

濮阳市人民政府办公室文件

濮政办〔2018〕65号

濮阳市人民政府办公室 关于印发濮阳市全面推进政务服务大厅 “一窗受理、集成服务”改革工作实施方案的 通 知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市人民政府各部门：

《濮阳市全面推进政务服务大厅“一窗受理、集成服务”改革工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



2018年10月30日

（此件公开发布）

濮阳市全面推进政务服务大厅 “一窗受理、集成服务”改革工作实施方案

为加快推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，实现更多的政务服务事项“一窗受理”“一网通办”，根据《中共濮阳市委办公室濮阳市人民政府办公室关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（濮办〔2018〕14号）要求，结合工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以“一网通办”前提下“最多跑一次”改革总体要求为统领，依托政务服务实体大厅和网上平台，整合政务资源，打破行政部门界限，以便民利企为导向，促进政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升，为企业和群众提供最大便利，增强人民群众改革获得感。推进政务服务向“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成服务模式转变，由过去的群众“找部门”变为“找政府”，实现受理与审批分离、审批与监督评价分离。2018年底前，50%以上审批服务事项实现“一窗”分类受理；2019年底前，70%以上审批服务事项实现“一窗”分类受理。

二、基本原则

（一）集成服务。以便民利企为导向，整合跨层级、跨部门的办理事项和流程，将部门依申请类行政权力、公共服务事项统

一纳入河南政务服务网，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，推进网上办理，形成统一身份认证的“一号”、线上线下集约办理的“一窗”、整合政务服务资源的“一网”，实现“一号一窗一网”式集成服务。

（二）分类实施。梳理不同类型的审批服务事项流程，采取即办件“现场审核、即来即办”，承诺件“一窗受理、分类办理”，重大项目“并联审批、全程督办”，特殊群体“帮办代办，预约服务”，最大限度为群众提供便利。

（三）统筹推进。将各窗口部门办理的行政审批事项按照标准化要求进行流程的优化与再造，形成标准化程度高，受理材料明晰的事项清单，并纳入综合受理窗口，尤其是将一些群众关注度高、办件频率高的服务事项统一纳入综合受理窗口，持续动态推进，逐步形成较为完善的综合受理窗口运行机制。

三、实施范围

市、县（区）行政服务中心，承担行政审批职能的部门，提供公共服务的单位。

四、整合设置综合窗口

对现有各部门（单位）分别设置的窗口进行整合，分设成投资项目、企业开办、不动产登记、科教文卫、公安司法、社保民生等6个功能区，设立综合受理窗口统一受理和出件。

（一）投资项目综合窗口

1. 服务内容：涉及政府和企业投资建设项目从立项到竣工验收

收整个周期的相关审批服务事项，并根据项目实际和企业需求提供帮办代办服务。

2. 服务单位：市发展改革委、国土资源局、住房城乡建设局、城乡规划局、人防办、环保局、气象局、安全监管局、市政府投资办、市政府金融办、市城管综合执法局、消防支队、城市管理局、林业局、水利局、文广新局、卫生计生委、民宗委、国家安全局、交通运输局、商务局、工商局、外事侨务旅游局、工业和信息化委、档案局、濮阳供电公司等。

（二）企业开办综合窗口

1. 服务内容：涉及商事主体的设立、变更或终止商事主体资格相关审批服务事项，落实“多证合一、一照一码”改革措施。

2. 服务单位：市工商局、质监局、食品药品监督管理局、公安局、税务局、人力资源社会保障局、商务局、烟草局、邮政管理局等。

（三）不动产交易登记综合窗口

1. 服务内容：涉及不动产交易登记方面的审批服务事项。

2. 服务单位：市国土资源局、房地产管理中心、税务局、公积金管理中心、自来水公司、濮阳供电公司、市热力公司、濮阳华润燃气有限公司、濮阳市天伦燃气有限公司、中国燃气濮阳分公司、濮阳市华龙区华隆天然气有限公司、濮阳华源水务有限公司、市有线电视台、移动公司、联通公司、电信公司。

（四）科教文卫综合窗口

1. 服务内容：涉及科教文化、体育卫生、旅游等方面的审批

服务事项。

2. 服务单位：市科技局、教育局、文广新局、卫生计生委、体育局、外侨旅游局、农业畜牧局、林业局、粮食局、水利局、农机局、城市管理局等。

（五）公安司法综合窗口

1. 服务内容：主要办理社会治安、出入境管理、禁毒业务、网安业务、交通罚款、车驾管业务、公证业务、司法保障等审批服务事项。

2. 服务单位：市公安局、司法局。

（六）社保民生综合窗口（一岗）

1. 服务内容：涉及社保民生、社会事业、税务交通等方面的审批服务事项。

2. 服务单位：市人力资源社会保障局、民政局、交通局、公路局、工业和信息化委、无线电管理局、税务局、档案局、残联等。

各县（区）参照市相应部门（单位）分类设置综合窗口，鼓励开展“无差别全科受理”。

五、工作职责

（一）业务部门职责

1. 明确本部门委托窗口受理的事项、服务指南及审查要点。
2. 明确本部门入驻大厅审批服务人员。
3. 明确本部门窗口服务首席代表及其业务审批权限，即对即

办件的直接审批权、对承诺件的处置权、对联办件的协调权、对收费事项的执行权；负责对综合窗口提供业务支持及专业咨询解答工作，对综合窗口转交的受理材料按时按程序完成办理决定，制作结果文书或证件，及时回送综合窗口。

