

温县人民政府办公室文件

温政办〔2018〕94号

温县人民政府办公室 关于推进“一窗受理、集成服务”改革工作的 通 知

各乡镇人民政府、街道办事处，各有关单位：

为加快推进我县“一窗受理、集成服务”改革工作，进一步优化政务环境，提升服务质效，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）以及省、市“一次办妥”改革有关精神，借鉴杭州、成都、佛山等地市先进经验，结合我县实际，现就进一步推进我县“一窗受理、集成服务”改革工作通知如下：

一、总体要求

深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，着力打

造“一次办妥”温县政务服务品牌，以服务效率大幅提升、人民群众获得感明显增强为目标，在全县各级行政服务窗口推行“一窗受理、集成服务”改革，坚持“有序引导、充分咨询、综窗受理、受办分离、一次办妥”，全力为企业和群众提供便捷、规范、高效的政务服务。县行政服务中心6月底前基本完成改革任务；2018年底前，各级各部门实现规范整合行政服务大厅资源，重新规划行政审批服务布局，打破部门和业务界限，设立综合受理窗口，变“多头受理”为“统一受理”。在行政服务大厅分别建立申请取号区、咨询辅导区、综合受理区、后台审批区、统一出件区等功能区。实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”运行模式，实现“一号申请、一站辅导、一窗受理、一网通办、一次送达”。

（一）申请取号区。集中或分区域设置申请取号区。配备叫号机、多功能样表机、自助复印机、智能终端、电脑、宣传屏幕等设备，由大厅引导员为申请人提供引导、帮办服务。

（二）咨询辅导区。集中或分区域设置咨询辅导区。各行政审批职能部门工作人员承担咨询辅导任务，办件量多的部门安排专人常驻咨询辅导区，办件量少的部门实行轮流值班制。

（三）综合受理区。根据社会需求和业务办理关联性，分类设置综合受理区和综合受理窗口，办理相关行政审批服务事项申请；原则上所有行政审批事项均应进入综合受理窗口办理。综合受理区和综合受理窗口的设置类别及数量，由各级行政服务中心

根据自身实际情况确定。县行政服务中心设置“投资项目”“不动产登记”“商事登记”和“社会事务”共4类综合受理区。

1. 投资项目类。指项目建设审批职能部门提供的行政审批服务事项，涉及发展改革委、城乡规划局、国土资源局、住房城乡建设局、水利局、环境保护局、人防办、文物局、园林局、房产管理中心、消防支队等有关单位。

2. 不动产登记类。指不动产登记、交易、抵押等行政审批服务事项，涉及国土资源局、房产管理中心、地税局等有关单位。

3. 商事登记类。指市场主体成立、经营等行政审批服务事项，涉及工商局、质监局、食品药品监督管理局等有关单位。

4. 社会事务类。除上述所列事项外的其他行政审批服务事项，涉及交通运输局、卫生计生委、城管局、教育局、文化广电新闻出版局、民政局等有关单位。

（四）后台审批区。集中或分区域设置后台审批区。各行政审批职能部门在行政服务中心设置的服务窗口，原则上不再直面企业和群众受理相关申请，其办公区域作为后台审批区，不悬挂部门标识牌。

（五）统一出件区。集中或分区域设置统一出件区。行政审批服务办理结果，由统一出件区服务窗口根据申请人意愿，提供现场出件或邮寄送达服务。大厅引导员、综合受理窗口和统一出件窗口工作人员，由面向社会公开招聘的政府购买服务人员担任。

三、运行规程

（一）取号与导办。申请人（委托人）到行政服务中心办理业务，首先在申请取号区按序取号。大厅引导员提供取号咨询、引导和配套服务。

（二）现场咨询辅导。申请人（委托人）到咨询辅导区或咨询辅导窗口，就申请事项进行咨询并接受辅导。咨询辅导人员对申请人（委托人）咨询的事项要当场一次性告知；确属复杂、疑难问题而不能当场告知的，应在2个工作日内予以答复。申请人（委托人）申报的行政审批事项，经咨询辅导人员审查确认要件齐全、具备正式受理条件后，出具咨询辅导意见，由申请人（委托人）到统一受理窗口申报。

（三）统一受理。综合受理窗口人员以受理清单和样本为依据，结合咨询辅导意见，对现场提交的申请材料是否齐全、完整进行审查，核验申请人（委托人）身份及资质证件，并根据需要扫描（拍照）材料原件以及核对材料复印件与原件一致性。确认符合受理清单要求的应当场受理，加盖已验看原件无误章并签字确认，将相关信息资料录入综合受理系统，向申请人（委托人）出具《受理通知书》。

