

内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

关于印发内乡县行政审批服务中心综合受理窗口 （一窗通办）工作规范的通知

各乡镇人民政府，县直相关部门：

现将《内乡县行政审批服务中心综合受理窗口（一窗通办）工作规范》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



2023年3月25日

内乡县行政审批服务中心综合受理窗口 (一窗通办)工作规范

为进一步优化政务环境，提升窗口政务服务效能，推进我县综合受理窗口规范、高效运行，以企业和群众办事“一窗通办”为目标，加快推进“全科无差别一窗受理”改革进程，结合工作实际，制定本工作规范。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深化“放管服效”改革，着力解决群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，全面整合优化政务服务资源，提高政务服务标准化、规范化、便利化水平，逐步整合各部门单设的办事窗口，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，科学设置“一窗通办”的综合受理窗口，稳步、有序推进“全科无差别一窗受理”改革。

二、综合窗口设置及职责

内乡县行政审批服务中心（以下简称中心）综合受理窗口工作由中心股室政务服务和数字政务股统筹组织，工作人员由大厅服务股统一管理。

(一) 适用范围

本工作规范适用于进驻内乡县行政审批服务中心办理的依申请类政务服务事项，对其他类型的进驻事项，能够实现“一窗通

办”形式办理的，应参照推行；通过互联网端、移动端、自助端等渠道能够实现“一窗通办”形式办理的，可参照推行。

（二）窗口设置

1.中心综合受理服务区共设置 10 个综合受理窗口，分别为：企业开办服务专区、公安服务专区、不动产服务专区、税务服务专区、工程建设服务专区、社会保险服务专区等 6 个部门综合受理窗口和 4 个综合受理窗口，2 个综合出证窗口，1 个中国邮政 EMS 免费速递窗口。

2.中心综合受理服务区共设置三个小组，组长由中心统一任命。一楼综合窗口为一组，二楼窗口为二组，三楼为三组；综合出证窗口设置一个小组。

3.综合受理窗口采用“老带新”的工作方式，业务骨干需耐心传授新进人员各个事项受理要点，新进人员需认真学习业务细节，确保快速掌握岗位技能；窗口座位由各小组组长统一安排，结合实际情况适时调整。

4.成立“事前辅导、帮办代办”队伍。根据企业和群众意愿，对需要帮助办理的政务服务事项提供“一对一”“多对一”等贴心帮办代办服务，由大厅服务股负责统筹组织管理。

（三）岗位职责

1.一楼、三楼综合受理窗口 1 号兼顾“全豫通办”“跨省通办”业务专区，负责省级下发 800 项左右可全程电子化收件登记的政务服务事项。

2.其他综合受理窗口4号、5号窗口兼顾“一件事一次办”业务，窗口通过“一窗受理云平台”协同办理收取业务，受理完成之后窗口工作人员向群众出具受理通知单，线上由系统后台分发至相关职能部门的权利运行系统，并在规定的办理时限内办结。

3.综合受理窗口兼顾“网厅受理”业务，在网厅受理后，将收件通知单及存根交给发证窗口，后台审批通过后与发证窗口交接，办结后通知申请人领取办理结果。

4.以上岗位职责结合实际情况动态调整。

三、业务流程

(一) 咨询业务

为满足业务咨询需求，当服务对象进入中心大厅时，由导办员或咨询台工作人员提供基本的导引服务，根据服务对象的办理需求，就简单问题进行答疑或引导服务对象前往综合受理窗口办理具体业务。

当服务对象到达综合受理服务区时，窗口工作人员根据服务对象办理事项的需求，出示或打印对应的一次性告知单，并提供示范文本等服务；针对专业性强、审查有特殊要求等问题，无法当场给出解决方案的，综合受理窗口工作人员应记录服务对象的联系方式，移交至相关职能部门，相关职能部门工作人员结合实际直接到现场答疑或电话沟通答疑。

(二) 现场办件

1.收件受理。综合受理窗口工作人员在收件前，以各部门提

交的材料清单为依据，对现场提交的申请材料是否齐全进行审查，核验服务对象或委托人身份证件。属于受理范围、符合准入条件规范的，应一次性受理，并签订“三单一书”（收件档案、收件通知单、收件通知单存根和信用承诺书），综合受理窗口工作人员收件后，将申请信息录入“一窗受理云平台”系统，同步推送至相关职能部门，并提醒及时处理办件；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次告知申请人需要补齐补正的内容；符合容缺受理条件的，应当书面通知申请人补件要求；符合承诺制审批条件的，应告知申请人签订《告知承诺书》，并告知承诺制审批的程序和要求。

