

漳平市人民政府办公室文件

漳政办〔2022〕16号

漳平市人民政府办公室 关于印发漳平市深化一窗受理 集成服务改革 进一步优化营商环境实施方案的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，市直各单位：

《漳平市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化营商环境实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻执行。

漳平市人民政府办公室

2022年9月20日

漳平市深化“一窗受理、集成服务”改革 进一步优化营商环境实施方案

根据国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《龙岩市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化营商环境实施方案》（龙政办〔2022〕37号）文件精神，以让企业群众得到便捷高效的优质服务、“最多跑一次”为目标，在2019年推进“一窗受理、集成服务”改革试点的基础上，进一步优化营商环境，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的综合窗口审批服务模式，特制定本方案。

一、总体目标

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、集成服务”改革，形成以跨部门综合窗口为主的综合窗口服务模式，推进事项“受”“办”分离，实现政务服务流程优化、效能提升，做到进驻市政务服务中心的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、实施范围

市政务服务中心、分中心、乡镇（街道）便民服务中心。

三、完成时限

（一）2022 年 10 月底前，市直各相关单位、各乡镇（街道）完成无差别综合受理窗口事项清单的梳理，编制统一办事指南并对外发布。

（二）2022 年 12 月底前，市政务服务中心、分中心、乡镇（街道）便民服务中心完成实体大厅无差别综合窗口及单一部门综合窗口设置改造并对外运行。

（三）2023 年底前，完成分领域综合受理窗口整合并对外运行。

四、设置原则

（一）科学合理设置原则

综合窗口主要分为无差别受理综合窗口、分领域综合窗口、单一部门综合窗口三种模式。本阶段主要是在原有分领域综合窗口改革的基础上，推进无差别综合受理窗口改革，全面提升窗口整体服务效率。

（二）线上线下联动原则

加强线上线下联动，推进线上线下标准一致、规范一致，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，做到事项在线申报，线下即刻回应。

咨询导办窗口要做好现场咨询导办、预约办事、进度跟踪

和结果信息反馈等服务工作。

（三）前后台协同原则

市行政服务中心管委会负责现场咨询、线下收件和发证；各审批部门负责受理、审批，并配合现场咨询接待。

前台综合窗口收件人员，根据各审批部门提供的收件清单，做好收件资料形式审查。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”的呼叫后台审批部门人员前往前台窗口，当场完成事项审批（已委托的事项除外）；属“承诺件”的，按照现行相关模式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。

后台各部门审批人员，及时做好前台业务支撑，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。对申请材料进行实质性审查时，需要申请人补正的，应登录龙岩市行政审批统一平台，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《补齐补正通知单》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。

五、改革内容

（一）合理调整办事大厅布局

根据市政务服务中心办事大厅现有格局，本着集约资源、合理布局、优化配置、方便办事的原则，对大厅作以下调整。

1. 咨询导办区。设置于办事大厅每层入口处，为企业群众提供现场咨询引导、高频事项材料预检、深度帮办和办不成事反映磋商等服务，办事企业群众无需取号即能得到全面现场咨询引导和帮办。

针对咨询量大、业务专业性强、群众需求度高的高频业务（目前主要涉及不动产登记、企业开办等业务），由涉及的审批部门派出业务骨干进行现场业务答疑、材料预检及提前指导。

2. 网上自助办理区。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. 综合窗口收件区。结合“一窗受理”和推进企业群众办事角度“一件事”的套餐式集成服务改革，以及市政务服务中心办事大厅布局现状，综合考虑办理事项领域、事项关联度、年办件量等因素，科学设置、分期推进相应综合受理窗口建设。

(1)无差别综合受理窗口。进驻市政务服务中心的卫健、教育、民政、司法、农业农村、商务、文体旅、新闻出版广电、

残联、工科、发改、环保、自然资源、住建、交通、林业、水利、城管、应急、总工会、财政、档案、侨办、气象、消防等 25 个相关审批窗口部分事项纳入无差别综合受理窗口。此领域列入首期改革，于 2022 年 12 月底前完成。

(2)分领域综合受理窗口。设置不动产登记（含住建合同网签备案、保障性住房补差价、税费缴交、公积金提取及配套的水、电、气、通信网络过户等）、工程建设项目审批、商事登记、企业开办、社保、医疗保障、公积金、便民服务等 8 个分领域综合受理窗口。以上窗口列入二期改革，根据首期改革综合窗口运行等实际情况，视情启动，力争于 2023 年底前完成。

(3)单一部门综合受理窗口。设置公安便民服务综合受理窗口，列入首期改革，于 2022 年 12 月底前完成。

4. 后台审批区。市政务服务中心后台和入驻单位审批室为审批区，所有入驻市政务服务中心事项均应在政务服务中心完成受理审核审批和出证工作，按照异疑处理和职责分工做好各类咨询、各类投诉纠纷处理和回复等工作。

