

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕19号

安康市行政审批服务局 关于印发市政务大厅部分综合窗口 优化调整实施方案的通知

市政务大厅有关进驻部门，局机关（中心）各科室：

《市政务大厅部分综合窗口优化调整实施方案》已经局党组同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

安康市行政审批服务局

2022年3月10日

市政务大厅部分综合窗口优化调整实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和《陕西省优化营商环境条例》精神，进一步优化政务资源，提升服务能力，依据《陕西省政务服务机构综合窗口设立和运行管理办法（试行）》（陕政办函〔2019〕172号），结合工作实际，特制定本方案。

一、总体目标

对市政务大厅现有综合受理（A区B区）、交通运输（C区）和公共资源交易等四个服务专区的17个窗口优化调整，建立“前台综合受理、后台分类批、统一窗口出件”的服务运行机制，实现政务服务事项申请材料统一接收、办理结果窗口统一反馈，着力解决业务分散、受审不分、忙闲不均、效能监管不到位等问题，变“一事跑多窗”为“一窗办多事”，打造更加精简、规范、高效的办事大厅，切实提高政务服务效能。

二、窗口设置

综合考虑办理事项领域、办理流程关联度、每月办件量、办事等待耗时长短，及办事环境舒适度等，优化大厅窗口布局，分类整合设立综合窗口。综合窗口设置分三大类，即：通办窗口、主题专窗、部门专窗，并根据部门职能、事项调整和企业群众办件频率、办事习惯等情况进行动态调整，不断优化窗口设置。

（一）通办窗口。针对日常办件量较少、即办件较少、业务相对清晰、专业性要求不高、没有特殊授权要求的事项，由相关部门委托通办窗口统一收件。通办窗口设置 2 个，窗口人员由市政务服务中心派驻，办理的业务涉及市档案局、市委宣传部（市新闻出版局）、市委统战部、市残联、市教体局、市科技局、市工信局、市民政局、市司法局、市城管执法局、市交通运输局、市农业农村局、市林业局、市商务局、市文旅广电局、市卫健委、市市场监管局、市气象局、市国安局、市公安局、市行政审批服务局等 21 个部门和“一件事一次办”“跨省通办”“全省通办”“全市通办”事项。

（二）主题专窗。针对市场主体登记、交通运输等有明确要求、业务关联性高、专业性较强的事项，设置主题专窗。主题专窗设置两类：一是市场主体登记专窗（3 个），负责办理市行政审批服务局市场监管、人社类审批服务事项，进行公章刻制；二是交通运输专窗（2 个），负责办理市行政审批服务局交通运输类审批服务事项。主题专窗由市行政审批服务局负责设置并派驻窗口人员。

（三）部门专窗。针对法律法规有特殊规定、可能涉密、专业性强，或上级有特殊授权要求的事项，设置部门专窗。根据业务办理需要，单设市人社局（1 个）、市水利局（1 个）、市生态环境局（1 个）、市应急管理局（1 个）等部门专窗，窗口人员由相关部门派驻。

此外，在市公共资源交易中心一楼大厅设置帮办代办专窗，负责受理企业群众帮办代办申请和“办不成事”反映问题，提供惠企政策咨询服务。帮办代办专窗由市政务服务中心负责设置并派驻窗口人员。

三、业务流转

1. 综合窗口根据部门提供的事项受理标准及材料样本对申请材料是否齐全、是否符合法定形式等进行初审，规范、准确录入信息并当场予以收件。

2. 后台审批人员及时对综合窗口转来的申请材料进行审核，并在规定时限内依法作出处理决定，各阶段办理流程应当全部录入审批系统，办理结果反馈综合窗口统一出件。

3. 窗口服务结束后，综合窗口工作人员应当邀请服务对象对服务工作按照“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”进行“好差评”。

4. 网上申报的办件由各窗口单位直接预审、受理、办理，办事人需要送原件核验、自愿到窗口取件的，通过综合窗口。

四、责任分工

（一）委托通办窗口的部门职责：

1. 负责与市政务服务中心签订委托授权协议，明确通办窗口工作权限。委托授权协议签订后，相关部门应面向社会公示，业务科室不再直接收取申请材料、发放办理结果，杜绝“体外循环”“明进暗不进”等问题。

