

东政办秘〔2021〕41号

# **东至县人民政府办公室关于印发东至县深化 政务服务主题窗口改革推进并联审批 行动方案的通知**

各乡、镇人民政府，东至经济开发区、大渡口经济开发区管委会，  
县政府各部门、各直属机构：

经县政府同意，现将《东至县深化政务服务主题窗口改革推进并联审批行动方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2021年7月13日

# **东至县深化政务服务主题窗口改革 推进并联审批行动方案**

为贯彻落实全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议精神，完善政务服务中心集中服务模式，推进并联审批，提升审批效能。根据《安徽省政务服务中心综合窗口改革工作方案》（皖数资〔2019〕29号）、《池州市政务服务大厅综合窗口改革提升行动方案》（池网服组〔2020〕2号）有关要求，结合我县实际，制定本方案。

## **一、总体要求**

按照“统筹规划、科学合理、分级分类、有序推进”的工作思路，依托一体化政务服务平台，通过深化政务服务“主题窗口”改革，做实做深政务服务主题窗口“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批模式，推进政务服务事项受审相互分离、各环节有机衔接，实现由“一事跑多窗”向“一窗办多事”转变，不断提升并联审批水平，切实做到让企业群众“一次可办、一次办好”。

## **二、工作目标**

以“重点领域主题窗口”建设为重点，探索推进“无差别受理综合窗口”建设，科学规划、合理安排、动态调整，深入推进政务服务主题窗口改革，2021年7月底前，进驻各级服务大厅事项“一窗”受理比例达到100%。

## **三、实施范围**

县政务服务大厅、乡镇为民服务中心及村(社区)为民服务全程代理工作站,车辆管理、婚姻登记、公积金管理中心、残联等分大厅参照本方案推进。

#### **四、重点任务**

**(一) 完善事项办理服务指南。**按照政务服务事项标准化、颗粒化要求,对应每个业务子项编写业务手册,列明受理条件、申报材料、裁量标准、办理流程、承诺时限、常见错误等要素,并附规范表格和示范文本,描述语言清晰直白,杜绝兜底性条款,做到非专业人员能够准确理解应用。

**(二) 实现前后台收受审分离。**前台综合窗口人员按照业务手册,开展申报材料形式审查,妥善做好综合受理收件和材料移交以及咨询服务、预约办事和进度跟踪。后台审批人员负责做好前台业务支撑,规范完成审批工作,及时推送审批结果,实现前后台收受审分离,各环节有机衔接。

**(三) 强化线上线下深度融合。**依托一体化政务服务平台,线下在审核申报材料时,通过自建系统整合和数据共享,实现在线查验和材料复用。进一步推进电子印章证照应用,对接“好差评”系统,强化电子监察,实现线下综合受理与线上同步办理深度融合。

**(四) 加强工作职责授权管理。**按照“主题窗口”运行特点,针对每个审批环节和办理时限,加强审批业务授权管理,厘清前后台业务边界。各部门要以授权委托的方式,将相关工作职责赋予窗口工作人员,确保授权到位、责任到人,避免出现管理漏洞

和责任真空。

**（五）严格落实窗口服务制度。**全面实行“并联审批”“告知承诺”“容缺受理”机制，严格落实“首问负责”“一次性告知”

“否定备案”等各项服务制度，积极主动为企业群众想办法、找依据，尽力提供周到、细致、热情服务，坚持杜绝政务服务窗口“说不”。

## **五、窗口设置**

以企业群众办好“一件事”为导向，县直相关单位根据实际，可采取全部“重点领域”、全部“无差别受理”，或两种模式相结合的方式推进“主题窗口”改革。

各分大厅、乡镇为民服务中心及村(社区)为民服务全程代理工作站全部采取“无差别受理”模式推进“主题窗口”改革。

**（一）企业开办主题窗口。**整合企业登记、公章刻制、发票申领、银行开户、社保开户、公积金开户等服务事项和服务资源。强化企业注销涉及的市场监管、人社、税务、公积金等部门信息共享和业务协同，为企业提供设立、变更、注销等各项服务。涉及市场监管、公安、税务、人社、公积金等部门有关业务，窗口人员主要包括市场监管、税务、数据资源管理局工作人员。

**（二）工程建设项目改革主题窗口。**科学整合工程建设项目四个审批阶段，合理设置综合受理窗口。制定项目审批全流程一张表单，依托池州市工程建设项目审批管理系统实施审批，实行综合窗口统一受理，全程在线审批。组建代(帮)办队伍，掌握审批材料共享的流转机制和提供综合服务的运行规则，充分发挥代