（二）合理配备工作人员

根据《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）关于“各级国家机关将属于自身职责范围内且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担”和“政府购买服务应突出公共性和公益性，重点考虑、优先安排与改善民生密切相关，有利于转变政府

职能、提高财政资金绩效的项目”的规定，采取向第三方机构购买服务方式，加强“一窗受理、集成服务”改革相关人员配备，约需配备前台工作人员 54 名，分期分批到位。

1. 咨询导办人员（6 名）。办事大厅一层、二层、三层导办人员各 2 名，合计 6 名。列入首期改革，于 2022 年 12 月底前到位。

2. 网上自助服务帮办人员（1 名）。根据网上自助服务业务工作需要，配备帮办人员 1 名，负责计划配置的自助服务机及现有 24 小时自助服务区相关工作。列入首期改革，于 2022 年 12 月底前到位。

3. 无差别综合窗口受理人员（7 名）。无差别综合受理窗口加挂“民生社会事务领域‘一件事’专窗”、“民生社会事务领域‘跨省通办’‘省内通办’专窗”、“惠企政策兑现专窗”和“台胞台企服务专窗”牌子，并承担相应工作任务，配备受理人员 7 名。列入首期改革，于 2022 年 12 月底前到位。

4. 分领域综合窗口受理人员（40 名）。其它分领域综合窗口前台受理人员约 40 名，根据首期改革综合窗口运行等实际情况，视情启动二期改革并测算前台受理人员数，力争于 2023 年底前到位。

5. 保证后台人员力量。各进驻审批部门，要严格定岗、定责、定人，配齐、配强窗口后台审批人员和窗口负责人，根据人员进驻相关要求，原则上窗口后台审批人员和窗口负责人

不再承担单位后方工作职责。

（三）合理升级系统建设

为逐步建立标准化、智能化、一体化的自助办理模式和一窗受理模式，实现政务服务“简化办”，全面提升优化线下办事体验，对系统进行如下升级。

1. 应用系统建设

建设一窗业务服务系统、自助业务服务系统、智能“秒批”服务系统、温馨“提醒办”服务系统、移动“掌上办”系统及审批系统配套功能性能升级系统。

2. 业务梳理服务

针对市本级覆盖政务服务事项进行业务梳理服务，包括事项表单、事项材料、审查要点、办理情况等信息进行精细化梳理，同步梳理能够应用于一窗业务、智能秒批业务、场景式服务、自助业务及智能辅助等业务应用的事项。

3. 业务实施定制

根据业务梳理情况，将需要实施定制的工作项进行对应的配置定制。需要定制业务包含一窗业务、智能辅助能力、智能指南、智能填表、智能终端办、秒批等内容。

4. 系统集成和接口开发

本项目与相关系统进行对接，包括与福建省社会用户实名认证和授权平台、福建省一人一档和一企一档服务、龙岩市数据汇聚共享服务平台、龙岩市电子证照系统、闽政通办公对接。

5. 硬件采购

为支撑引导式填单和自助申报服务等需求，配备政务服务工作台自助机、智能取件柜，并部署自助服务终端应用相关软件系统。

6. 运行维护和支持服务

针对漳平市政务服务中心日常服务工作开展，需要提供全流程网上办事平台运维服务，服务期为 5 年。

六、工作机制

（一）清单管理机制

入驻市政务服务中心的各审批部门要围绕线上线下办事指南一致，细化服务事项颗粒度，认真编制受理事项清单，明晰受理条件和标准，描述语言直白清晰，不得使用模糊字眼，不能出现兜底条款。目录清单实行电子化管理，各审批部门需将目录清单中列明信息录入龙岩市行政审批统一平台，并及时做好清单更新和信息维护工作。

（二）授权管理机制

1. 对入驻审批人员充分授权。简化工作手续，减少审批层级，各审批部门要对入驻市政务服务中心的审批人员充分授权，做到入驻事项原则上全部在市政务服务中心完成审批。

2. 对即办件审批委托。各审批部门对未涉及公共安全、生态环境保护和直接关系人身健康、生命财产安全，通过事中事后监管可纠正且风险可控的即办事项，可以将审批权限委托

给市行政服务中心管委会，具体由综合窗口前台人员办理。具体委托事项由委托方和受托方商议，并签订委托协议。

3. 对系统录入权限委托。专业系统中需录入相关申报信息的各审批部门可以通过权限设定，将系统录入权限委托给市行政服务中心管委会，具体由综合窗口前台人员完成相关信息录入工作。

（三）集成服务机制

1. 咨询服务机制。咨询导办区做好事项申报前的咨询引导，高频事项材料预检、深度帮办等服务。综合窗口前台做好涉及收件资料等内容的现场业务咨询。后台各审批部门按照“一键响应”工作要求，做好涉及审批中实质性内容、复杂或特殊性事项的现场业务咨询，提高业务咨询电话的接听服务质量，保证群众各环节咨询途径顺畅。

