

常见问题及处理

1. 说明

本文档总结了网上监察系统试运行以来出现的常见问题，并给出了这些问题可能的原因和处理办法，供各部门系统管理员及数据报送人员、市级平台运维人员和监察局相关人员参考使用。

2. 术语

(1) 过程基准信息

也称“静态数据”，包括行政许可、审批及服务事项的办理依据、总时限、服务对象、办理环节负责人等内容，是每个办理环节信息比对分析的基准。

(2) 动态办理信息

也称“动态数据”，是描述业务事项每个环节的数据。动态数据通过监察业务报送接口、数据报送软件、前置数据库、数据文件等方式报送到监察数据报送中心，供监察业务管理系统使用。

(3) 业务梳理

是指各委办局按照行政许可、审批及服务事项的程序性规定，在“业务数据采集系统”中进行填报、修改、发布**过程基准信息**的过程。

(4) 数据报送

是指将**动态数据**传送到监察数据汇总中心的过程，当前的报送方式有：

- 通过监察业务报送接口自动报送
- 通过前置数据库的数据自动报送
- 通过数据文件手工报送
- 通过数据报送软件人工报送

3. 常见问题列表

常见问题		简要说明	处理办法	
超	1	缺少“决定”环	整个流程中缺少决定环节，事项状	使用 SP09B2.0 发送决定环节的数据；

常见问题		简要说明	处理办法
时	节数据	态始终处于办理中，可能的原因是将决定环节的消息错发成了审查的消息，导致超时。	
	2 未及时报送“决定”环节数据	系统每天进行对“超时”的判定，如果已办理的环节在实际发生时间多日后才进行发送，将可能导致系统判定出现超时。	1、 消息报送方式：环节办理后立即使用 SP09B2.0 报送决定环节数据； 2、 人工报送方式：及时填写环节信息； 3、 定制数据导入方式：应每日自动或手工导入。
	3 将“不计时限”环节错当成审查环节	将听证等不计入时限环节的办理时间计入到总时限中，导致超时。	由委办局技术人员定位问题，并进行修改。
	4 漏报“不计时限”环节	将听证等不计入时限环节的办理时间计入到总时限中，导致超时。	由委办局技术人员定位问题，并进行修改。
	5 通过消息方式报送的数据不符合格式规范	因消息格式存在问题，导致环节数据在监察数据汇总中心无法入库，致使决定环节缺失。	由委办局系统承建商、市级平台技术人员定位问题，并进行修改。
	6 委办局未对超时无响应的“中止通知书”产生响应	委办局在发出“中止通知书”中规定申办人应在规定时间内补齐补正材料，但申办人未按要求补齐补正材料时，系统应于到期后发送“超时通知书”，标记该事项已办结，如未发“超时通知书”则该事项状态认为“办理中”。	由委办局技术人员修改程序，完成完整的处理逻辑。
	7 当行政相对人提出“终止审批”时，委办局未发“办结”消息	委办局在接收到申办人的“终止审批申请”后，系统应发送“办结通知书”，将事项状态置为“已办结”，否则事项仍处于“未办结”状态。	由委办局技术人员修改接口，完成完整的处理逻辑。
	8 委办局前置消息节点出现设备、网络故障导致数据报送滞后	因系统故障导致环节数据未及时发送，造成超时。	1、 由委办局技术人员及时恢复系统； 2、 及时向监察业务组通报系统故障情况；
跳跃环节	1 在静态数据中对多次出现的环节未进行定义	在办理过程中，某环节可以出现多次，但是基准过程中未定义为多次出现，导致比对分析时判定为跳跃环节。	由静态数据维护人员修改静态数据。
	2 “委办局环节名称”与静态数据中不一致	监察系统中以“委办局环节名称”做为动态数据与静态数据环节比对的依据，如名称不一致则认为不是同一个环节。	委办局系统中使用的环节名称应与静态数据中的“委办局环节名称”保持一致。

