

洛阳市偃师区政务服务和大数据管理局文件

偃政数文〔2023〕7号

签发人：宋国平

洛阳市偃师区政务服务和大数据管理局 关于公布《偃师区政务服务综合窗口实施工作方案》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区人民政府有关部门，各有关单位：

为进一步提高政务服务水平，持续优化营商环境，现对《偃师区2022年政务服务综合窗口实施工作方案》予以公布，请认真贯彻执行。



偃师区政务服务综合窗口实施工作方案

为进一步提高政务服务水平，持续优化营商环境，提升企业群众办事便利度和满意度，实现“最多跑一次”的工作目标，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口审批服务模式，深化本区“一网通办”特色，特制定如下方案：

一、总体目标

深化“三集中、三到位”改革，以“一网、一门、一次”改革总体要求为目标，围绕高效办成一件事，整合政务服务资源，推进一窗受理和集成服务改革，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口审批服务模式，推进事项“受”“办”分离，实现政务服务流程优化、效能提升，做到进驻区行政服务中心政务服务事项统一收件、一次录入、自动分发、并行办理，由“一事跑多窗”变为“一窗办多事”，助力“最多跑一次”，让企业群众享受“一站式”服务。

二、设置方案

1、设置服务专区：

（1）政策咨询服务区：在办事大厅进口处设置政策咨询服务区，企业群众无需取号即能得到全面现场咨询引导和帮办。该区域为企业群众提供现场咨询引导、高频事项材料预检、深度帮办等服务。

（2）线上自助办理区：该区域为企业群众提供网上办理指导

和协助，企业群众可在该区域内自助办理各类事项，并作为“一网通办”网上办理专区，由专人引导和协助企业群众在“一网通办”总门户上办理相关政务服务事项。

(3) 志愿服务站：学雷锋服务站为办事群众提供免费复印、打印等服务，还为前来办事的企业和群众提供一次性告知办事程序、办事时限、需提交的申请等厅内办事咨询引导服务。

(4) 24 小时自助服务区：让企业群众 365 天都能办成事。

(5) 投诉专区：设置“办不成事反映窗口”、“有诉即办”窗口，拓宽投诉群众，及时受理并解决群众诉求。

2、设置综合窗口：

大厅共设置 6 个综合窗口，主要分为社保医保综合受理窗口、企业开办、建设项目综合窗口、公共服务类（水、电、气、暖、不动产登记）、不动产交易综合窗口、社会事务综合窗口。

社保医保综合受理窗口整合失业、就业、养老、工伤、医疗、生育等窗口业务。

设置企业开办综合窗口，整合市场监管局、公安局（公章刻制）、税务局（发票申领）、公积金、银行等五个部门。

设置建设综合窗口，整合发改委、住建局、自然资源规划局、环保局、城建局等部门窗口。

设置公共服务综合窗口，整合热力公司、自来水公司、供电公司、燃气公司、不动产登记等社会服务窗口。

设置不动产交易“一窗集成”综合受理窗口，整合自然资源

规划局（不动产登记中心）、住建局（房产交易中心）、税务局（税费征收）部门窗口。

设置社会事务综合窗口，实现应急、统计、商务、气象无差别受理。

三、工作机制

1、线上线下联动机制

加强线上线下联动，推进线上线下“手势”一致、同事同标，各审批部门要实时做好线上办事指南、办事流程等公开信息内容的更新和维护，并及时做好网上咨询服务、网上对外公示咨询电话、投诉电话的接听和受理等服务工作，做到事项一经在线申报，线下即刻作出回应。

2、前台后台协同机制

综合窗口必须一个窗口对外，有一名收件人员，根据各审批部门提供的收件清单，借助涉及事项办事指南做好收件资料审查工作。对照收件清单、收取要点、样张以及审查标准等进行审查，审查无误，打印收件凭证，属“即办件”的，转发后台审批部门人员，督促当场完成事项审批；属“承诺件”的，按照河南政务服务网上各个承诺件的承诺时限与审批部门进行物料交接。若申请材料不齐全或不符合收件要求的，当场退还所有材料，一次性告知申请人补齐所有材料。若收件过程中有疑问，呼叫后台审批部门人员前往窗口进行咨询接待。后台各审批部门审批人员，及时做好前台业务支撑，并按时完成各项审批工作。接到前台人员

呼叫信息后，应立即前往窗口释疑解惑，或完成即办件审批。对于因特殊情况导致无法正常收件的申请事项，可将申请人引导至接待室。申请材料需要申请人补正的，应登录河南省政务服务系统，写明补正原因并一次性告知如何修改，属即办件的，当场打印补正通知单并告知申请人；属承诺件的，短信通知申请人。若申请人对补正存在异议，应做好解释及接待工作。

四、保障措施

（一）组织保障

行政服务中心要不断健全“一窗收件、集成服务”工作运行机制，合理设置相关窗口；理清分领域综合收件窗口和各审批部门在材料接收、受理、审批等环节的业务边界；制订各审批部门配合和考核制度，确保综合窗口有效运作。各审批部门要积极发挥职能作用，协调解决运行中遇到的问题。

（二）人员保障

各部门要优选配强窗口工作人员，加强队伍建设，提高人员素质，综合窗口前台工作人员由各单位轮岗。区行政服务中心和各审批部门应充分利用政务服务“一网通办”“好差评”工作机制，严格定岗、定责、定人。加强窗口工作人员“一网通办”业务能力和综合窗口业务培训，以满足综合窗口受理能力要求。

（三）系统保障

区行政服务中心加强本区政务服务系统与市“一网通办”总门户和各入驻部门业务系统的有效对接，推进各审批部门信息资

源共享交换，提高电子证照应用、电子印章使用、电子档案采集等工作。同时建设区综合受理平台，实现跨部门受理、分类转办，倒逼流程再造、数据融通、业务协同。

（四）场地保障

建设后台综合审批室，各单位审批人员全员入驻，在审批室内部实现事项全链条资料的线上线下转接和协调流转，变群众跑腿为审批人员转接，真正让企业群众享受“一站式”服务。

五、实施步骤

（一）全面梳理“综合窗口”政务服务事项。由各审批单位，统一从省政务服务平台调出各单位事项进行系统性梳理，提出入驻“综合窗口”事项清单。各入驻单位由分管领导牵头，组织业务能力强、办事效率高的人员对接区行政服务中心业务科，对认为不能入驻“综合窗口”的事项必须出具情况说明。（11月20日——12月15日）

（二）组织“综合窗口”工作人员业务能力提升。区行政服务中心牵头开展“综合窗口”人员业务培训工作，各入驻综合窗口单位，根据入驻综窗事项特点，安排专人对综窗前台人员进行岗前培训，做好“综合窗口”人员授权工作。

（三）合理设置窗口：按照各“综合窗口”所涉及的窗口单位进行窗口调整，在“综合窗口”区域建立后台审批室。（1月1日——1月20日）

六、监督检查

各审批部门要积极配合“一窗收件、集成服务”工作运行机制的落实和完善，行政服务中心负责对综合窗口进行考核和管理，区政府督查室和区纪委监委加强对综合窗口的工作实效的督查和通报，对敷衍塞责、行动迟缓、落实不力、成效不大的按相关要求给予严肃处理。

