**关于公开征集《瑶海区科学技术局公开服务承诺制度（征求意见稿）》意见的公告**

局机关各科室：

为深入贯彻落实区委、区政府关于加强机关效能建设的决策部署，切实履行科技管理服务职能，持续优化区域创新生态，提升服务科技企业、科研机构及创新人才的能力与效率，自觉接受社会监督，树立瑶海科技“规范、公开、高效、廉洁”的良好形象，特制定本公开办事服务承诺制度。

一、服务事项。主要包括国家、省、市、区级科技项目申报推荐，省、市级科技创新政策申报推荐，区级科技创新政策申报，国家高新技术企业、科技型中小企业推荐，孵化器认定、众创空间备案、中试基地、创新平台申报推荐，新产品、新技术、新模式申报推荐，合肥市“科技星火贷”、“研发专项贷”、“科技团队贷”等科技金融产品申报推荐，省科学技术奖推荐、申报，组织安徽省技术合同认定登记，合肥市自然科学（概念验证）基金申报推荐。

二、服务质量。**一是热情服务，礼貌待人。**做到“三主动”：主动提供相关科技资料、主动解释群众的疑难问题、主动办理一切该办的手续。信息公开，阳光透明。通过瑶海区人民政府门户网站科技局政务公开栏等渠道，全面、准确、及时公开科技政策法规、项目申报指南、办事流程、服务标准、办理时限、监督投诉渠道等信息。**二是依法办事，文明执法。**做到“四严禁”：严禁感情办事、严禁各种刁难行为、严禁索贿受贿、严禁弄虚作假。实行项目立项、资金安排等重要事项决策过程及结果依法公开（涉密除外）。**三是热情周到，首问负责。**工作人员接待服务对象主动热情、用语文明、态度诚恳。首位接待或接听咨询的工作人员为首问责任人，对职责范围内的事项认真解答、及时办理；非职责范围事项，负责引导至相关科室或经办人员，做到“一次告知”，若材料手续不完整的，予以耐心解释、指导，帮助办好；条件不具备的，给予说明，并明确答复。**四是专人负责，有诉必理，有理必答。**主要领导负总责，分管领导具体抓。环境优化，便民高效。保持办公环境整洁有序。优化线下服务窗口，配备必要便民设施，提供高效便捷的服务体验。做到违诺必究，赏罚分明。

三、服务时限。**一是保证办理时限。**在符合法律法规和有关规定以及手续齐全的前提下，本局经办人应在规定或承诺的时限内为管理、服务对象办结好所需办理的事宜。在申报截止日期后，严格按照规定时限完成形式审查，及时反馈审查结果。**二是做好即时办理。**限时办结，提速增效。对即时办理的事项，经办人在来办理人手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，要即时予以办理。对资料或手续不齐全的，应向来人一次性告知需补充的全部资料，待资料补齐后正式受理。服务对象要求送科技上门服务的，半个工作日内给予明确答复。对限时办理的事项，无正当理由不准延时办理。确因特殊情况需要延时办理时，经办人要按照职权规定上报领导批准，并告知当事人延时办理的理由和推延的期限。**三是做好政策咨询。**对于一般性政策咨询，即时或当日答复；需研究确认的复杂问题，原则上不超过3个工作日给予明确答复或说明。

本局将定期评估本承诺制度的执行效果，结合服务对象反馈、社会评议和效能检查情况，不断查找不足，持续改进工作作风、优化服务流程、提升服务效能，确保承诺事项落到实处，为瑶海区科技创新发展提供更优质、更高效的服务保障。