2. 流程优化机制。以办成“一件事”为目标，大力推行主题式服务，建立跨部门、跨层级协同办理流程，实现事项“一次告知、一表申请、一口受理、一网办理、一窗发证”，切实做到减环节、减证明、减时间、减跑动。完善综合窗口业务受理平台，实现数据互联共享，集成网上预约、在线申请、窗口叫号等服务逐步推动实现收件、审批、发件无纸化流转。

3. 限时办结机制。综合窗口前台收件后做好物料交接，及时将资料流传至后台审批部门。后台各审批部门应在承诺时限内办结，其中属即办件的，应当场办结；因特殊情况不能

按时限办结或予以答复，需要延期的，应在时限内以书面或电话形式告知办事企业群众原因和理由，并同时告知后续办结时限，延期一般不得超过 1 次。

4. 异疑处理机制。综合窗口前台收件后或者委托事项办理过程中，若有意外情况、工作失误等引起群众投诉和纠纷时，以及时解决群众当前问题为原则，后台各审批部门应积极配合解决问题。其中：涉及综合窗口前台人员服务态度的投诉和纠纷，以及咨询电话、业务审批时间、业务流程和业务审核审批引起的投诉和纠纷，由各审批部门答复解决。

5. 差评处理机制。建立完善差评调查核实、督促整改和反馈机制，根据差评内容，明确责任主体，能够当场解决的要当场解决；不能当场解决的，要按照“2、10”时限要求，进行回复和整改，即在 2 个工作日内，先行联系反映问题的企业、群众，沟通了解情况；10 个工作日内完成线上整改反馈，具体规则由市行政服务中心管委会制定。

6. 个性服务机制。设置咨询导办服务区和 24 小时自助网上办理区，设立帮办专窗，建立帮办队伍，推行无偿帮办服务，为省、市重点项目提供个性化、定制化服务。

七、配套措施

（一）强化事前告知服务

市行政服务中心管委会按照“三减一提升”要求，统一完善标准化政务事项办事指南。健全告知服务渠道建设，通过网上

办事大厅、一体机查询等方式，让企业群众在事前全面、准确、充分知晓办事事宜，保障企业群众“最多跑一次”。推行企业群众办事告知承诺、容缺收件服务模式，提高“一窗”办结事项比率。

（二）探索智能服务

同步探索以数字人代替人工受理的 24 小时无差别智能受理模式。

八、保障措施

（一）组织保障

市行政服务中心管委会要不断健全“一窗受理、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）经费保障

根据《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）精神，由市行政服务中心管委会通过政府购买服务的方式选择第三方机构提供导办、帮办、前台受理等服务，具体由市行政服务中心管委会组织实施。由市财政局负责，按照“一窗受理、集成服务”综合窗口实际聘用人数，以年人均定额标准拨付市行政服务中心管委会，并列入市行政服务中心管委会年度预算。

（三）人员保障

帮办和前台受理人员采取两种方式给予保障：1.现有窗口

受理人员自愿报名，经过培训考核，符合条件的，由第三方机构优先聘用。现有窗口受理人员未报名参与应聘或未被聘用的，由原单位依合同办理。2.经过上述第 1 种方式选聘后，还需要补充人员的，按以下条件，由第三方机构组织招聘考试，择优聘用。补充人员条件:全日制大专及以上学历，年龄 35 周岁（含）以下，气质形象好，男身高 170cm（含）以上，女身高 158cm（含）以上。

（四）业务保障

市行政服务中心管委会和各审批部门应充分落实政务服务“一窗受理、集成服务”、“好差评”等工作机制，严格定岗、定责、定人，加强窗口工作人员“一窗受理、集成服务”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。

（五）系统保障

市行政服务中心管委会主动对接上级业务指导部门，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，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。

（六）监督检查

各审批部门要积极配合“一窗受理、集成服务”工作运行机制的落实和完善，市政府办和市行政服务中心管委会加强对审批部门的考核和管理，市政府对配合行动快、力度大、成效显著的审批部门进行通报表扬；对行动迟缓、落实不力、成效

不大的进行通报批评。综合窗口工作服务质量、“好差评”评价结果和差评结果整改情况均纳入对综合窗口人员考核和入驻市政务服务中心各审批部门的考核范围。

（七）宣传引导

充分利用多种形式，加大宣传力度，大力推进“一窗受理、集成服务”工作，引导更多企业群众体验实体大厅“一站式”服务、“一件事一次办”等政务服务新模式，提高社会认知度和企业群众的认同感、获得感。

（此件主动公开）

抄送：市纪委监委，市委办、人大办、政协办。

漳平市人民政府办公室

2022年9月20日印发
