



厦门市海沧区行政审批管理局文件

厦海审管〔2020〕4号

厦门市海沧区行政审批管理局关于印发 《关于疫情防控期间推行“不见面审批”工作方案》 的通知

各相关单位：

为进一步做好我区新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，有效减少人员聚集，保障人民群众生命安全的身体健康，确保我区行政审批服务工作高效有序开展，经研究，我局制定了《关于疫情防控期间推行“不见面审批”工作方案》，现印发给你们。请各单位严格按照要求抓好落实。

厦门市海沧区行政审批管理局

2020年2月3日



关于疫情防控期间推行“不见面审批”工作方案

为认真贯彻落实市委、市政府重大突发公共卫生事件一级响应的部署要求，有效保障行政服务中心工作人员与办事群众的健康安全，通过“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”等“不见面审批”模式，减少市民到办事大厅聚集，有序开展各类政务服务事项的审批服务工作。具体工作方案如下：

一、梳理公布各类“不见面审批”事项清单

（一）梳理公布各类“不见面审批”政务服务事项信息。梳理公布“全程网上办理事项清单”、“网上可申报事项清单”、“手机可办理事项清单”、“自助机可办事项清单”，在单位门户网站、微信公众号等渠道公布清单及各事项办理渠道或链接，并确保公布的各类政务服务事项和办理渠道等信息全面、准确。

（二）编制各类事项办理的操作指南及站点指引。编制“福建省网上办事大厅操作指南”、“闽政通 APP 操作指南”、“e 政务站点指引小程序使用说明”，为企业和群众办事提供清晰有效的操作指引，有效引导企业群众通过互联网、手机、自助终端办理相关业务。

二、全面推行“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”

（一）大力推广“全流程网上办理”。对已实现全流程网上办理的 585 项审批服务事项，统一编制并公布“全流程网办事项清单”，各审批服务部门按照省网厅网上申报件各环节的时限要求和审批规范完成预审、受理、审批结果送达等相关工作。

（二）推动“网上可申报事项”实现“不见面审批”。对可通过网上申报，但需提交纸质材料或需到现场核实材料后领取审批结果的 941 项市级审批服务事项，统一编制并公布“网上可申报事项清单”，各审批服务部门通过在省网厅全面开通“申请材料邮递收取”和“审批结果快递送达”的方式，实现“不见面审批”。

（三）积极推进“掌上办理”。对于可通过闽政通 APP、各部门办事 APP、各部门微信公众号及小程序等进行“掌上办理”的 806 项市级审批服务事项，统一编制并公布“手机可办事项清单”，指导办事企业群众通过手机办理相关业务。

（四）发挥“e 政务”主渠道作用，推动高频事项实现“自助办理”。对于可通过“e 政务”自助终端办理的 91 项和通过其他自助终端办理的 46 项审批服务事项，统一编制并公开“自助办事项清单”及“自助办理站点指引”，引导广大市民通过“自助终端”就近办理相关业务。

（五）充分利用快递服务，全面推行“邮寄办理”。对目前尚无法通过“网上办”、“掌上办”、“自助办”等方式办

理的审批服务事项，各审批服务部门开通“申请材料邮递收取”和“审批结果快递送达”的双向快递审批服务模式，允许申报人通过快递提交申报材料，在疫情防控期间，提供审批结果免费快递送达服务，各审批服务部门公开快递收件地址和申报材料的具体要求，公开业务咨询电话，指导办事企业群众通过快递方式实现“邮寄办理”。EMS 公司选派身体健康的快递人员在行政服务中心开展服务，协助审批服务部门做好申请材料和审批结果的收寄工作，确保邮寄办理顺利开展。

三、提升审批效能，做好咨询服务工作

（一）提升审批服务质量。各审批服务部门应加强对网上申报件的预审、受理、办理工作，提升预审、受理及时率；对疫情期间办事指南有变动的事项应及时调整办事指南，确保办事指南准确、流程清晰；应加强窗口工作人员管理，按照我区应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作指挥部要求合理安排窗口人员，确保高效及时完成各项审批工作。

（二）畅通群众电话咨询渠道。各审批服务部门工作人员从 2 月 3 日全面受理“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”等事项，同时公布各窗口的咨询服务电话，指定专人接听电话，指导群众进行“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”；对于咨询量较大的部门应增强咨询力量，确保及时解决群众问题，必要时应增设咨询渠道，并及时对外公布咨询方式。

（三）开通绿色通道服务。各审批服务部门应通过公布的咨询服务电话，开辟绿色通道，对于疫情防控所需的审批服务事项，做到急事急办、特事快办，全力保障疫情防控的生产经营需要。

（四）做好紧急事项现场办理。对于个别紧急又无法通过“不见面审批”方式办理的事项，申请人可通过咨询电话与审批服务部门联系预约办理事宜，各审批服务部门工作人员应了解申请人有无发热、咳嗽等症状或需要隔离的情况，若无上述情况方可进行预约，预约后申请人应佩戴后口罩，通过体温检测合格后方可进入中心现场办理。

（五）加强数据统计工作。各审批服务部门应做好上班人员数量、“网上办”“掌上办”“自助办”“邮寄办”办件量和现场预约办件量等数据的每日统计工作，并将统计工作情况及时报送区行政审批管理局。

四、做好“不见面审批”的技术支持和保障

（一）强化与省网厅、闽政通 APP 的业务协调。积极协调省网办事大厅，做好系统对接、数据传送、问题反馈等技术协调工作，对网上运行业务、闽政通业务办理过程中出现的技术问题及时与省网办事大厅进行沟通协调，确保通过省网办事大厅、闽政通 APP 申报的办件运行顺畅。

（二）强化信息技术保障。行政审批管理局信息技术人员确保技术力量支撑，全力做好网上省网办事大厅厦门海沧分行、区统一行政审批平台等系统的技术保障工作。

（三）加强“自助终端”的运维保障工作。各责任部门做好自助服务终端的运维管理工作，加大远程监控和日常督查力度，及时发现、处理各类问题，做到设备运行正常、耗材保障完备、故障排除及时、咨询电话畅通；行政审批管理局协调、督促各责任部门定期对自助设备进行消毒，避免病毒传播。

五、加大“不见面审批”模式的宣传推广工作

（一）做好宣传工作。充分利用“今日海沧”微信订阅号、门户网站等宣传渠道，以发布办事指引、通知通告等形式宣传“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”的便利性和实体大厅疫情防控的重要性，动员群众在疫情防控的特殊时期尽量在网上办事，避免实体大厅人员聚集造成交叉感染的风险。

（二）拓宽宣传渠道。各审批服务部门利用单位门户网站、微信公众号等公开渠道，公布本部门网上办理及邮寄办理事项清单、办理方式、办理渠道或链接等，积极宣传引导群众通过上述模式办理相关业务，提高全程网办等“不见面审批模式”的普及力度。

六、强化监督检查

（一）加强监督和检查。组织对各部门推进“网上办”、“掌上办”、“自助办”、“邮寄办”的情况进行监督和检查，重点对各审批服务部门已公布的咨询电话及网上审批服务办理情况进行抽查暗访，发现问题及时处理。

（二）强化投诉处理。充分利用“好差评”评价机制，健全网上服务质量评价回访机制，开展网上满意度调查，对网上审批收到的“不满意”件及投诉件，逐一进行回访，限期督促审批服务部门整改到位，对不作为、慢作为、乱作为的情况予以通报。