申请材料不齐全或不符法定形式的，由综合受理窗口当场出具《材料补正通知书》，一次性告知申请人（委托人）需补正的材料内容及补正期限。

申请不符合受理条件的，综合受理窗口应当场向申请人（委托人）出具《不予受理决定书》，并列明不予受理的具体理由。

(四) 审批(审查)与决定。行政审批职能部门对综合受理窗口传递的申请材料,应在承诺时限内按程序完成审批(审查),作出决定并制作相关证照;需要多个部门开展并联审批(审查)的,由牵头部门会同相关责任部门共同完成。审批(审查)决定等办理信息需全部录入电子政务服务系统。除依法需进行的现场核查(检查、测评)外,各行政审批职能部门的各类审批服务应全流程在行政服务中心运行。

(五) 证照发放。

1. 证照交接。行政审批职能部门在承诺时限内将办理结果文书或证照转交统一发证窗口,由交接双方合署签名并登记在册。

2. 证照发放。发证窗口人员收到行政审批职能部门的办理结果文书或证照后,应及时告知相关申请人(委托人),经核对信息无误后发放办理结果文书或证照,并要求申请人(委托人)登记签收。各级行政服务中心负责提供证照寄递、材料原件验证寄送等第三方物流寄递服务,由企业和群众自主选择,切实减少办事人跑腿次数。依托省、市政务服务平台,在县电子政务平台基础上设置寄送选择和送达模块,提供邮件实时查询服务。

(六) 归档留存。电子档案由系统自动归集,纸质档案由行政审批职能部门负责收集并按照档案管理要求归档留存。

四、工作职责

(一) 县编办(审改办)职责。

负责牵头推进“一窗受理、集成服务”改革,协调解决改革

中存在的重大问题，督查改革落实情况；牵头梳理综合窗口进驻事项，减化申报材料，固化受理条件。

（二）县行政服务中心职责。

1. 负责“一窗受理、集成服务”改革的组织实施、具体落实、日常管理和绩效考核；

2. 负责所承担的综合受理工作和导办服务；

3. 负责将受理的业务移交行政审批职能部门进行审批（审查）并跟踪督办；

4. 负责统一发证、登记工作。

（三）县政府电子政务管理中心职责。

1. 负责“互联网+政务服务”的技术保障；

2. 负责综合窗口受理申报材料的目录化、标准化、电子化功能开发；

3. 负责综合受理平台与部门业务信息系统的对接；

4. 负责政务数据共享交换和线上线下融合对接。

（四）县人力资源社会保障局职责。负责政府购买服务人员的公开招聘和组织培训工作。原则上，县区行政服务中心综合窗口和引导服务人员不少于15人。

（五）县财政局职责。负责保障政府购买服务人员的薪酬待遇和管理经费，人员公开招聘和组织培训经费，设施改造和设备采购经费等各项经费支出。

（六）其他行政审批职能部门职责。

1. 根据行政审批标准化成果，梳理事项受理清单，规范格式

文本，编制咨询辅导手册；

2. 负责咨询辅导，填写辅导记录，履行一次性告知义务；

3. 负责对受理的申请材料按时、按程序完成审批（审查）并作出决定，制作办理结果文书或证照，及时转交综合发证窗口；

4. 负责在温县电子政务服务系统办理审批（审查）业务。需使用部门业务信息系统进行办理的，应积极推动其与温县电子政务服务系统对接；确实无法对接的，应将相关信息录入温县电子政务服务系统使用；

5. 负责对综合受理窗口工作人员进行业务培训和在岗指导。

五、组织领导

推行“一窗受理、集成服务”改革，时间紧、任务重，各级各部门要高度重视，成立专门机构，加强组织领导，制定切实可行的实施方案，建立工作台帐，层层压实责任，狠抓工作落实，确保按期、按要求完成改革任务。建立“一窗受理、集成服务”改革工作督导机制，强化督导检查，及时通报情况。对工作推进中遇到的困难和问题，要及时上报、积极解决。对不履职尽责、工作消极落后的单位和个人，在全县范围进行通报批评，情节严重的将依纪依规严肃问责。要及时总结工作中的好经验、好做法，加大宣传推广力度，以点带面，推动各项改革工作扎实有效开展。

温县人民政府办公室

2018年6月13日



中存在的重大问题，督促整改落实。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（五）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（六）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（七）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（八）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（九）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（十）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。

（十一）对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。对于整改不力、敷衍应付、弄虚作假、隐瞒不报、甚至顶风违纪的，要严肃追究责任。