乌职转办发〔2024〕4号

乌审旗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《乌审旗

政务服务“一窗综办”运行管理

办法》的通知

进驻旗政务服务中心各窗口单位：

现将《乌审旗政务服务“一窗综办”运行管理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

乌审旗推进政府职能转变和“放管服”

改革协调小组办公室

2024年2月20日

乌审旗政务服务“一窗综办”

运行管理办法

第一章 总则

**第一条**  为优化提升政务服务大厅“一站式”功能，完善一窗综办“前台综合受理、中台协助指导、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式,实行一窗受理、集成服务，根据中共中央办公厅国务院办公厅印发的《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》和《优化营商环境条例》要求，结合我旗实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于旗本级进驻政务服务大厅集中受理办理的政务服务事项。本办法所称政务服务事项主要是指行政许可、行政确认、行政给付、行政奖励、行政裁决、其他行政权力及公共服务事项。

**第三条** “一窗综办”运行管理应当坚持以人民为中心、依法行政、问题导向、协同发展、开放创新的原则。“一窗综办”窗口（以下简称综窗）的核心是实现无差别受理，指针对入驻政务服务大厅非专业区域政务服务事项，将各政务服务部门政务服务事项的咨询导办、窗口受理、证照发放等前台服务统一集中到综合窗口，服务对象到任意综合窗口均可办理所有入驻事项，实现“前台综合受理、中台协助指导、后台分类审批、统一窗口出件”的一体化政务服务。

**第四条**  旗政务服务管理部门负责综窗运行管理的综合协调、组织实施和监督考核，对旗本级政务服务大厅进行功能分区、设置和日常管理，统一管理综窗政务服务事项前台综合受理和窗口出件。各政务服务部门负责政务服务事项标准化梳理、中台协助指导、后台分类审批具体实施，为综窗顺利运行提供支撑。

1. 综窗业务流程

**第五条** 综窗业务具体办理流程如下：

（一）现场咨询、取号。

申请人进入政务服务大厅后，由政务服务大厅导服人员提供咨询、引导、答疑等服务，并根据申请人业务需求引导申请人前往自助办理区、综合受理窗口进行咨询；引导群众通过叫号机排队取号，通过凭条及电子屏告知申请人在大厅有序等待业务受理。

（二）窗口收件。

申请人提交申请材料后，综窗人员需对现场提供的材料要件进行形式及内容审查。

1.对符合要求的应当场收件，相关材料录入内蒙古一体化政务服务平台“一窗受理系统”，并打印《业务受理回执单》（附件1）至申请人，积极引导申请人通过评价器、二维码、短信等方式进行“好差评”评价。

2.申请材料不齐全或不符合法定形式的，综窗一次性告知申请人需要提交补正的全部内容。

3.对不符合受理条件的，经各政务服务部门确认后，出具《不予受理通知书》（附件4），并告知不予受理具体理由。

4.对通过邮寄申请材料提交受理申请的，必须及时将受理结 果以书面形式告知申请人。

5.需多部门联合办理的事项，实行牵头部门负责制，综窗根据事项办理流程将纸质版申请材料移交相关牵头政务服务部门，并做好材料交接签收，综窗做好后续跟踪工作。电子申请材料通过内蒙古一体化政务服务平台进行共享。

根据事项办理时限不同，分为两种办理业务流程：

**即办件**：综窗对符合要求的材料一经收件，综窗人员即时将办件信息录入内蒙古一体化政务服务平台“一窗受理系统”，打印业务受理回执单至申请人。

**承诺件**：综窗对符合要求的材料一经收件，该窗口工作人员即成为此办件的首办负责人。综窗人员即时将办件信息录入内蒙古一体化政务服务平台“一窗受理系统”，打印办件回执单，包括《业务受理回执单》、《业务单》（附件2）、《材料证照流转单》（附件3）（其中业务受理回执单作为办件凭证交于申请人；业务单需申请人签字确认，作为存档使用；材料证照流转单需在移交材料时签字），将业务受理回执单交至申请人，并负责办件过程跟踪服务，为申请人解答、沟通、协调办件各环节的问题。

