

东至县加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组文件

东网服组〔2020〕1号

签发人：朱立扬

关于印发《东至县政务服务大厅综合窗口 改革提升行动方案》的通知

县直有关单位：

现将《东至县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，认真贯彻执行。

- 附件：
1. 事项接班手册
 2. 部门无办件量的事项梳理表
 3. 政务服务事项办理委托书（综合窗口）

东至县加快推进“互联网+政务服务”
工作领导小组

2020年7月22日

东至县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，进一步推进审批服务便民化，提升政务服务质量和水平，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、工作目标

设置通办窗口、主题窗口、专业窗口三类综合窗口，建立“综合窗口（前台）统一收件+部门受理岗（中台）分类受理+部门行政审批办公室（后台）集中审批+综合窗口统一出件”的服务运行机制，实行收件、受理、审批分离。除特殊原因外，原则上所有进驻县政务服务大厅的部门及事项均应纳入综合窗口，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**。将进驻县政务服务大厅的所有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）**分类整合**。根据事项的关联性，分类整合和设置综合窗口，增强群众办事的便捷性。

（三）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。对可能涉密或专业性较强的业务，不宜纳入综合窗口的，通过设立专业窗口提供服务。

（五）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，部门应通过向县政务服务大厅派驻具有审批权限的工作人员的方式，推动政务服务事项当场办结。

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。

1. 通办窗口。日常办件量较少、专业性要求不高的事项，纳入通办窗口。收件人员由县政务服务管理局派驻，受理和审批人员由部门派驻。

2. 主题窗口。针对企业开办、工程建设项目审批、不动产登记等有明确要求、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，受理和审批人员由关联部门派驻。

3. 专业窗口。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部门派驻。

在县政务服务大厅一楼北大厅设自助区，负责咨询、引导、取号、帮办等工作，提供7×24小时不打烊服务。适时对自助区的智能工作台进行编号，形成自助窗口，将高频网办事项引导至自助窗口办理。

（二）分类设置安排

1. 通办窗口：设置1个通办窗口。涉及县委办、县委统战部、县委史志室、县统计局、县审计局、县扶贫开发局、县财政局等7个部门业务，窗口人员主要包括上述部门受理、审批人员以及县政务服务管理局收件人员。

2. 主题窗口：设置3个主题窗口。（1）企业开办综合窗口，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、公安工作人员。（2）工程建设项目审批综合窗口，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、县政务服务管理局工作人员。（3）不动产登记综合窗口，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。

3. 专业窗口：设人社、公安、税务、烟草、交通、医保、林业、教体、农业农村、卫健等 10 个专业窗口。

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股（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。县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7月22日至8月7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），报县政务服务管理局政务服务股审核。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7月22日至8月7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，具体培训时间需与县政务服务管理局预约。

2020年7月31日前，窗口单位受理岗人员派驻到位。如不能派驻受理岗人员，经县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。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8月7日后，各窗口单位要建立健全常态培训机制，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7月31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、工作要求

推行综合窗口改革是省委、省政府及市委、市政府的决策部署，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。