4. 对综合窗口受理工作进行监督。

（二）行政服务中心职责

1. 负责综合窗口设置及进驻单位的确定与调整。

2. 建立日常争议解决机制及受理业务规范定期协调机制，协调督促相关部门对受理业务过程中的疑难问题限时处理。

3. 对业务部门窗口、综合窗口审批服务工作实行统筹协调和监督考核。

4. 根据群众和企业办事需要提供导办、代办及咨询服务。

（三）综合窗口职责

1. 开展无差别受理服务，根据审查要点对群众和企业办事申请材料是否齐备、规范进行核查。

2. 对快递寄送材料进行签收、分发、登记等处理。

3. 将受理的办件移交相关部门并做好后续跟踪工作。

4. 负责业务部门办理结果文书或证书的统一出件工作。

六、操作规程

（一）前台受理

1. 综合窗口对现场提交的申请材料完整性进行审查，符合受理清单或经业务部门确认材料无误的，当场予以接收，并在河南

政务服务网录入受理信息，向群众和企业出具受理通知。

2. 对符合容缺受理条件的审批事项，要求群众和企业受理通知上填写容缺受理承诺，对不符合容缺受理条件的当场告知。

3. 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，由综合窗口当场出具材料补齐补正通知，一次告知需要补正的全部内容。

4. 对不符合受理条件的申请，做出不予受理决定，告知不予受理具体理由。

5. 对网上申请材料进行预受理，综合窗口及时将预受理结果告知群众和企业，并将申请信息、材料、预受理结果等录入河南政务服务网。

6. 综合窗口及时将纸质材料转交业务部门，并做好材料交接签收。电子材料通过河南政务服务网实时流转。

7. 需多个部门办理的事项，综合窗口根据事项办理流程发送各相关部门，并做好材料交接签收，电子材料通过河南政务服务网共享。

（二）后台审批

1. 对综合窗口转交的受理材料，业务部门及时进行合法性、规范性审核，并在规定时限内按程序办结。

2. 需多个部门开展联合办理的，相关业务部门在规定时限内完成。

3. 全流程网上办理的事项，业务部门接到电子材料后，在规定时限内办结。

4. 符合容缺受理条件的事项，综合窗口受理后，进入审批程序实施模拟审批，待群众或企业在承诺时间内补齐材料后，由综合窗口转交至业务部门，在规定时限内按程序完成办理。

5. 形成电子证照或结果文件，并归集入库，实行数据共享。

（三）统一出件

1. 业务部门在承诺时限内将办理结果文书或证件转交综合窗口统一发放。

2. 综合窗口核对办理结果文书或证件所载信息与受理信息，确认无误后办理结果交接。经核对发现信息有误的，不予接收。

3. 群众和企业通过窗口自取，由综合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。

4. 通过邮寄方式送达的，由综合窗口委托邮政窗口寄件送达。

5. 综合窗口在送达办理结果文书或证件成功后，及时与业务部门办理送达结果交接。

七、工作要求

（一）加强组织领导。推行“一窗受理、集成服务”工作是深化“放管服”改革、推进审批服务便民化的重要手段，是提升我市政务服务水平、优化营商环境的有效措施。各级各有关部门、单位主要负责人要切实担负起第一责任人责任，明确分管领导、责任科室和具体责任人，全力支持“一窗受理、集成服务”改革，确保各项工作任务落到实处。

（二）加强协调配合。“一窗受理”工作涉及面广，各级各

有关部门要加强协调配合，全力推进。各级政府要统筹解决综合窗口受理人员，行政服务中心负责协调业务部门开展业务培训、组织开展考核管理工作；各有关部门负责本部门审批事项的梳理、优化简化审批流程，逐项编制审批事项清单和材料样本、示范文本以及办事指南。各有关部门要严格落实“三集中三到位”要求，严格进驻大厅人员标准，按要求确定相关人员，完成内部审批服务事项受理办理培训工作并对首席代表充分授权，确保职能、事项、人员集中到位。

（三）强化监督考核。市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室、市委市政府督查局要切实加大对“一窗受理”改革的督导检查力度，对未按要求进驻实体政务大厅实行“一窗受理”、搞体外循环、工作开展不力、效果差的部门、单位进行通报批评，责令限期整改；对推诿扯皮、不作为、慢作为，影响“一窗受理”改革整体进程的单位 and 责任人，提请有关部门进行问责。