(帮)办服务作用，确保审批各阶段、各环节无缝衔接。涉及发改、自然资源和规划、住建、生态环境、城管、文旅、水利、科经、人社、气象、民政、应急管理、交通、卫健、民族宗教、林业等16个部门业务和供水、供电、燃气等3个公共服务单位业务。窗口人员主要包括住建、自然资源和规划、发改、科经、生态环境、城管、文旅、水利、人社、应急管理、供水、供电、燃气、数据资源管理局工作人员。

**(三) 不动产登记主题窗口。**整合房屋交易、税收征缴、不动产登记等服务职能，在综合窗口只提交一套材料、一次性录入、自动分发各部门办理。对多部门联合办理的业务，明确牵头部门，建立并行办理业务协调机制，避免企业和办事群众反复跑、多头跑。涉及不动产、税务、房地产服务、供水、供电、燃气、房地产评估等7个部门业务，窗口人员主要包括不动产登记、房地产服务、税务、房地产评估工作人员。

**(四) “跨省通办”主题窗口。**严格落实《东至县加快推进政务服务“跨省通办”实施方案》有关要求，以第一批51项“跨省通办”事项清单为基础，设立“跨省通办”主题窗口，依托全省一体化政务服务平台“跨省通办”专区，通过“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等一种方式或多种方式组合，实现“跨省通办”。“跨省通办”事项涉及业务的县直牵头部门要按照“应减尽减”的原则，优化调整“跨省通办”事项业务规则，明确申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、办理时限、发证方式、收费标准等内容，逐项制定具体事项操作指南。

**（五）“办不成事”反映窗口。**主要针对办事人员线上或线下提交申请材料后，未能实现成功办理、成功审批或办事企业群众多次来政务服务大厅未能解决问题等情形，帮助企业群众把“办不成事”的事项办成、办好。“办不成事”反映窗口分为受理、分类、转办、办结、反馈等流程。其中，“办不了”的事项，窗口工作人员做好解释疏导工作；“很难办”的事项，工作人员要加强与有关部门的沟通协调，也可以通过“帮办代办”的方式解决；“不给办”的事项，即符合政策不给办或拖拉办理的，工作人员按有关规定移交给相关部门予以处理。有些事项现场不能明确答复的，工作人员了解情况后另行告知企业、群众。针对企业群众反映的办不成事情况，限定在3个工作日内解决，问题较为复杂的在7个工作日内解决，对于完全不能办理的事项，限定在3个工作日内给予回复，说明不能办理的原因并做好解释工作。

**（六）惠企政策咨询主题窗口。**重点围绕金融财税、节能减排、减税降费、就业服务、招商引资、工业发展、社会保障等领域，将分散于各部门的惠企政策措施向一个窗口集中，开展政策咨询、材料代收，积极引导和服务企业用足、用好各项优惠政策。

## **六、业务流转**

主题窗口的前台对纳入主题窗口办理流程的事项进行收件（含网上申报办件）。需要多个部门联合审批的，窗口收件登记后，将材料按职责同时分发给相关部门受理岗受理，电子材料通过政务服务业务管理系统进行共享；相关部门受理岗并联受理，审批岗同步审批，结果反馈牵头部门；牵头部门窗口确认办理完结的，

将办理结果流转给主题窗口前台，前台负责最终出件。

主题窗口牵头单位负责窗口的全流程业务管理及窗口人员管理，组织再造服务流程，提升服务质量，其他成员单位予以配合协助，县数据资源管理局负责业务监督。

## **七、组织实施**

**一是加强组织领导。**县直各相关单位要切实加强组织领导，强化“一盘棋”意识，加强沟通配合，扎实稳妥推动政务服务“主题窗口”改革。

**二是强化力量配备。**鼓励和引导各单位通过原有窗口人员就地调配、招聘政府购买服务雇员等方式，配强主题窗口工作人员。有计划组织全方位、跨领域、多技能培训，确保主题窗口平稳运行。各单位窗口负责人应通力配合，协调解决实际问题，做好组织联办事项办理、协助窗口日常管理工作。

**三是严格督办落实。**县数据资源管理局要按照有关工作部署，积极推动“主题窗口”改革，做好监督检查。县创优“四最”营商环境工作领导小组办公室要紧密结合营商环境评价工作，进一步强化业务指导、督促检查和考核考评，并对县直相关单位工作落实情况进行通报。

**四是加大宣传力度。**县创优“四最”营商环境工作领导小组办公室要及时总结有关典型经验、创新方法和应用成效，充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体开展宣传报道，不断提高社会认知度和群众满意度。

抄送：县委各部门，县人大常委会办公室，县政协办公室，县纪委监委，县人武部，县法院、检察院。