常见问题		简要说明	处理办法	
	3	、未标记对区县事项、区县环节	因未标记，致使当作市属事项或环节进行比对，导致出现跳跃环节。	应对办理的区县事项和区县办理的环节进行标记。
	4	在 静态数据 中对“不出现的环节”的上一个环节定义有误，其“下一个环节编号”中未定义跨过“不出现环节”的后续序号	本来“不出现环节”在 动态数据 中属于正常，由于其上一个环节的“下一个环节编号”未包含“不出现环节”的下一个环节的编号，造成比对跳跃环节。	修改 静态数据 ，使“不出现环节”的上一个环节定义中“下一个环节编号”中包括该环节的后续环节编号。
	5	通过在线服务平台申办的事项的“申请”环节再次以大厅申报方式发回	通过市级平台的在线服务平台申办的事项，其流程将自动计入到监察数据库，无需再全环节报送；如果再进行一次全环节报送，则会在监察中出现两个申报号相同的申报实例。	委办局技术人员修改完善系统。
越权	1	静态数据 的“办理人姓名”未及时更新	办理人发生变化后， 静态数据 中办理人名称未及时修改； 动态数据 中的办理人在 静态数据 的对应环节中找不到该办理人，则造成越权。	委办局业务人员应及时维护 静态数据 ，保证和实际流程相符合，特别在授权他人办理的情况下，也应及时修改静态数据。
	2	办理人姓名中乱码的情况	从委办局发送到市级平台的字符在转换时出现乱码；办理人姓名中如有超出 GBK 字符集的字（生僻字），经传输转换后出现乱码。	3、由委办局技术人员和市级平台技术人员检查数据转换处理过程，如字符集包含该生僻字，应及时修正程序； 4、请考虑采用同音的非生僻字替代。
	3	静态数据 中和 动态数据 中的环节办理人姓名填写不一致	如两个字的姓名，在 静态数据 定义中，中间增加了空格，如“张 三”，而在 动态数据 中没有空格“张三”。	应确认 基准数据 和 办理过程数据 中的姓名填写一致，不随意增加姓名之外的任何字符。
	4	在委办局报送的 动态数据 中“办理人姓名”未填写	这属于办理过程数据报送的错误，无姓名造成了无法进行比对，导致提示越权。	由委办局技术人员进行修改。
多次告知	1	在受理前发出多次补齐补正通知	一般出现在通过互联网进行申报的时候，申报人未按照补齐补正通知书要求完全、准确提供材料，造成再次告知。	是否一次性告知，应看是否一次性将所需补齐补正材料全部列出。
数据报送软	1	无法报送环节信息	在填报环节信息时，“委办局环节名称”无内容；	数据报送软件 中的“委办局环节名称”来自 基准信息 ，应在采集系统中填报环节信息；
	2	如何进行“零受理”申报？	对当月没有受理业务的事项进行数据报送；	系统自动将当月无受理的事项列出，系统管理员可以全部确认，也可以将确认

常见问题		简要说明	处理办法
件			权限分配给相应的业务人员,每月 1—5 日报送上月零受理数据;
	3	如何报送业务量? 只有涉密、涉隐私以及经监察局批准的事项,才能报送业务量;	经监察局授权后委办局方可进行业务量报送,每月 1—5 日报送上月业务量数据。
	4	已经导入监察库的环节不能修改 通过数据报送软件填写的 动态数据 已经手工或由系统自动导入监察库后,发现错误;	可通过数据维护流程进行修改;
采集系统	1	如何填报即办件的时限?	在“标准总时限”中填写“1”;
	2	如何添加审批人? 添加的审批人在审批人姓名下拉框中没找到;	在左边菜单的“维护委办局审批人”中添加该审批人信息;
其他问题	1	在线申请长时间无响应 申报人在在线服务平台提交申报后,委办局超过 5 个工作日未进行任何处理;	委办局应在五天之内“受理”或发出“补齐补正通知”或发出“无效申报”办结;
		委办局发送补齐补正通知后,申报人在“较长时间”内未进行处理,委办局也未进行处理的情况;显示出较长时间不受理;	市级平台管理员和委办局业务人员应电话告知申报人,如申报人提出放弃申报,委办局可发出“无效申报”办结;
		申报人发出补齐补正反馈后,委办局超过 5 个工作日未进行任何处理;	委办局应在五天之内“受理”;

