

关于印发《贵池区政务服务大厅综合窗口改革提升行动方案》的通知

贵网服组〔2020〕1号

区有关部门（政务服务实施机构）：

现将《贵池区政务服务大厅综合窗口改革提升行动方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

贵池区加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组

2020年6月2日

贵池区政务服务大厅综合窗口改革提升行动方案

为深化综合窗口改革，完善以窗口为主导的运行机制，

进一步提升政务服务质量和水平，根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《安徽省实施〈优化营商环境条例〉办法》（省政府第290号令）等有关要求，结合实际，制定本方案。

一、工作目标

所有进驻区政务服务大厅的部门及事项（场地特殊需求和涉密除外）均应纳入综合窗口。设置通办窗口、主题窗口、专业窗口三类综合窗口，建立“统一收件（前台）+部门受理岗分类受理（中台）+部门审批岗集中审批（后台）+统一出件（前台）”的服务运行机制，实行收件、受理、审批相分离。实现企业群众到政府办事，变“一事跑多窗”为“一窗办多事”，打造规范化、均等化的综合政务服务模式。

二、实施原则

（一）综合服务。将进驻区政务服务中心的服务事项分类纳入综合窗口，只分业务不分部门，统一入口和出口。

（二）充分授权。针对即办件，各部门应向窗口工作人员充分授权，保证即来即办。不适宜直接向窗口授权的，部门应通过向政务服务中心派驻具有审批权限工作人员的方式，推动政务服务事项当场办结。

（三）办件均衡。充分考虑窗口承载力，避免窗口冷热不均，落实窗口人员岗位互补，实现无差别服务。

（四）精准服务。以企业群众视角确定事项的关联性，分类整合和设置综合窗口，增强群众办事的便捷性。

三、综合窗口设置

（一）综合窗口类型

综合窗口设置类型主要有三大类，即：通办窗口、主题窗口、专业窗口，并根据部门职能、事项调整和企业群众办件频率、办事习惯等情况进行动态调整，各类窗口可互相兼顾，不断优化窗口设置。

1、通办窗口。针对日常办件量较少、即办件较少、业务相对清晰、专业性要求不高、没有特殊授权要求的事项，纳入通办窗口，收件人员由区政务服务管理局派驻，受理和审批人员由各部门派驻。

2、主题窗口。针对企业开办、工程建设项目、不动产登记、招商项目代办等有明确要求、业务关联性高、专业性较强的事项，设置主题窗口，由主题综合窗口人员收件，受理和审批人员由各部门派驻。

3、专业窗口。针对日常办件量较大、即办件较多、专业性强或可能涉密的事项，设置专业窗口。窗口收件人员、受理人员和审批人员均由各部门派驻。

在区政务服务中心一楼大厅设置自助服务区，负责咨询、引导、取号、帮办等工作，提供7×24小时不打烊服务，将高频网办事项引导至自助服务区办理。

（二）分类设置安排

1、通办窗口：设置 4 个通办窗口，委托受理涉及财政、教体、科技、宗教、审计、统计、扶贫、史志等部门政务服务事项的收件环节。

2、主题窗口：设置 4 个主题窗口。(1) 企业开办综合窗口，受理涉及市场监管、公安、税务等部门政务服务事项。(2) 工程建设项目审批综合窗口，涉及发改、自然资源规划、生态环境、住建、城市管理、文旅、水利、经信、人社、民政、交通、卫健、宗教、科技、林业等 15 个部门政务服务事项。(3) 不动产登记综合窗口，涉及自然资源和规划、税务等部门政务服务事项。(4) 招商项目代办综合窗口，涉及招商企业登记、变更等政务服务事项。

3、专业窗口：设置 15 个部门专业窗口。涉及区人社局、区医保局、区交通局、区卫健委、区税务局、区农业农村局、区林业局、区经信局、区应急局、区环保分局、区水利局、区消防大队、区文旅局、区城管局、区民政局等部门。

四、业务流转

(一)通办窗口的业务流转

综合窗口收件岗（前台）根据部门提供的事项经办手册（含事项收件清单、预审要点及材料样本）对申请材料是否齐全及规范性、完整性，进行收件、初审、信息录入后，转交部门受理岗进行受理审查。部门受理岗（中台）确定是否受理，受理的（承诺件）开具受理通知书，并及

时将受理的业务移交部门行政审批科进行审批；不予受理的开具不予受理通知书；材料不符合要求的开具补齐补正通知书。部门审批岗（后台）在承诺时限内完成审批后，及时将审批结果反馈收件人员，统一出件。

