

中共江苏省邮政管理局党组文件

苏邮党组〔2022〕17号



关于印发开展快递业务经营许可审批和邮政业 消费者申诉处理两项工作不规范问题 专项整治工作方案的通知

各设区市邮政管理局党组，省局机关各党支部：

经省局党组研究，决定在全省邮政管理系统开展快递业务经营许可审批和邮政业消费者申诉处理两项工作不规范问题专项整治活动，现将相关整治工作方案印发给你们，请认真抓好落实。

一、提高政治站位。全省系统各级党组织要提高政治站位，把专项整治工作当作一项严肃政治任务，作为深入推进全面从严治党、强化干部作风建设的一项重要内容来抓。各单位各部门主要负责人要全面负责，领导本单位本部门把各项具体措施落到实处。要全程关注，坚持问题导向，深入搞好思想动员，主动对照，

认真查摆，引导广大党员干部不虚假变通、不敷衍了事，把问题找准找细，确保专项整治工作不走过场、取得实效。

二、严肃工作纪律。全省系统各级党组织要严肃工作纪律，本着实事求是的原则，真实、准确、完整、及时地梳理汇总专项整治工作情况，不得提供虚假信息，不得瞒报和故意漏报，不得拒报和无故迟报。要对自查工作中发现的情节较轻的问题立行立改，对自查中发现的涉及党员干部违反工作纪律、廉洁纪律等问题线索，严格按照干部管理权限分类处置。

三、建立长效机制。全省系统各级党组织要切实加强制度建设，认真梳理分析专项整治中发现和暴露的突出问题，注重从深化认识、执行制度、落实责任、履行职责等方面加强剖析反思。要按照惩防体系建设的要求，查找存在的漏洞和薄弱环节，结合实际修订完善相应的规章制度，建立健全预防问题发生的长效机制，从源头上堵塞可能导致违规违纪行为发生的漏洞，确保做到各项工作有章可循、规范运行。

各级要将专项整治行动在门户网站进行公布，并公开问题线索举报电话，整治过程中遇到问题，及时报告省局纪检监察室。

中共江苏省邮政管理局党组

2022年5月20日

(此件主动公开)

快递业务经营许可审批不规范问题专项整治方案

为维护全省系统快递业务行政许可审批工作的规范性严肃性，进一步提高放管服工作质效，针对全省系统在行政许可审批过程中可能存在的规范问题，按照省局党组统一部署，结合全省系统实际，制定如下专项整治实施方案。

一、总体要求

严格对照《中国共产党廉洁自律准则》《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《快递业务经营许可管理办法》《快递末端网点备案暂行规定》等法律法规，对全省系统行政许可审批情况进行检查，对违反法律规定的情况和不规范行为进行整治。坚持分级负责、扎实推进，坚持实事求是、依规整治，坚持群众参与、加强监督，通过专项整治，斩断违规操作空间，防止廉政风险诱发各类腐败问题，进一步提高放管服工作质效，维护全省邮政管理系统干部的廉政形象。

二、整治范围和内容

（一）整治范围

全省各级邮政管理部门从事行政许可审批相关工作的人员。时间自十九大以后至今。

（二）整治内容

对工作人员在履行许可申请、核查审批、网点备案等职权事项过程中，可能存在的规范问题进行整治，主要内容如下：

1.不按规定受理申报材料：如无正当理由拒绝接受申请材料，人为设置门槛，不一次性告知需补齐的材料内容，审核材料或市局的核查意见超出规定时限等。

2.不按规定审核：如工作人员无正当理由不在规定时限内完成实地核查，不按规定标准进行实地核查，实地核查期间违规向企业索取好处，接受被核查对象提供的可能影响公正执行公务的财物或服务。

3.不按规定审批：如无正当理由不按规定及时发放许可证，未及时向社会公告许可审批结果等。

4.其他许可、审批、备案申请等工作中的不规范行为。

三、具体安排

（一）自查自纠阶段（7月31日前）

各市局、省局相关处室要组织全体人员认真学习相关法律法规规定，进一步增强工作人员自律意识，依法办事，主动接受群众监督。要对照相关规定和整治工作所列问题，逐项查摆，列出问题清单，制定整改措施和责任人，明确整改时限。各市局、省局相关处室自查自纠、整改落实等情况于7月31日前报省局监察室。