4. 常见问题管理流程

为了保证问题能够得到及时的处理,制定了常见问题管理流程,供网上监察系统相关人员使用。相关人员发现问题后应第一时间通知业务组,联系电话 66410321;业务组分析问题原因后,将问题纳入管理流程,分派给相关技术人员或通知委办局人员等进行处理;对确需修改的“动态数据”或“静态数据”,及时启动数据修改流程;业务组对问题处理、数据修改等情况进行跟踪,并将问题及解决办法进行总结,避免再次发生。问题管理流程如图 1。

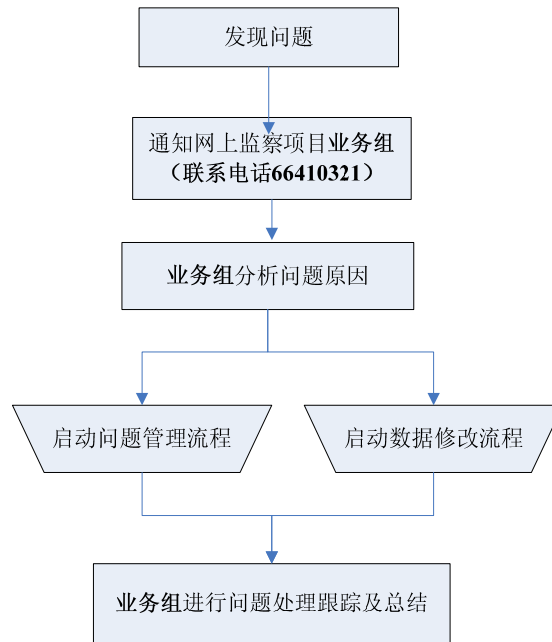


图 1 问题管理流程

5. 监察数据修改流程

因“操作失误”、“不可控的因素或者突发事件（如停电、设备故障）”或“技术问题”等原因造成客观上需要修改的数据，应给予修改，但必须做出相关的规定，为此我们制定了以下“监察数据修改流程”。

（1）数据修改流程

第 1 步：发现客观上需要修改的数据，填写《监察数据维护记录单》，提交网上监察项目业务组（电话：66410321）申请修改；

第 2 步：监察数据汇总中心确认；

第 3 步：市监察局审核；

第 4 步：监察项目业务组修改数据；

第 5 步：监察项目业务组通知申请修改监察数据人员确认。

数据修改流程如图 2。

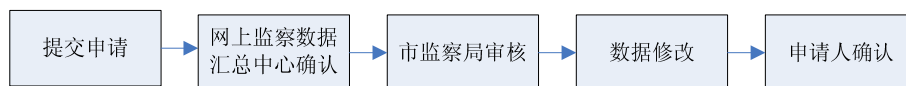


图 2 数据修改流程

（2）数据修改原则

哪些数据可以进行修改：

- 1) 因录入操作失误等原因造成与实际信息不符的数据，应在 2 个工作日内提交申请，经审核后修改相关数据；
- 2) 经过核实，因为不可控的因素或者突发事件（如停电、设备故障等原因）造成的环节信息未在规定时间内入库，应在环节发生后 2 个工作日内提交申请，经审核后补录相关数据；
- 3) 其它经市监察局核实确需修改的，经审核后修改相关数据。

哪些数据不可以进行维护：

- 1) 经过核实与环节实际信息一致的数据。
- 2) 经市监察局核实确不应修改的数据。

(3) 数据维护记录单

见附件 1，表格可在 <http://cj.beic.gov.cn> 的网上监察文档下载中心下载。

网上监察项目工作推进办公室

2007 年 8 月 29 日

附件 1

监 察 数 据 维 护 记 录 单

文档编号:

申请单位			
申请人		申请日期	
原 因:			
修改内容:			
数据中心确认:		市监察局审核:	
负责人:		负责人:	
日 期:		日 期:	
维护操作文档:			
业务组确认人:			
日 期:			

注: 文档编号为 JC+单位级别 (市: S; 区: Q) +申请单位名称每个字的第一个汉语拼音字母+日期, 如本表单标号为: JC-S-CZJ-20070910