（1）纳入“一窗通办”的事项，审批部门应根据业务办理需求，将收件受理权委托给窗口管理机构。通过“一窗受理云平台”系统收件的业务，受理办结环节应在“一窗受理云平台”系统完成。申请人有权自主选择业务办理渠道，审批部门不得限定。

（2）综合受理窗口一经收件，该窗口工作人员即成为此件的首办责任人，需在收件通知单、收件通知单存根或者收件凭证的右下角签写自己的姓名及收件日期，并告知服务对象凭收件通知单到出证窗口领取相关批复证件。

（3）“全豫通办”业务。综合受理窗口工作人员全程进行电子版收件登记，受理完毕后按照系统内容，打印申请材料收件凭证，并在收件凭证对应位置签写窗口接收人、提供人名字和日期，办理完毕后由相关部门直接将批复证件邮寄给服务对象。

(4) “一件事一次办”业务。综合受理窗口工作人员在收件时，以各部门提交的材料清单为依据收件，符合受理规范的，签订“三单一书”（收件档案、收件通知单、收件通知单存根和信用承诺书）。收件后录入“一窗受理云平台”，由系统分发至业务相关的各个职能部门，并提醒相关单位及时处理。

2.办件交接。

(1)各部门在材料清单中应明确联系电话，后台工作人员负责纸质申请材料的交接工作。

(2)综合受理窗口工作人员在收件后，第一时间联系后台工作人员，并确保当日后台领取纸质申请材料，办理交接手续时，后台工作人员需在收件通知单存根上签字。

(3)签收之后，综合受理窗口工作人员需将收件通知单存根和信用承诺书交于综合出证窗口工作人员登记。

(4)如出现审批部门后台工作人员交接不及时、多次电话提醒、业务不熟练等情况，综合窗口工作人员将记录此事项单号上报中心政务服务和数字政务股，纳入月度政务服务效能评价成绩。

(5)审批部门后台对综合受理窗口移交的申请材料进行审查时，根据业务需要，要尽快组织开展现场勘验、现场监督、技术审查、检验、检测、检疫、鉴定、招标、拍卖、论证、听证、评估、专家评审、审图、验收等特殊环节。申请符合法定条件的，应在承诺时限内尽快作出审批决定；申请不符合法定条件的，在承诺时限内作出不予同意的书面决定，并说明理由、告知行政复

议、行政诉讼的权利。

3.提醒审批。综合出证窗口工作人员按照收件通知单的承诺时限及时提醒后台工作人员出证办结。针对超过承诺办结时限的事项，综合出证窗口工作人员应将提醒后台工作人员的记录留档保存，上报至中心政务服务和数字政务股，纳入月度政务服务效能评价成绩。

4.出证。

(1) 综合窗口受理业务。

综合出证窗口原则上按照申请人的要求出证，申请人要求邮寄送达证照、审批结果文书时，通过中国邮政 EMS 速递窗口免费寄件送达，并留存寄件单据；服务对象要求现场领取的，各审批部门须在承诺期内将制好的证照、审批结果文书移交给综合窗口工作人员，提醒服务对象凭收件通知单当场签收，对于服务对象丢失收件通知单的情况，可凭借身份证原件或营业执照原件签订保证声明等方式领取批复文件。

(2) 综合窗口网厅受理业务。

根据“一窗受理云平台”系统网厅受理的事项办理进度出证或各审批部门自建系统“全流程网上办”的办理结果代为发证。申请人在河南省政务服务网申请提报后，由综合受理窗口推送至各审批部门后台工作人员审核，审批完毕后将业务受理回执单和相关批复证件交于综合窗口工作人员，综合窗口工作人员电话通知申请人到综合窗口领取证件并签订信用承诺书，签收完毕后出

证窗口工作人员将台账登记完整进行归档；申请人在各审批部门自建系统“全流程网上办”申请的业务，由审批部门后台向综合出证窗口工作人员出具相关受理凭证，并将批复证件移交给综合出证窗口工作人员，提醒服务对象现场签收并做好台账登记；若申请人要求邮寄，综合出证窗口工作人员需登记服务对象邮寄地址、姓名及联系电话，并交予中国邮政 EMS 速递窗口进行免费邮寄。

(3) 非综合窗口受理业务。

综合出证窗口根据各审批部门的需求代为发证，由审批部门将相关受理凭证和批复证件移交给综合出证窗口工作人员，提醒服务对象现场签收并做好台账登记。综合出证窗口：综合窗口当天办件业务存根，要求后台签字。做好手工录入台账、电脑台账。收到后台送达证件需及时打电话通知相关办事群众带上收件通知单尽快到综合出证窗口领取相关证件。

