、职责、点位、内容、方式、频率、合格标准、违规表现、惩戒措施、监管范围”等多种要素进行编制，实现事中事后监管标准化。

第八条 各监管处室（部门）要建立监管标准化动态调整机制，监管依据、职责、内容、标准等内容发生变动的，要及时进行修改。

第九条 各市级部门和各区人民政府要将本部门、本区监管处室（部门）编制的监管标准于2019年9月30 日前在市级部门和区政府网站上统一向社会公布。

第三章 系统信息实时交流机制

第十条 市政府政务服务办负责在“天津市政务服务运行与监察考核系统”中开发行政审批与事后监管信息交换平台（以下简称交换平台），并与市、区两级监管处室（部门）联通，在市、区两级监管职责的行政机关设立终端。市、区两级监管部门确保全市所有市、区两级监管处室（部门）都能随时登录“天津市政务服务运行与监察考核系统”，掌握办理情况，查阅办件档案。

第十一条 市、区两级审批处室（部门）负责将审批结果有关信息通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”及时推送给市、区监管处室（部门）。

第十二条 市、区两级审批处室（部门）办结审批或撤销审批后，将申请材料和审批结果，实时扫描录入“天津市政务服务运行与监察考核系统”，并按监管类型进行分类汇总后，主动推送至市、区两级监管处室（部门）。市、区两级监管处室（部门）通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”实时获得所有办结事项的申请材料和审批结果等有关信息，以便加强事中事后监管。

第十三条 适用承诺审批制的政务服务事项，在作出相关决定后，市、区两级审批处室（部门）通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”将申请材料、承诺书和办理结果实时推送至市、区两级监管处室（部门）。

第十四条 市、区两级监管处室（部门）要积极履行监管职责，在日常监管工作中，发现行政相对人存在取得行政审批决定后未遵守相关法律法规规章及承诺的情况，要及时将相关情况在发现问题后的1个工作日内，通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”及时反馈给市、区两级审批处室（部门）。

第十五条 对于市、区两级监管处室（部门）反馈行政相对人受到停产停业处罚的，市、区两级审批处室（部门）将“失信记录”录入“政务服务诚信档案”，并通过天津市信息资源统一共享交换平台实现信息共享，供有关行政机关备查。

第十六条 适用承诺审批制的政务服务事项，在市、区两级审批处室（部门）依法作出承诺审批后3个工作日内，市、区两级监管处室（部门）启动核查监管工作，对行政相对人的承诺内容是否属实进行核查，并于50个工作日内完成。

第十七条 市、区两级监管处室（部门）发现行政相对人实际情况与承诺内容不符的，应当要求其限期整改并责令其停止从事行政许可事项的相关活动，且整改期限不可超出作出承诺审批后的60个工作日；整改后或到达上述指定期限后仍不符合条件的，市、区两级监管处室（部门）应当将监管情况，通过“天津市政务服务运行与监察考核系统”告知作出承诺审批的市、区两级审批处室（部门），市、区两级审批处室（部门）依法撤销办理结果，并将失信行为录入政务服务诚信档案。

第十八条 对于市、区两级监管处室（部门）反馈建议撤销行政相对人办理结果的，市、区两级监管处室（部门）需向市、区两级审批处室（部门）正式行文说明意见，市、区两级审批处室（部门）组织人员对撤销理由进行核实，符合撤销情形的，立即向行政相对人下达“撤销结果决定书”，并将信息录入“政务服务诚信档案”,向社会公布；不符合撤销情形的，以书面形式向市、区两级监管处室（部门）说明情况。

第四章 审管联动协调员机制

第十九条 市、区两级审批、监管处室（部门）要分别设立审管协调员，明确专人，随时沟通审批与监管过程中出现的问题。市级部门、各区人民政府要将各部门、各乡镇（街道）的审管协调员名单向社会公布。

