

平顶山市湛河区人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

平湛“放管服”组办〔2023〕3号

关于印发《湛河区政务服务机构综合窗口 设立和运行管理办法（试行）》的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直各相关单位：

为贯彻落实《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）工作要求，进一步提升我区政务服务水平。经区政府同意，现将《湛河区政务服务机构综合窗口设立和运行管理办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2023年3月13日

办公室



湛河区政务服务机构综合窗口设立和运行 管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 按照国务院、省和市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的工作相关要求，持续优化全区营商环境，加快提升各级政务服务中心、便民服务中心（站）综合服务水平，结合工作实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称“综合窗口”，指各级政务服务机构依托河南政务服务网、市和区一体化在线政务服务平台设立的综合性办事窗口，是实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的基本形式。综合窗口依托专业化前台服务队伍，实现政务服务事项申请材料统一接收、办理结果统一反馈。

第三条 按照“应进必进”的原则，区级权限范围内的依申请行政权力事项和公共服务事项除涉密、敏感事项外，政务服务事项必须入驻综合窗口。区政务服务和大数据管理局作为本辖区入驻综合窗口政务服务事项的管理机构，负责各级政务服务机构综合窗口设置、事项流程梳理、派驻人员管理等工作。

第二章 综合窗口的分类和设立

第四条 设置原则。坚持以企业群众办事需求为导向，以“精简效能、整合资源、便利办事”为原则，采取“无差别受理”和“重点领域”相结合的方式设置综合窗口，所有进驻部门和

事项类别实行动态管理。

第五条 设置类别。综合窗口按照无差别综合窗口和分领域综合窗口两种改革模式，进一步推动湛河区综合窗口事项管理精准化建设。

第六条 设立依据。

（一）无差别综合窗口是指无差别受理两个以上具有行政许可（审批）职能部门事项。

（二）无差别受理进驻部门一般是指政务服务事项较少、办件频率较低、或者办件量呈现阶段性，暂不宜在中心设立单独办事窗口，经区政务服务和大数据管理局审核同意后，由区政务服务中心设立，实现“多窗变一窗、专科变全科”，推动相关政务服务事项联合统一受理、统一送达，事项办理。

（三）分领域综合窗口是指本领域（部门）政务服务事项无差别受理。一般是专业性强、业务办理量大的单位，由进驻单位组织设立窗口，实行统一受理服务。

（四）有条件的各乡（街道）村（社区）便民服务中心（站）可结合当地政务服务发展实际，参照区级政务服务综合窗口设立办法推广设立综合性服务窗口。

第三章 人员管理

第七条 人员配备。按照人员精简专业的原则，根据窗口设置配备人员，对原有人员就地调配、进入综合窗口单位派驻等方式配备人员。

第八条 人员能力。工作人员应具备良好的政治思想素质，有较强的事业心、责任感，熟悉法律法规，遵章守纪，服务意识和适应性强，熟悉电脑操作等。

第九条 人员职责。负责提供窗口所涉事项的政策和业务咨询、预审、接件和受理，落实政务公开、首问负责和一次性告知等各项制度。

第十条 人员管理。综合窗口工作人员应统一着装、佩戴工作证（牌），按照政务服务礼仪要求规范工作行为，做到仪表端正、举止得体、服务优质。派驻综合窗口人员管理和考核按区政务服务中心统一管理辦法执行。

第四章 运行管理

第十一条 事项进入综合窗口的部门，必须指定承办处室与人员，明确联系电话（含手机、住宅电话），保持与综合窗口的工作联系和衔接，不得出现窗口与承办处室及人员无法联系、部门无人到中心接件办理的现象。如果由于办事脱节引起服务对象不满或投诉的，视情节按有关规定追究相关责任人的责任。

第十二条 纳入综合窗口受理的政务服务事项，相关部门必须按照全国一体化政务服务平台“三级三十二同”工作要求，在各服务窗口印制式样统一、标准规范的《政务服务事项办事指南》，做到全部政务服务事项办事指南和流程图等事项要素线上线下同源发布、标准统一。