（三）材料流转。

针对即办件，前中台联动将申请材料快速流转到后台，在最短时间内完成材料传送、审核、制证、出件程序，当场将结果文书或证照交申请人；针对承诺件，综窗人员需在0.5个工作日内将申请材料移交后台审批人员，移交申请材料和办理结果时均需签署材料证照流转单。

（四）审核和决定。

后台审批人员对申请材料进行审查，需要简单的现场勘验的，由后台审批人员负责开展核查；需要专业勘验的，转部门专业股室及时提出勘验结论。申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内作出准予许可决定，并打印结果文书或证照；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，一次性告知申请人补齐材料后办理；不符合法定条件、标准的，作出不予行政许可或不予受理的书面决定，并说明理由，告知行政复议、行政诉讼的权利。

（五）统一出件。

申请人可自行选择发证方式，申请人要求快递送达结果文书或证照的，由综窗人员委托第三方免费寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求自行前来领取的，核验相关证件后，签订《送达回执单》（附件5）后发放结果文书或证照，同时积极引导申请人进行“好差评”评价。

1. 前台综合受理

**第六条** 各政务服务部门应当及时编制、发布政务服务事项清单、标准化工作流程和办事指南，科学细化量化审批服务标准，为综窗统一受理政务服务事项提供具体指导。

**第七条** “一窗综办”前台综合受理阶段职责：

1.根据各政务服务部门提供的政务服务事项目录和办事指南对政务服务事项实行无差别受理，将办件信息录入内蒙古一体化政务服务平台一窗受理系统或“一件事一次办”审批管理平台，及时推送相关信息至后台审批部门。

2.根据各政务服务部门提供的办事指南为申请人提供咨询及帮代办服务。

3.将受理的办件申请材料及时移交各政务服务部门并建立受理工作台帐，做好后续跟踪工作。

**第八条** 各政务服务部门综合受理阶段职责：

1.梳理综窗可受理的政务服务事项清单，制定标准化工作流程和办事指南，向“一窗综办”前台提供事项办理条件、所需材料、环节、时限、收费依据及标准、材料样本等信息，并依法依规及时更新办事指南、传达相关政策法规，减少和规范申请材料，不得设置无法定依据的前置条件或申请材料。

2.梳理受理政务服务事项申请材料的审查要点，不断进行情形化、颗粒化梳理，结合日常实际进行完善，同步及时更新维护内蒙古一体化在线政务服务平台事项标准化梳理及网上审查要点录入工作。

3.安排专人及时做好网上申请办件的受理、审核、决定、办结相关工作。

4.对“一窗综办”前台提供业务支持及专业咨询解答工作，对于复杂事项，各政务服务部门在接到综窗前台通知后应及时指派专业审批人员到现场提供实时咨询、指导服务。

1. 中台协助指导

**第九条** 根据各政务服务部门事项办理高频及难易程度，原则上进驻综窗的各政务服务部门，至少指派一名业务专业人员，承担中台协助指导综窗受理、材料前后台流转职责。在综窗人员办理业务中遇到较为复杂或专业性较强的问题时，及时进行响应，当场进行答疑，给予服务对象政策指导，指导综窗人员办理和解决。

**第十条**  各政务服务部门中台指导人员同时承担材料前后台流转职责，确保综合窗口人员的正常运行、材料及时流转、后台审批意见反馈等。

1. 后台分类审批

**第十一条** 综窗前台收件后，应及时将申请材料移交给各政务服务部门中台指导人员；各政务服务部门接收申请材料后，在规定时限内完成审批，并将审批结果推送到综窗前台。

**第十二条** 各政务服务部门后台分类审批阶段职责：

1.组织本部门行政审批股室（相关单位对应部门）入驻旗政务服务大厅，实施集中审批。

2.明确本部门行政审批股室负责人为首席代表，充分授予审批权限，负责本部门中台、后台的管理,做好中台、后台与前台的沟通对接。

3.对综窗人员开展业务培训和业务指导。

**第十三条** 后台分类审批规则：

1.对综窗转来的申请材料，各政务服务部门应当在承诺时限内按程序完成审批。在综窗人员受理后，后台审批人员及时通过智慧政务云平台或“一件事一次办审批管理平台”进行审核、决定、办结，形成电子证照或结果文件，并归集入库，实行数据共享。