第二十条 审管联动信息协调员的职责包括：

（一）对本部门的审批（监管）信息进行归集、整理；

（二）及时沟通、协调、解决审管联动信息交互中出现的问题，并将问题及应对措施上报各区人民政府；

（三）对本部门信息推送的及时性、准确性进行监督；

（四）规范本部门信息交互秩序；

（五）对本部门及信息交互部门即将超期的信息交互内容进行预警提醒；

（六）协调审批、监管标准化操作规程互认工作；

（七）履行与审管联动信息交互相关的其他职责。

第二十一条 监管处室（部门）的审管联动协调员要每日与审批处室（部门）的审管联动协调员进行互动，核对当日联动办件量，沟通协调在审管联动过程中出现的问题，并通报相应情况。如遇到本处室（部门）无法解决的问题，应及时向本部门主管处室或各区人民政府进行汇报，并跟踪问题解决进度，推动问题快速解决。

第二十二条 审管联动协调员于每周五下午进行一次面对面交流，将本周审管联动工作进行阶段性梳理总结，形成每周审管联动工作记录，并作为年度审管联动考核依据。

第五章 审管联动定期会商机制

第二十三条 市级部门政务服务处组织本部门审批、监管处室，各区人民政府组织本区审批、监管部门，每月定期进行至少一次审管联动集中会商。

第二十四条 审管联动集中会商的讨论要点主要是：

（一）本月审管联动信息交互基本情况；

（二）本月审管联动信息交互工作中出现的主要问题及应对措施；

（三）审管联动信息交互工作要点；

（四）市级各部门、各区汇报本单位审批-监管标准化互认工作进程；

（五）其他需要会商的内容。

第二十五条 会商沟通应坚持实事求是、各负其责、各尽其职、相互支持、相互配合的原则。会商沟通过程中，由市级部门政务服务处、区政务服务办负责做好记录，并形成会议纪要分发各参加单位。

第六章 审管联动年度考核机制

第二十六条 市政务服务办负责对全市审管联动工作进行年度考核。

第二十七条 审管联动年度考核主要以随机抽查和定期检查的形式进行。

随机抽查是指市政务服务办将不定期对市级各部门和各区人民政府落实审管联动工作情况进行抽查，并作为年度考核依据。

定期检查是指市政务服务办于年终对各市级部门和各区审批、监管处室（部门）落实审管联动工作情况进行全面检查。

随机抽查与年度检查成绩进行加权汇总，形成年度考核成绩，并计入政务服务效能考核成绩。

第二十八条 审管联动年度考核的主要内容有：

（一）审批、监管标准化操作规程编制完成情况；

（二）日常审管信息推送及时、准确、畅通情况；

（三）审管联动协调员每周审管联动工作记录情况；

（四）市级各部门、各区人民政府每月审管联动定期会商会议组织情况；

（五）年度审管联动整体运行情况，是否在全市或中央各类督查中出现问题。

第七章 附则

第二十九条 市级行业主管部门可结合各自承担的政务服务事项实际，制定本行业的行政审批与事中事后监管联动办法。

第三十条 本办法中提到的“停产停业处罚”含义以各部门执行的具体法律法规解释为准。

第三十一条 本办法由天津市政府政务服务办公室负责解释。

第三十二条 本办法自发布之日起实施。

XX事项事中事后监管操作规程

（参考模版）

第一条（依据）制定此办法的目的；

第二条（工作原则）需要遵循的原则；

第三条（责任主体）明确履行监管的责任主体、权责层级及需要承担的具体职责；

第四条（适用范围）使用此规程的地域范围；

第五条（对应事项）与本项监管对应的政务服务事项；

第六条（监管内容）需要明确监管的具体内容；

第七条（监管点位及标准）明确具体监管位置及合格标准；

第八条（监管方式）监管采取的具体方式；

第九条（违法行为查处、违规表现）归集汇总法律法规规章中对违法违规行为惩处规定；

第十条（监管频率）定期监管与随机监管频率；

第十一条（监管流程及流程图）明确监管的具体步骤，并附流程图；

第十二条（惩戒措施）判定为违规的具体惩戒措施；

第十三条（举报投诉）群众发现问题和监管问题的投诉举报途径与解决渠道；并注明投诉电话、地址、邮箱等联系方式。

第十四条（对监管的监督）主管部门对监管进行评议考核。

天津市政务服务就近办（同城通办）办法（试行）

第一章  总则

第一条 为进一步提高行政相对人办事便利化程度，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》要求，在加强区、乡镇（街道）政务服务中心和社区（村、居委会）服务站点建设和标准化政务服务体系建设的基础上，基于天津市政务服务运行与监察考核系统的延伸，实现行政相对人就近能办、多点可办、异地通办的办理方式，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称就近办（同城通办），是指行政相对人在本市范围内向任意一个实体政务服务中心（含市、区、街镇三级中心）办事窗口提交申请材料，行政机关通过天津市政务服务运行与监察考核系统将申请材料流转至具体办理部门进行办理，并将结果通过EMS邮寄给行政相对人的办理全过程。