5.退件。

各审批部门后台工作人员在审批事项退件时，应出具一次性告知单，写清楚退件原因并加盖公章，并将所收纸质材料一并送至综合出证窗口，同时在“一窗受理云平台”系统退回办件并标注清楚退件原因；综合出证窗口工作人员电话告知服务对象前来大厅办理退件手续，并做好相关的登记。要求领取退件的服务对象携带收件通知单取回材料；若服务对象要求邮寄，综合出证窗口工作人员需登记服务对象邮寄地址、姓名及联系电话，并交予中国邮政 EMS 速递窗口进行免费邮寄。

具体流程：综窗受理→综窗与后台交接材料→存根承诺书交接到出证窗口→后台审批（审批不通过并注明退件原因）→后台将退回的材料、一次性告知单、一次性告知单存根与出证窗口交接→出证窗口通知企业群众凭收件通知单领取退回材料→一次性告知单交给企业群众→出证窗口将一次性告知单存根、收件通知单、收件通知单存根、信用承诺书归档保存。

（三）邮寄办件

中心设置了中国邮政 EMS 速递窗口，在服务对象不能及时到现场办理业务情况下为服务对象提供便利，当服务对象将需办理事项的材料寄至中国邮政 EMS 速递窗口后，综合受理窗口工作人员在收取邮寄纸质材料的过程中，各审批部门后台工作人员需同时在现场收取并替代服务对象签字确认。办结后需各部门后台人员将相关证照交于邮寄窗口，邮寄窗口在寄出后将快递单客户栏交于出证窗口工作人员进行登记存档。

四、服务保障机制

（一）服务评价机制

综合窗口设置“好差评”服务评价器，向服务对象采集评价信息。群众办理完毕之后，综合受理窗口工作人员必须邀请群众进行“好差评”评价，确保“一次一评、一事一评”。

（二）事项动态管理机制

要明确每个事项办事指南、申请表单、材料样本等，并建立动态调整机制，事项发生变化时，各部门应及时更新“三单一书”

并报备至政务服务和数字政务股，确认后交数字政务科更新事项库。

（三）业务培训机制

推动职业化建设，开展持证上岗，中心将定期组织全体综合受理窗口工作人员开展业务培训，考取“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能证书。综合受理窗口工作人员要常态化自行开展综合业务探讨学习，每日下班后由组长组织半个小时的业务交流会，对当天办理的事项进行沟通学习，并做好相关笔记；每周五下午下班后，召开综合受理窗口培训交流例会；通过培训考核、实战锻炼、交流参观等多元形式，推动“专科型”队伍向“全科型”队伍转变。

（四）考核通报机制

中心将定期对综合受理窗口工作人员出勤率、群众投诉情况等进行通报，对制度落实、业务办理流程 and 效率、群众满意度、服务创新和便民措施落实等内容进行统一的考评。

（五）综合协调机制

综合受理窗口各组长要定期整理汇总业务办理情况，对受理业务中的疑难问题进行归纳，疑难问题到政务服务和数字政务股和大厅服务股进行协调，促进前后台业务协调和一体化运作。

（六）档案保管机制

政务服务事项受理过程中形成的书面档案由出证窗口工作人员收集、整理、保管，及时将收件通知单、收件通知单存根和信

用承诺书等材料装进档案袋，存于综合窗口档案室中。所有档案要及时按月依次进行归纳，由出证窗口组长统一管理，确保档案完整与安全。

1.综合受理窗口受理的业务将收件通知单、收件通知单存根和信用承诺书装订存档。

2.网厅受理事项将业务受理回执单打印出来交于出证窗口进行存档。

3.非综合窗口受理业务,由各审批部门向出证窗口工作人员出具相关受理凭证，出证窗口工作人员代为发证后做好台账登记进行归档。

4.综合受理窗口业务制作一份台账,网厅受理业务制作一份台账,非综合窗口受理业务制作一份台账,进行业务分类登记。移交档案室时填写档案移交表,签上交接人和接收人的姓名及日期。

5.管理档案人员要严格遵守中心保密制度,认真做好档案保密工作,如遇工作调整须做好交接。查阅档案须经本单位业务主管领导批准,并由管理人员签字,不得擅自扩大查阅范围,未经批准一律不得外借和泄露。

6.档案室由中心办公室统筹调配。室内应保持整洁、并配备防盗、防火、防高温、防霉、防潮、防虫等设施。档案室严禁吸烟,不存放与档案无关的物品,周围严禁存放易燃易爆物。

五、其他事项

(一)综合受理窗口工作开展情况、“好差评”评价结果和差

评结果整改情况均纳入对综合受理窗口工作人员考核和入驻大厅各审批部门的政务服务效能评价范围。

（二）本规范自发布之日起试行，各县（市、区、管委会）参照执行。