（二）监督检查阶段（8月31日前）

省局将结合巡察工作，组织人员对各单位专项整治开展情况、整改落实情况进行监督抽查。对自查自纠中存在瞒报行为及整改不彻底的市局进行约谈，对整改期结束后发现和认定的工作

人员违规问题将严肃从重处理。

(三) 总结工作阶段 (9月30日前)

省局将汇总有关情况，形成专项整治情况通报。对需要移交的问题，按有关程序和规定办理。

附件：快递业务经营许可审批不规范问题统计表

附件

快递业务经营许可审批不规范问题统计表

填表单位（盖章）：

填表日期：

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9
整治内容	人为设置门槛，无正当理由拒收申请材料	不一次性告知申请人需补齐的材料内容	无正当理由审核材料超出规定时限	无正当理由不在规定时限内完成实地核查、上报核查结果	不按规定标准进行实地核查	向申请人或者企业索取好处	接收被核查对象提供的可能影响公正执行公务的财物或服务	无正当理由不按规定及时发放许可证及向社会公告	其他不规范行为
问题个数									
整改情况									

填表人：

部门负责人：

单位分管负责人：

单位主要负责人：

邮政业消费者申诉处理工作不规范问题 专项整治实施方案

为切实维护邮政业消费者的合法权益，确保依法公正处理消费者申诉，提升消费者对申诉处理工作的满意度，促进邮政快递企业进一步提高服务质量水平，按照省局党组统一部署，结合全省系统实际，制定如下专项整治实施方案。

一、总体要求

严格对照《中华人民共和国邮政法》、《邮政业消费者申诉处理办法》等法律法规，对全省系统邮政业消费者申诉处理工作情况进行检查，对存在的不合理现象进行梳理，对发现的违法违规现象进行整治。坚持实事求是、依规整治、加强监督，确保整治工作取得实效。

二、整治范围和内容

（一）整治范围

全省各级邮政管理部门从事邮政业消费者申诉处理相关工作的人员（以下简称申诉处理人员）。时间自 2021 年 1 月至今。

（二）整治内容

依据《中华人民共和国邮政法》、《邮政业消费者申诉处理办法》等法律法规，对以下行为和现象进行整治。

- 1.工作时间内申诉处理人员未按规定接听电话。
- 2.申诉处理人员未按规定将用户申诉问题录入系统，存在私下转交相关公司处理的行为。

3.申诉处理人员未在规定时间内完成受理、转办、回访等程序。

4.申诉处理人员在判责环节违反规定，存在袒护公司等违规行为。

5.申诉处理人员利用职务之便吃拿卡要，接受企业赠送的礼品礼金或实物等。

6.其他不规范现象和行为。

三、工作步骤

(一) 自查阶段（7月31日前）

各单位逐项对照检查申诉中心是否存在上述所列违法违规或不合理现象，全面开展自查自纠，对存在的问题要如实上报情况说明，并限期整改。各市局、省邮政业安全中心整治工作情况报告于7月31日前报省局监察室。

(二) 监督检查阶段（8月31日前）

省局将结合巡察工作，组织人员对各市局自查自纠、整改落实等专项活动的开展情况进行监督抽查。对自查自纠中存在瞒报行为及整改不彻底的市局进行约谈，对整改期结束后发现和认定的申诉处理人员违规问题将严肃从重处理。

(三) 总结工作阶段（9月30日前）

省局将汇总有关情况，形成专项整治情况通报。对需要移交的问题，按有关程序和规定办理。

附件：邮政业消费者申诉处理工作不规范问题统计表

附件

邮政业消费者申诉处理工作不规范问题统计表

填表单位（盖章）：

填表日期：

序号	1	2	3	4	5	6	7	8
整治内容	工作时间内未按规定接听电话	未按规定将用户申诉问题录入系统	将申诉问题私下移交相关公司处理	无正当理由未在规定时间内完成受理、转办、回访等程序	判责环节违反规定，有袒护公司等违规行为	利用职务之便吃拿卡要或向企业索取好处	年节期间或平时接受企业赠送的礼品礼金或实物	其他不规范行为
问题个数								
整改情况								

填表人：

部门负责人：

单位分管负责人：

单位主要负责人：