第三条 就近办（同城通办）事项目录由市政务服务中心统一在“天津网上办事大厅”公布。从方便行政相对人的角度，原则上所有事项都要开通就近办（同城通办）功能。

第四条 各级政务服务中心工作人员应当积极引导和帮助行政相对人采取就近办（同城通办）的方式办理，严禁以任何理由拒绝接收申请材料或拒绝办理就近办（同城通办）事项。

第五条 各级政务服务办公室负责就近办（同城通办）事项的实施、监督、管理。

第二章 接件流转

第六条 行政相对人可以携带申请材料到全市任意一个政务服务中心办事窗口，按照规定要求提交申请材料，并填写办理结果EMS寄送地址。

第七条 窗口工作人员对行政相对人提交资料进行形式审查，对符合要求的材料予以当场接收。

第八条 窗口工作人员接收材料后，通过天津市政务服务运行与监察考核系统，将申请材料电子版推送到该事项实际办理部门的办理窗口，并同时以短信或在天津市政务服务运行与监察考核系统中告知受理人员信息。

第三章 受理审核

第九条 受理窗口工作人员在接到就近办（同城通办）事项申请材料后，应当第一时间按照操作规程要求对申请材料进行纸质审查，符合规定要求的要当场受理，并将受理信息通过天津市政务服务运行与监察考核系统告知接件窗口，同时以短信形式告知行政相对人。

第四章 退回补正

第十条 受理窗口工作人员发现申请事项不属于本部门办理的，应填写退回意见并点击“退回”按钮，将申请材料退回接收窗口，由接收窗口进行重新派发。

第十一条 受理窗口工作人员在收到申请材料后，应当及时查看，并与接件窗口工作人员联系，确定具体审核回复时间。15分钟之内未对材料进行接收查看的，天津市政务服务运行与监察考核系统进行预警提醒，并以短信形式通知受理窗口工作人员的分管领导进行处理；在短信通知分管领导后15分钟内，仍未对材料进行接收查看的，天津市政务服务运行与监察考核系统将列入超时办件，并以短信形式通知受理部门主要领导进行处理。

第十二条 受理窗口工作人员发现材料与操作规程要求不相符时，应通过天津市政务服务运行与监察考核系统将补正详情告知行政相对人，并以短信形式通知行政相对人进行补正及补正内容。

第十三条 行政相对人在接到补正通知后，可到接件窗口补正，也可登陆“天津网上办事大厅”，在个人空间中进行补正。

第五章 办结取件

第十四条 受理审批部门按照法律法规规定，对就近办（同城通办）事项审批后，将办理结果通过EMS快递寄送到行政相对人预留的收件地址。进驻天津市政务服务中心部门统一使用“天津市政务服务运行与监察考核系统”产生的EMS邮寄费用由天津市政务服务办公室负责，各区级部门EMS邮寄费用由各区根据实际自行规定。

第十五条 行政相对人在接收到办理结果后，可通过手机客户端或“天津网上办事大厅”个人空间对办理过程进行评议。

第十六条 接件窗口要在接件后5个工作日内，将纸质申请材料流转到事项的具体办理部门，由办理部门完成归档工作。

第六章  附  则

第十七条 本办法由天津市政务服务办公室负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起实施。

天津市政务服务投诉建议咨询处理办法（试行）

第一章  总则

第一条 为进一步规范政务服务行为，提高政务服务效能，畅通群众沟通渠道，解决群众关心问题，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》要求，根据我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的政务服务事项，包括依申请办理的权责清单事项和公共服务事项。

第三条 本办法所称投诉、建议、咨询处理，是指行政相对人通过“天津网上办事大厅”，对政务服务事项办理流程中的行为进行投诉、建议、咨询，由各级履行政务服务办理职责的行政机关、企事业单位（以下简称政务服务单位）处理的过程。