2.负责制订通办窗口事项收件标准及材料样本，编制办事指南、审查要点、业务手册等，确保同一事项无差别受理，并在发生变化后及时更新。

3.负责梳理常见问题，汇总形成业务知识库，编制业务培训手册，配合市政务服务中心对通办窗口人员进行业务培训。

4.对通办窗口提供业务指导、咨询解答等工作支持，会同市政务服务中心协调解决综合受理有关疑难问题。

5.负责对通办窗口转送的申请材料进行受理、审查、审批、决定，制作结果文书或证照（件），及时将受理意见、审批结果送通办窗口或快递出件。

6.负责对综合窗口涉及事项实施流程再造，落实一业一证、一件事一次办、告知承诺、容缺受理等改革举措，提升服务质量和水平。

7.负责本部门业务审批系统与一体化政务服务平台的对接，确保所有办件通过安康政务服务平台受理、审批和办结，强化本部门电子证照归集和应用，推进服务事项“一网通办”。

（二）设置主题专窗和部门专窗的部门职责：

1.负责综合窗口的全流程业务管理，包括设置窗口、派驻人员、受理审核、事项审批、咨询服务等。

2.负责对综合窗口涉及事项实施流程再造，落实一业一证、一件事一次办、告知承诺、容缺受理等改革举措，提升服务质量和水平。

3. 负责本部门业务审批系统与一体化政务服务平台的对接，确保所有办件通过安康政务服务平台受理、审批和办结，强化本部门电子证照归集和应用，推进服务事项“一网通办”。

（三）市行政审批服务局（市政务服务中心）内部分工：

1. 政务服务管理科牵头负责市政务大厅综合窗口优化调整方案制定、统筹协调、督办落实等工作，制定相关配套制度并组织实施。

2. 审批一科负责市场主体登记专窗日常管理工作。

3. 审批二科负责交通运输专窗日常管理工作。

4. 审批三科、四科比照委托通办窗口部门职责落实相关工作。

5. 业务科负责市政务大厅综合窗口动态调整、事项梳理、流程优化、业务统计，以及通办窗口日常管理工作。

6. 帮办代办科负责与委托通办窗口部门签订委托授权协议，以及帮办代办专窗日常管理工作。

7. 监督科负责综合窗口和进驻后台人员的监督、管理、考核工作。

8. 信息技术科负责大厅信息化系统、终端设备、网络环境等管理维护工作，满足综合窗口运行需求。

9. 综合科负责综合窗口设施设备、办公用品等保障工作。

五、实施步骤

2022年3月上旬前，印发综合窗口优化调整实施方案，市政务服务中心与委托通办窗口部门签订委托授权协议，落实综合

窗口 AB 岗工作人员；开展综合窗口人员业务培训；完成政务服务平台受理系统、审批系统、叫号系统、好差评系统、电子监察系统等调整适配。

2022 年 3 月 14 日，优化调整后的综合窗口正式运行。

六、工作要求

推行综合窗口改革是党中央、国务院及省委、省政府的决策部署，是深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措。市政务大厅各进驻部门要提高政治站位，凝聚共识、统一思想、服从大局，坚定不移地推进综合窗口改革。要按照统一部署，凝心聚力，密切协同配合，服从调度安排，按期完成各项改革任务，确保窗口服务无缝对接。要以改革为契机，进一步强化服务意识，改进工作作风，严肃纪律要求，显著提升窗口服务水平，不断增强企业群众办事获得感。

附件：市政务大厅部分综合窗口优化调整意见表

附件：

市政务大厅综合窗口优化调整意见表

序号	窗口	窗口名称	办理业务	责任单位
1	A08	人社	负责市人社局进驻事项的咨询、受理、办理、出件等工作。	市人社局
2	A09	企业退休养老认证	负责企业退休养老认证等工作。	市养老保险经办处
3	B01	通办窗口	负责 21 个部门委托事项，以及“跨省通办”“全省通办”“全市通办”事项的咨询、收件等工作。	市政务服务中心
4	B02	通办窗口	负责“一件事一次办”事项的咨询、收件，以及所有通办业务的物料流转、统一出件。	
5	B03	交通运输	负责市行政审批服务局交通运输类事项的咨询、收件、受理、办理、出件等工作。	市行政审批服务局
6	B04	交通运输		
7	B05	预留窗口	/	
8	B06	市场主体登记	公章刻制。	
9	B07	市场主体登记	负责市行政审批服务局市场监管、人社类事项的咨询、收件、受理、办理、出件等工作。	
10	B08	市场主体登记		
11	C01	生态环境	负责市生态环境局进驻事项，以及市行政审批服务局生态环境类事项的咨询、受理、办理、出件等工作。	市生态环境局
12	C02	应急管理	负责市应急管理局进驻事项的咨询、受理、办理、出件等工作。	市应急管理局
13	C03	水利	负责市水利局进驻事项的咨询、受理、办理、出件等工作。	市水利局
14	C04	预留窗口	/	/
15	原交易服务专区	帮办代办专区	负责受理企业群众帮办代办申请和“办不成事”反映问题，提供惠企政策咨询服务。	市政务服务中心
16				
17				