整个事项办理一般通过政务服务业务管理系统收件、受理、审查、审批、出件，受理通知单、办结通知单等相关文书统一由综合窗口前台向服务对象出具。

网上申报的办件由各部门受理岗直接预审、受理、审批，办事人需要送原件核验、自愿到窗口取件的，通过综合窗口前台。

（二）主题窗口的业务流转

主题窗口的前台只对纳入主题办理流程的事项进行收件（含网上申报办件）。其他事项收件由部门受理岗直接收件、受理、审批、出件（含网上申报办件）。

需要多个部门联合审批的，综合窗口收件登记后，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，将办理结果流转给综合窗口前台，前台负责最终出件。

主题窗口牵头单位负责主题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。区政务服务管理局负责窗口组建

和业务监督。

（三）专业窗口的业务流转

线下办理基本流程与通办窗口相同。专业窗口一般只办理单个部门的业务，并实现无差别办理。专业窗口内部不得按业务分类设岗，可按办理环节设收件岗、受理岗、审核岗、出件岗；也可多岗合一或设置全流程岗位。

五、实施步骤

（一）主题窗口、通办窗口

2020年5月21日--6月10日，窗口单位制定事项接办手册（含事项收件清单、预审要点及材料样本），报区政务服务管理局审批服务科审核。事项较多的单位，按办件量大小分批制订；2019年无办件量且预测2020年无办件量的事项不需制订，但需列出事项清单并盖公章报送。

2020年5月21日--6月10日，未安排人员进驻窗口的单位派员携带事项接办手册，对窗口收件岗位人员进行培训、讲解。具体培训时间需与区政务服务管理局预约。

2020年6月10日前，窗口单位受理岗人员派驻到位，已到岗的不得撤回。如不能派驻受理岗人员，经区政务服务管理局同意，可向综合窗口授权，由收件岗位代为受理。2019年度没有在综合窗口形成实际办件的事项，原则上不接受授权。既不派驻受理人员也不能实施授权的事项，视为未落实“一门进”。

2020年6月10日后，各窗口单位健全常态培训机制，

及时补充修订接办手册，并梳理常见问题处理规则，汇总形成业务知识库。

（二）专业窗口

2020年6月10日前，设专业窗口的单位报送无差别受理工作方案，已实现无差别受理的报窗口设置简要情况。方案中要明确实施步骤和最终完成时限，不迟于2020年11月底。

六、工作职责

（一）区数据资源局职责

1、负责区政务服务中心办事大厅综合窗口改革的具体落实，以及相关配套服务区域的日常管理。

2、负责综合窗口动态调整，以及业务运行和各单位派驻人员的监督、管理、考核。

3、负责对窗口人员进行监督管理。

4、负责对信息化系统、终端设备、网络环境等升级改造，满足综合窗口运行需求。

5、负责组织再造服务流程，提升服务质量。

6、负责制定相关工作制度并组织实施。

（二）进驻窗口部门职责

1、负责综合窗口的全流程业务管理，包括前台支撑、数据调用、受理审核、事项审批、咨询服务。

2、负责制订综合窗口事项收件标准及材料样本，编制办事指南、审查要点、业务手册等，确保同一事项无差别

受理，并在发生变化后即时更新。

3、负责梳理常见问题，汇总形成业务知识库，编制业务培训手册，配合省数据资源局、第三方服务机构对综合窗口人员进行岗前培训，负责综合窗口人员在窗口工作期间的业务培训。

4、对综合窗口提供业务指导、咨询解答等工作支持，会同省、市数据资源局协调解决综合受理有关疑难问题。

5、负责对综合窗口转送的申请材料进行受理、审查、审批、决定，制作结果文书或证照（件），及时将受理意见、审批结果送综合窗口或快递出件。

6、负责本部门业务审批系统与省网上政务服务平台的对接，确保所有办件通过省网上政务服务平台业务管理系统受理、审批和办结，杜绝“体外循环”。

七、工作要求

推行综合窗口改革是党中央、国务院及省、市、区的决策部署，是深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措。各窗口单位要提高政治站位，增强法治意识，凝聚共识、统一思想、服从大局，把窗口工作纳入法治化轨道坚定不移地推进，密切协同配合，服从调度安排，按期完成各项改革任务。要以改革为契机，进一步强化服务意识，改进工作作风，严肃纪律要求，显著提升窗口服务水平，不断增强企业群众办事获得感，综合窗口改革落实情况纳入“互联网+政务服务”考核和评比窗口考核。

- 附件：1、事项接办手册
- 2、部门无办件量事项梳理表
- 3、政务服务事项办理委托书（综合窗口）