第四条 各政务服务单位应当认真研究分析，科学建立投诉、建议、咨询处理流转机制，确保投诉、建议、咨询处理形成闭合回路。每个政务服务单位要指定两名专门负责“天津网上办事大厅”投诉、建议、咨询处理的人员（采取AB岗制），可由本单位信访人员承担，每日定期登录“天津市政务服务运行与监察考核系统”，对本部门投诉、建议、咨询情况进行处理，并按时反馈回复。

第五条 各市级政务服务单位负责将拟处理投诉、建议、咨询的人员的账号上报天津市政务服务办公室，由天津市政务服务办公室备案并配置权限；各区级和街镇政务服务单位负责将拟处理投诉、建议、咨询的人员的账号上报各区政务服务办公室，由各区政务服务办公室备案并配置权限。

第六条 市、区两级政务服务办公室负责投诉、建议、咨询处理的监督、考核、管理。

第七条 行政相对人在“天津网上办事大厅”登录后，可通过“天津网上办事大厅”首页投诉、建议和咨询栏目，就具体事项或具体办事人员，向各政务服务单位进行投诉、建议和咨询。

第二章 处理时限

第八条 各政务服务单位在接到投诉后，应立即与投诉人联系核实相关情况，提取相关证据，并在5个工作日内对投诉进行答复。情况特殊的，应当在30个工作日内办结。

第九条 各政务服务单位在接到建议后，应认真分析研究建议可行性，在30个工作日内对建议采纳情况进行答复。

第十条 各政务服务单位在接到咨询后，应当立即答复；如不能立即答复的，应在1个工作日内给予详细、准确答复。

第三章 监督保障

第十一条 天津市政务服务办公室负责在“天津网上办事大厅”提供“投诉”“建议”“在线咨询”功能模块，对各级政务服务部门投诉、建议、咨询处理数据进行自动采集，定量分析形成日志报告，并纳入绩效考核。

第十二条 各政务服务单位负责本部门投诉、建议、咨询处理流转的保障工作。

第四章  附  则

第十三条 本办法由天津市政务服务办公室负责解释。

第十四条 本办法自发布之日起实施。

各区、部门处理投诉建议咨询管理员账号列表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门名称** | | **账号** | **用户名** | **密码** |
| 和平区 | | TZJ001 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 河东区 | | TZJ002 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 河西区 | | TZJ003 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 南开区 | | TZJ004 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 河北区 | | TZJ005 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 红桥区 | | TZJ006 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 东丽区 | | TZJ007 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 西青区 | | TZJ008 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 宝坻区 | | TZJ009 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 滨海新区 | | TZJ010 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 宁河区 | | TZJ011 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 静海区 | | TZJ012 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 蓟州区 | | TZJ013 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 东疆保税港区 | | TZJ014 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 开发区 | | TZJ017 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 高新区 | | TZJ018 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 自贸区 | | TZJ019 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 津南区 | | TZJ020 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 北辰区 | | TZJ021 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 武清区审批局 | | TZJ022 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 中新生态城 | | TZJ023 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 海河教育园 | | TZJ024 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 机场片区 | | TZJ025 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 中心商务片区 | | TZJ026 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津港片区 | | TZJ027 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津市科学技术协会 | | TZJ028 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市发展改革委 | | TZJ033 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市民政局 | | TZJ034 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市司法局 | | TZJ035 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市财政局 | | TZJ036 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市人社局 | | TZJ037 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市规划和自然资源局 | | TZJ038 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市住房城乡建设委 | | TZJ039 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市生态环境局 | | TZJ040 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市城市管理委 | | TZJ041 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市农业农村委 | | TZJ042 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市工业和信息化局 | | TZJ043 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市水务局 | | TZJ044 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市文化和旅游局 | | TZJ045 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市卫生健康委 | | TZJ046 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市外办 | | TZJ047 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市交通运输委 | | TZJ048 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市市场监管委 | | TZJ049 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市统计局 | | TZJ050 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市新闻出版局 | | TZJ051 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市体育局 | | TZJ052 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市商务局 | | TZJ053 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市知识产权局 | | TZJ054 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市信访办 | | TZJ055 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市侨办 | | TZJ056 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市人防办 | | TZJ057 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市金融局 | | TZJ058 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市中小企业局 | | TZJ059 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市外专局 | | TZJ060 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市粮食和物资局 | | TZJ061 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市教委 | | TZJ062 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市档案局 | | TZJ063 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市保密局 | | TZJ064 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 人民银行天津分行 | | TZJ065 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津海关 | | TZJ066 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市邮政管理局 | | TZJ067 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津海事局 | | TZJ068 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市地震局 | | TZJ069 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市气象局 | | TZJ070 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市科技局 | | TZJ071 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市住房公积金管理中心 | | TZJ072 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市编办 | | TZJ073 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市区不动产登记分局 | | TZJ074 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 系统管理部门 | | TZJ075 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 管理部门 | | TZJ076 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市政务服务办 | | TZJ077 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市民族宗教局 | | TZJ078 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津市残联 | | TZJ079 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津红十字会 | | TZJ080 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市税务局 | | TZJ081 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市公安局 | | TZJ082 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津移动公司 | | TZJ083 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津联通公司 | | TZJ084 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津电信公司 | | TZJ085 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津市烟草局 | | TZJ086 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市地方税务局 | | TZJ087 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市公安交管局 | | TZJ092 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 国网天津电力公司 | | TZJ093 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津滨海国际机场 | | TZJ094 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市水务集团 | | TZJ097 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 天津能源 | | TZJ098 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市应急管理局 | | TZJ102 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市地方海事局 | | TZJ107 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市国家安全局 | | TZJ114 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 市港航管理局 | | TZJ116 | 投诉咨询建议管理账号 | 123 |
| 备注 | 1、请各单位尽快更改账号密码；  2、系统登录地址：http://172.16.200.72:8081（政务外网）；  3、如有问题请咨询联系人：周凯；联系电话：24538002。 | | | |