2.需多部门联合办理的“一件事”，按“一件事一次办审批管理平台”设置的操作流程，由各政务服务部门在规定的时间内办结，综合窗口做好后续跟踪工作。

3.通过内蒙古政务服务网或移动申请的网上办件由综窗人员进行预审，再由各政务服务部门通过智慧政务云平台进入受理审批程序,并在规定时限内办结。

4.办件信息应通过智慧政务云平台或“一件事一次办审批管理平台”进行审批，形成电子证照或结果文件，并归集入库，实行数据共享。

1. 统一窗口出件

**第十四条**  综窗收到各政务服务部门发送的审批结果后，负责核对申请人的有关信息并进行统一出件。

**第十五条** 各政务服务部门统一窗口出件阶段职责：

1.作出审批决定后，各政务服务部门至少在承诺办理时限到期前1个工作日完成证照制作，打印结果文书或证照。

2.在结果文书或证照打印后0.5个工作日内，通知申请人办理结果，将办理结果文书或证照移交综窗统一出件，做好相关交接手续。

**第十六条** 综窗统一出件阶段职责：

1.由综窗人员核对办理结果文书或证照所载信息与受理信息，确认无误后办理结果交接手续；经核对发现信息有误的，应当及时通知各政务服务部门复核修改。

2.办理结果通过窗口自取的，由综窗前台核对相关信息，签署《送达回执单》后，发放办理结果文书或证照；办理结果通过邮寄方式送达的，由综窗前台委托大厅邮政窗口免费寄件送达，并建立邮寄送达台账。需多部门联合办理的事项，办理结果文书或证照由综窗前台集中统一出证。

3.在送达办理结果文书或证照成功后，及时与各政务服务部门办理送达结果交接。

4.对由综窗前台归档的资料按照档案管理有关规定进行归档整理。

第七章 人员管理

**第十七条** 综窗前台工作人员由旗政务服务管理部门统一管理,业务接受旗政务服务管理部门和各政务服务部门指导。前台工作人员接受大厅管理制度考核, 考核结果纳入绩效管理。前台工作人员因不能胜任工作或有违法违纪行为的，依法由主管部门进行解聘。

**第十八条** 各政务服务部门行政审批股室（相关单位对应部门）应当按照“三集中三到位”要求，全部入驻旗政务服务和大数据中心后台，中台指导人员及后台审批人员日常考核根据《乌审旗人民政府办公室关于印发政务服务大厅服务窗口及进驻工作人员考核管理办法（试行）的通知》（乌政办发﹝2020﹞63号）进行管理。

**第十九条**  旗政务服务管理部门负责组织综窗前台工作人员的综合培训，各政务服务部门负责对前台工作人员进行具体业务及政策培训，确保前台工作人员能够按照各政务服务部门的业务规范和标准做好事项的受理和出件。

第八章 服务监督

**第二十条** 各类综窗设立咨询服务区，做好本综窗相关业务的咨询服务和帮代办服务。

**第二十一条** 旗政务服务大厅设置咨询服务引导台，做好相关事项的咨询和引导服务，并现场接待群众投诉。同时开通电话、网络等投诉渠道，主动接受社会公众监督。

**第二十二条**  旗政务服务管理部门对各政务服务部门事项进驻率及受理、审批（审查）、出件的办理数量，提前办结率、按时办结率、群众满意度评价等定期进行通报。同时按年度对各政务服务部门的事项进驻、清单梳理、业务办理、制度落实、办件评价、服务创新和便民措施落实等内容进行考核，考核结果纳入年底实绩考核。

**第二十三**条 旗政务服务管理部门根据本办法的规定，对综窗的运行管理进行监督，对落实工作不力，未按时按程序完成受理、审批、决定、制证、出证，并造成不良影响或后果的部门和相关责任人提请纪委监察部门追究相关责任。

第九章 附则

**第二十四条** 暂未纳入旗政务服务大厅综窗统一受理的入驻部门，须在部门内部实行一窗综合办理、无差别办理，按本办法有关规定执行。暂不能实现综合受理的部门经旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室同意后可按部门原规则运行。

**第二十五条** 本办法由旗政务服务管理部门负责解释。