第十三条 进入综合窗口的部门，要依托电子政务外网，实

现与中心的互联互通，以提高审批时效，同时积极推行网上审批。

第十四条 综合窗口工作人员在受理许可事项时，对照《政务服务事项办事指南》或河南省政务服务网公开的各部门事项办事指南，对申请人提交的申请及所需材料进行初审。进驻事项在季节性集中办理时，相关部门应临时派人到窗口办理。所有进驻综合窗口的事项，部门不得在中心外再受理与办理。

第十五条 服务流程。根据事项办理复杂程度的不同和授权程度的差别，分为三种服务流程：

（一）当场办结。申请人提交申请材料，综合窗口对材料要件进行审核，材料齐全并符合法定形式的，由综合窗口收件、受理，部门可将简易行政性审查事项的审批权授权给综合窗口，由综合窗口即时完成审核、制证、出件程序；不具备授权条件的简易行政性审查事项，由前后台联动将申请材料快速转到后台，在最快时间内完成材料传送、审核、制证、出件程序，当场将结果交申请人。对已经通过网上预审，线下审查以现场核验原件材料为主的，应当当场办结。

（二）当场受理。

1、收件和受理：申请人提交申请材料，综合窗口对材料要件进行初审，材料齐全的由综合窗口收件，部门可将行政性审查事项的受理权授权给综合窗口，由综合窗口即时完成受理审核程序；不具备授权条件的行政性审查事项，由前后台联动将

申请材料快速转到后台，在 20 分钟内完成材料传送、审核等程序，当场将予以受理或者不予受理的结果交申请人。综合窗口人员负责打印《受理通知书》、《一次性告知书》交申请人。

2、审查和决定：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；如需要专业勘验的，转部门专业科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，并完成制证。申请不符合法定条件、标准的，作出不予行政许可的书面决定，并说明理由，告知行政复议，行政诉讼的权利。

3、出件：根据申请人的要求安排出件，申请人要求快递送达结果文书的，通过指定快递寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求现场送达的，须在承诺期内将制好的结果文书移交综合发证窗口，由综合发证窗口统一送达，并要求申请人当场签收。对于出件时需要申请人收取、核对补正材料的，后台审批人员应在交接单上列明收取材料的名称和要求。

（三）当场收件。

1、收件：申请人提交申请材料，综合窗口对现场提供的材料要件进行形式审查，审查材料是否齐全，核验申请人或委托人身份及资质证件，核对材料复印件与原件是否相符，按告知承诺制要求判断是否符合收件要求等，对符合要求的应当场收件，打印《收件凭证》交申请人，容缺收件的需请申请人签署《容缺受理承诺书》。申请材料不齐全的，综合窗口一次性告

知申请人需要提交的全部内容，并打印《一次性告知书》交申请人。综合窗口一经收件，该窗口工作人员即成为此办件的首办负责人，负责全程跟踪服务，为申请人解答、沟通、协调办件各环节的问题。

2、受理：材料收件后由前后台联动转后台审查和决定。由后台对申请材料进行合法、合规性审查。申请材料齐全、符合法定形式的即时受理；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，于5个工作日内一次性告知服务对象；申请不符合受理条件的，告知服务对象具体理由并予以退回。

3、审查和决定：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；如需要专业勘验的，转部门专业科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，并完成制证。申请不符合法定条件、标准的，作出不予行政许可的书面决定，并说明理由，告知行政复议、行政诉讼的权利。

4、出件：根据申请人的要求安排出件，申请人要求快递送达结果文书的，通过指定快递寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求现场送达的，须在承诺期内将制好的结果文书移交统一出件窗口，由统一出件窗口统一送达，并要求申请人当场签收。对于出件时需要申请人收取、核对补正材料的，后台审批人员应在交接单上列明收取材料的名称和要求。

第五章 监督与管理

第十六条 综窗部门要定期对综合服务窗口工作人员进行政策、法规、业务培训等，不定期检查审批业务开展情况，发现问题及时纠正，并对审批结果负责。

第十七条 综合窗口应积极引导企业或群众对政务服务进行“好差评”评价。区政务服务和大数据管理局会同审批单位定期整理汇总统一受理窗口业务办理情况，对统一受理窗口日常工作进行分析研究，协调、指导、督促相关审批单位解决工作中出现的各类问题。

第六章 附则

第十八条 本办法所称政务服务机构指区政务服务中心，区直各政务服务责任单位，各乡（街道）村（社区）便民服务中心（站）。