天津市政务服务网上预约办法（试行）

第一章  总则

第一条 为进一步提高行政相对人办事的便利化程度，减少行政相对人在窗口等待时间，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》要求，结合政务服务事项网上预约办理机制，根据我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称网上预约办理，是指行政相对人通过“天津网上办事大厅”对将要办理的事项实行预约，并到预约的政务服务中心进行办理的全过程。

第三条 各级履行政务服务办理职责的行政机关、企事业单位负责网上预约办理事项的实施。

第二章  预约管理

第四条 天津市政务服务办公室负责在“天津网上办事大厅”公示公开网上预约办理的事项目录及事项目录的管理，以便于行政相对人进行网上预约。

第五条 各级履行政务服务办理职责的行政机关（企事业单位）负责在天津市政务服务事项管理系统中设置本部门可预约办理的事项及每日可预约次数。

第六条 各级政务服务办公室负责对本级政务服务中心叫号系统进行管理维护，确保叫号系统正常工作。

第三章  预约申请

第七条 行政相对人可提前五个工作日，通过“天津网上办事大厅”对事项办理时间和办理地点进行预约，办理当天不能预约。

第八条 预约申请时，行政相对人在“天津网上办事大厅”登录后，可按部门、主题分类、关键字检索或在“可预约事项”栏目中定位到具体事项，进行在线预约。

第九条 预约时，行政相对人在选择预约日期、预约时间、预约地点后便可发起预约。成功后，系统将显示预约成功信息及预约编号，短信提醒行政相对人预约成功，并提醒窗口办理人员。

第十条 行政相对人登录“天津网上办事大厅”个人空间中查看预约信息，并可在预约时段的前一天24时前取消预约。预约办理日当天不能取消预约。

第四章  窗口办理

第十一条 在预约时间的前一天，“天津网上办事大厅”将通过短信方式，提醒行政相对人及时去预约地点窗口办理预约事项。

第十二条 行政相对人按照预约日期到预约地点进行办理事项时，凭身份证可直接从预约地点叫号机中领取预约号，并在当前等候队列中第一名普通号人员的后面等待。如第一名普通号后面已有其他预约号等待，则在预约号最后面、第二名普通号人员前面等待。

第五章 失约惩戒

第十三条 行政相对人在约定日期当天未到预约窗口进行办理事项，“天津网上办事大厅”应通过短信方式告知失约，并将行政相对人信息将自动载入1次失约记录。行政相对人一年内有3次失约记录的，将会自动进入诚信档案，6个月内不能进行预约操作，6个月后自动移出诚信档案。

第六章 附则

第十四条本办法由天津市政务服务办公室负责解释。

第十五条 本办法自发布之日起实施。