

沂源县人民政府办公室

印发关于在镇（街道）开展全领域无差别“一窗受理” 改革试点的实施方案的通知

源政办发〔2020〕7号

各镇人民政府，各街道办事处，开发区管委会，县政府有关部门，有关企事业单位：

《关于在镇（街道）开展全领域无差别“一窗受理”改革试点的实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

沂源县人民政府办公室

2020年5月7日

（此件公开发布）

关于在镇（街道）开展全领域无差别

“一窗受理”改革试点的实施方案

为贯彻落实省政府办公厅《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号）和市委、市政府《印发〈关于开展高质量发展“十二大攻坚行动”的实施方案〉的通知》（淄发〔2020〕4号）精神，扎实推进镇（街道）深入开展全领域无差别“一窗受理”改革试点工作，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四全会精神,牢固树立以人民为中心的发展思想,以“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”为目标,以需求导向、集成服务、创新管理为原则,整合重组便民服务大厅资源,规范基层政务服务体制机制,建立“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式,变一事跑多窗为一窗办多事,进一步提高基层政务服务能力和水平。

二、任务目标

依托便民服务实体大厅和一体化政务服务平台,整合政务资源,打破部门界限,探索推行“一窗受理、集成服务”改革,打造“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的审批服务模式,加快政务服务由部门(站所)各自受理向便民服务中心“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”转变,实现受理与办理相分离、办理与监督评价相分离,切实提升基层政务服务水平。

2020年10月底前，试点镇（街道）便民服务中心90%以上进驻事项实现无差别“一窗受理”。

三、工作重点

（一）开展政务服务事项标准化梳理和颗粒化拆分。以“用户思维”为导向，开展政务服务事项标准化梳理和最小颗粒度拆分，实现事项情形化、材料精准化、数据最小颗粒度，为无差别“一窗受理”打下基础。明确纳入“一窗受理”的事项范围，并逐项编制“一窗受理”办事指南及工作规程，规范事项名称、申请对象、办理条件、申请材料、审查要点、办理时限、审批流程、咨询投诉等要素，并提供空白表格、填写说明、示范文本，作为综合受理窗口受理审核材料的依据。

（二）整合优化大厅资源，合理设置各类窗口。优化政务大厅功能布局，分类建立前台受理区、后台审批区、统一出证区、休息等待区、自助办理区、咨询导办区等功能区域，提升“一站式”功能，推行一体化服务。在窗口设置上根据企业群众办件频率、办事习惯、事项领域、办理流程关联度等合理设置，并不断优化调整。服务窗口的设置包括业务窗口和辅助窗口。业务窗口包括综合受理窗口、统一出件窗口和专业窗口；辅助窗口包括服务台、帮办代办窗口、咨询窗口、“找茬”窗口（“一次办不好”投诉窗口）、潮汐窗口（应急窗口）等。

（三）建立专业受理队伍，实施标准化培训。科学配置综合受理窗口工作人员，以实现无差别综合受理收件为目标，通过政府购买服务与内部选拔培训相结合的方式，选出一批独立于进驻部门之外，直接归口便民服务中心管理的专业受理队伍，具体承担“综合一窗”材料收取、内部流转、帮办代办、咨询导办、证

照发放等工作，并保持相对稳定。开展综合受理窗口工作人员标准化培训，综合利用手册自学、集中授课、业务讲堂、情景模拟、岗位锻炼等方式进行全方位多轮次培训，确保综合受理窗口工作人员熟悉收件、受理、出件和送达等相关业务。

(四) 完善制度规范和运行机制，强化“一窗受理”配套支撑

1.持续推进“三集中、三到位”。镇级受理初审、直接审批的依申请政务服务事项原则上“应进必进”。纳入综合受理窗口的事项，进驻部门要统一向便民服务中心授权，并签署授权委托书，在授权书中明确授予综合窗口人员行使受理和办理的事项清单。

2.建立“前台后室”业务模式。前台受理窗口负责对申请人现场、网上提交的基本信息、申请材料完整性等进行形式审查，不符合受理条件的应告知申请人原因或需一次性补齐补正的材料；符合受理条件的，应当场予以接收。能够当场办理的应即时办理，需后台核实、审查或上报上级部门审批的及时转派后台窗口。后台审批科室（站所）根据各自职责负责对前台综合受理窗口转交的材料合法性、规范性进行审核，并可根据需要实地踏勘、调查核实后在规定承诺时限内依法作出处理决定；需上报上级部门审批的，应在规定时限内完成镇级初审并上报至上级部门。

3.建立有关制度规范。建立工作人员服务规范、工作标准和选派轮换制度，加强进驻人员管理。建立前台后室材料交接、事项授权、证件发放等管理规范，为“前台无差别受理，后台分类办理，统一窗口出证”模式有序运行建立基础。大力推行窗口“无权否决”机制，建立政务服务考核评价制度，通过日常考勤、

“好差评”、绩效考核、廉政风险管理等，严格落实惩戒和激励措施，保障大厅高效运转、高质量服务。

4.强化系统数据支撑。依托淄博市行政审批服务系统“综合受理”模块及部门专网实施业务受理，人社、民政、卫健等自建系统部门应充分向镇（街道）前台受理人员增设账号，并开放业务受理、办理权限。积极配合上级开展“一窗受理”系统与进驻部门（站所）使用的自建业务系统对接打通，并进一步做好数据归集工作，确保受理信息实时推送、充分共享、协同应用。开发建设便民服务大厅智能排队叫号系统、智能查询终端、自助办事终端，进一步提升大厅智能化建设水平。

四、方法步骤

（一）动员部署阶段（2020年5月）

在充分征求意见，深入开展调研的基础上，择优选取我县2-3个镇（街道）开展全领域无差别“一窗受理”试点。试点镇、街道根据本地区的实际情况制定具体实施方案，于5月31日前报县行政审批服务局备案。

（二）全面实施阶段（2020年6月-2020年7月）

试点镇、街道按照全领域无差别“一窗受理”试点工作要求，完成服务事项梳理、大厅升级改造、窗口整合设置、业务人员培训、流程优化规范、信息数据支撑等重点工作。

（三）总结推广阶段（2020年8月-2020年12月）

试点镇、街道对全领域无差别“一窗受理”改革试点工作进行全面总结，由县行政审批服务局进行验收和评估，并适时在其他镇、街道推广。

五、工作要求

（一）加强组织领导。镇（街道）全领域无差别“一窗受理”作为深化“放管服”和“一次办好”改革，加快政府职能转变的重要任务，对提升基层政务服务水平具有重要意义。试点镇、街道要切实强化组织领导，成立专门领导小组，定期召开会议，研究解决试点推进过程中的突出问题。同时，要给予必要的人力、财力、物力支持。

（二）明确责任分工。建立工作机制，明确工作职责，强化协调配合。县行政审批服务局负责做好镇（街道）全领域无差别“一窗受理”改革试点的牵头调度、统筹协调、指导监督等工作。各镇（街道）进一步明确目标任务，细化推进措施，压实工作责任，确保改革落地落实。县直相关部门、单位要在事项梳理、业务指导、信息数据等方面给予试点镇、街道必要支持。

（三）强化监督检查。建立专项督查工作机制，加强对改革工作的检查和督促，定期通报试点工作开展情况，对不认真履行职责、工作滞后的通报批评。注重发现、总结好的经验做法，加大宣传推广，确保改革试点工作扎实有效推进。