

# 二连浩特市人民政府办公室关于全面推进政务服务“一窗受理、集成服务”改革的通知

二连浩特市人民政府办公室

关于全面推进政务服务“一窗受理、集成服务”改革的通知

市直各委、办、局，边境经济合作区管委会，格日勒敖都苏木政府，相关事业单位：

为进一步深化“放管服”改革，推动政务服务最大便民化，实现更多事项“最多跑一次”，根据《优化营商环境条例》《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》，结合自治区、锡林郭勒盟的具体要求，现将我市全面推进政务服务“一窗受理、集成服务”改革有关事宜通知如下：

## 一、目标任务

深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境重要论述和重要指示批示精神，全面落实国家、自治区和锡林郭勒盟部署要求，坚持“只进一扇门”，将所有政务服务事项纳入政务服务中心，做到“应进必进、应上必上”，实现集成服务。政务服务中心和具有政务服务职能部门（即权力清单中含依申请类政务服务事项和公共服务事项的部门）设立的办事大厅（以下简称“政务服务分厅”），合理设置“综合服务区”以及与其相匹配的咨询服务区、自助终端办理区、休息等

候区等，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的办事服务模式，简化办事环节、优化办理流程，方便企业和群众（以下统称“申请人”）办理政务服务事项，实现“一窗通办”和“最多跑一次”。

## 二、窗口设置

各政务服务办事大厅根据办理事项流程、办理流程关联度、办理数量和频度等要素，按照“受理与审批相分离”的原则，设置“综合受理窗口”受理政务服务事项，通过政府购买服务方式或整合驻厅各审批职能部门工作人员等方式配备“综合受理窗口”工作人员。

原则上入驻的各审批职能部门（委托部门）应将承担的政务服务事项纳入“综合受理窗口”。其中：不动产登记登记、医保、社保、公积金、税务等承担公共服务类事项的部门可根据实际需求自行设置“综合受理窗口”；年办件量少、与其他事项关联度低或季节性办理的事项，可设置“综合类综合受理窗口”。对部分办理量大，办理频度高的即办件，可保留“即办窗口”。

## 三、工作流程

（一）前台综合受理。“综合受理窗口”对申请人通过现场、网络等方式提交的申请材料完整性进行审查，对材料齐全、符合法定形式的申请事项，应予受理并当场或通过网络等方式向申请人出具受理通知书。

对符合容缺受理条件的申请事项，在申请人作出容缺受理承诺后应当场受理；对不符合容缺受理条件的应当场告知。对申请材料不全

或不符法定形式的申请事项应当场出具材料补正通知书，一次告知需补正的全部内容。对申请事项不符合受理条件的，应当场告知申请人。按照“一网通办”的要求，及时将申请材料上传一体化在线政务服务平台实时流转，纸制材料按需转交行政审批部门或公共服务单位（以下简称“政务服务部门”），并做好材料交接签收。

对两个及以上部门办理的事项，根据事项办理流程，将电子材料通过一体化在线政务服务平台进行共享。

（二）后台分类审批。由“综合受理窗口”受理的申请事项，政务服务部门（驻厅窗口单位）应及时对受理材料的合法性、规范性进行审核，并在规定时限内作出处理决定。需两个及以上部门开展联合办理的，根据事项分类，由牵头部门负责协调督促相应政务服务部门在规定时限内完成。符合容缺受理条件的申请事项，政务服务部门（驻厅窗口单位）应在承诺时限内按程序完成办理。政务服务部门（驻厅窗口单位）应将各阶段审批信息全部录入或通过数据同步方式纳入一体化在线政务服务平台。政务服务部门（驻厅窗口单位）对审批结果应形成有效的电子证照或文书，并归集入库，实行数据共享。

（三）“综合窗口”出件。政务服务部门（驻厅窗口单位）在承诺办理时限内应将办理结果文书或证件转交前台“综合受理窗口”统一出件。申请人到窗口领取办理结果的，应由“综合受理窗口”核对相关信息后发放办理结果文书或证件，并按要求办理交接签收。申请人不能及时领取办理结果的，由系统自动发送短信通知办件人，随时前往自助存取文件柜领取。

#### 四、职能职责

（一）政务服务部门职能职责。政务服务部门作为“一窗受理、集成服务”政务服务事项的办理主体，承担以下职责：根据工作需要将本部门政务服务事项的受理权限，通过签订授权委托书的形式，委托政务服务中心“综合受理窗口”受理，“综合受理窗口”初核后，向申请人出具受理或不予受理通知书、材料补正通知书等；将本部门的政务服务事项相对集成到一个内设机构，并整体前移进驻政务服务中心，派驻业务骨干从事后台审批服务，同时明确本部门进驻政务服务中心首席代表，下达授权委托书，授予充分的审批决定权、审核上报权、组织协调权和电子印章使用权；负责优化本部门政务服务事项办理流程，按照减环节、减材料、减时限的要求，制定本部门政务服务事项办事指南、受理审查工作细则、申请材料受理清单及样本等；负责按时按程序办理“综合受理窗口”推送的申请事项，形成审批意见或作出办理决定，制作结果文书或证件，及时回送“综合受理窗口”；负责对“综合受理窗口”提供动态业务培训、窗口实时咨询和在岗业务指导，对“综合受理窗口”受理、出件工作进行监督。

（二）政务服务办事大厅职能职责。负责按照“一窗受理、集成服务”要求，对政务服务大厅进行功能分区、窗口设置和日常管理，并根据工作需要进行调整；负责合理设置“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作岗位，明确岗位职责，按照培养专业化、高素质、复合型“综合受理窗口”受理工作人员的要求，开展相关教育培训、服务规范、考勤考核等工作；负责根据政务服务部门授权对申请材料进行审查，在其指导下作出是否受理或补正材料等决定，将受理申请材料及时移交相关政务服务部门并做好后续工作，并对符合

容缺受理条件的，在送达办理结果前收齐相关材料；负责办理结果文书或证书的统一出件工作，协调督促邮政窗口做好寄送材料的签收、分发、登记等工作。

## 五、保障措施

（一）建立事项信息动态调整机制。政务服务部门在政务服务事项信息发生变化时，对事项受理清单及样本、办事指南和咨询知识库等及时更新，对外公告并告知政务服务管理部门。

（二）建立前台受理和后台审批业务协调机制。各级政务服务中心会同政务服务部门定期梳理业务办理情况，沟通协调日常工作，对遇到问题及时提出解决办法，完善受理业务规范，推进审批标准化，促进前台受理和后台审批业务协调和一体化运作。

（三）建立“容缺受理”制度。政务服务部门对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的政务事项，在申请人作出相应承诺后可先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法；材料补齐后，在承诺期限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照。

（四）建立信息共享互认机制。政务服务部门应按照“集成服务、统一入口、统一平台、统一标准”的原则，向一体化在线政务服务平台实时提供网上申报、受理、审批（审查）过程、结果等数据，并按照“谁提供、谁负责”的原则进行实时更新。

（五）建立通报考核机制。对政务服务部门人员到位、制度落实、事项更新、事项标准化建设、业务咨询、知识库建立维护、业务

办理流程和效率、群众满意度、服务创新和便民措施落实情况，适时进行督查、通报，并纳入目标绩效考核。

2020年8月31日