

厦门市海沧区行政审批制度改革工作领导小组办公室文件

厦海审改办〔2022〕1号

关于印发《海沧区“一窗通办”政务服务改革 实施方案》的通知

各相关单位：

为进一步深化“放管服”改革，规范海沧区“一窗通办”综合窗口管理，提高政务服务水平，为企业群众提供公开透明、高效便捷的服务，经研究制定《海沧区“一窗通办”政务服务改革实施方案》，现印发给你们，请严格遵照执行。

厦门市海沧区行政审批制度改革工作领导小组办公室

2022年3月22日



海沧区“一窗通办”政务服务改革实施方案

为全面贯彻落实省审改办、省效能办《关于进一步加强基层行政服务中心规范化管理的通知》及市审改办《关于进一步规范提升我市行政服务中心一窗通办工作的通知》等文件精神，推进“一窗通办”政务服务改革，提升政府服务效能，优化政务服务体系，制定本方案。

一、思路及目标

以“统筹协调、分步实施、整体联动”为原则，深化综合窗口建设管理，有序推进部门审批服务事项进驻区行政服务中心综合窗口，实现一窗通办，为企业和群众提供标准化、便捷化、高效化的政务服务，增强企业和群众办事体验感和获得感，全力打造人民满意的高效、透明、阳光的政务服务窗口，助力海沧区营商环境建设。

二、实施范围

现有区行政服务中心二楼综合窗口进驻部门审批服务事项，包括财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局 13 个部门审批服务事项，后续根据运行情况适时扩大审批服务事项范围和服务层级。

三、主要任务和内容

（一）建制度：建立“一窗通办”工作机制

1. 规范窗口服务流程

前台综合窗口工作人员根据各审批部门提供的收件清单及样本，做好申报材料形式审查工作，并打印“材料流转单”连同收件材料按规定流程转交至审批部门。审批部门工作人员需对申报材料名称、数量等予以确认，同时，需在承诺时限内完成审批，并将审批结果送回综合窗口。

（牵头单位：区行政审批管理局，责任单位：财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局等进驻单位，完成时限：2022年3月15日前）

2. 加强事项清单管理

各审批部门需梳理进驻综合窗口的审批服务事项目录清单。目录清单实行电子化管理，各审批部门对从省网上办事大厅同步的事项，在“一窗受理”业务系统及时做好动态更新和信息维护工作。同时，各审批部门要围绕线上线下一致原则，细化服务事项颗粒度，认真梳理事项情形、收件材料、审查要点、示范文本、办理流程等，明晰受理条件和标准，作为综合窗口事项受理的依据。

（责任单位：财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局等进驻单位，完成时限：2022年3月18日前）

3. 完善授权管理机制

根据《厦门市海沧区行政服务中心管理委员会关于进一步规范审批授权及人员进驻的通知》要求，规范审批服务事

项授权，凡是审批权限在本级部门的事项，进驻部门应将审批服务事项的咨询、收件、办理结果送达等充分授权到窗口。

（牵头单位：区行政审批管理局，责任单位：财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局等进驻单位，完成时限：2022年3月20日前）

4. 促进整体服务协同

（1）咨询服务

咨询导办人员做好事项申报前的咨询引导工作，前台综合窗口工作人员做好现场收件的业务咨询，各审批部门工作人员按照“一窗通办”工作要求，做好审批过程中实质性内容、复杂或特殊性事项的业务咨询。

（2）限时办结

前台综合窗口工作人员收件后做好材料交接，及时将材料流转至审批部门。各审批部门应在承诺的时限内办结，其中属即办件的，应当场办结。

（3）投诉处理

前台综合窗口工作人员收件过程中，如有群众投诉或产生纠纷时，应及时解决，各审批部门应积极配合问题的解答协调工作。

（4）多渠道申报、送达

企业和群众可通过线上平台、线下窗口、邮寄等多种方式进行申报，区行政服务中心需提供可自行选择的证照送达邮寄服务。

（牵头单位：区行政审批管理局，责任单位：财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局等进驻单位，完成时限：2022年4月15日前）

（二）搭平台：升级优化区“一窗受理”业务系统

全面升级区“一窗受理”业务系统，通过事项精细化梳理工具、事项库升级、一窗受理平台升级、系统对接等模块的建设全面做优“一窗通办”主入口，推进“无差别全科受理”，完善“综合收件、分类审批、统一出件”审批服务模式，倒逼流程再造、数据融通、业务协同，加快打破信息孤岛实现数据共享，努力实现政务服务“只进一扇门”“最多跑一次”，进一步提升审批服务便民化水平。

（责任单位：区行政审批管理局，完成时限：2022年4月8日前）

（三）设窗口：推进综合窗口整合设置

对现各部门设立的窗口进行整合，分设综合受理区、配套服务功能区等2个功能区，进行统一受理和出件。

1. 综合受理区

行政服务中心综合窗口前台为综合受理区，所有进驻事项统一在综合窗口完成收件，前台综合窗口工作人员根据各审批部门提供的收件清单，做好收件材料形式审查工作。

（责任单位：区行政审批管理局，完成时限：2022年4月15日前）

2. 配套服务功能区

配套服务功能区分咨询服务区、便民服务区。

（1）咨询服务区。依托大厅现有咨询服务团队为企业群众提供综合窗口业务咨询引导服务。

（2）便民服务区。依托大厅整体便民服务，为办事群众提供复印、打印等便民服务。

（责任单位：区行政审批管理局，完成时限：2022年4月15日前）

（四）配人员：落实综合窗口人员配置及管理

综合窗口前台工作人员由区行政服务中心统一配备，充分利用现有服务力量，统筹调配为补充配齐配强窗口服务力量。区行政服务中心充分利用政务服务“一窗通办”“好差评”等工作机制，严格定岗、定责、定人。各审批服务部门应加强窗口工作人员“一窗通办”工作业务能力培训，以满足综合窗口收件工作要求。

（牵头单位：区行政审批管理局，责任单位：财政局、农业农村局、文旅局、应急局、民宗局、教育局、侨办、档案局、城市管理局、司法局、公路分局、房屋事务中心、气象局等进驻单位，完成时限：2022年4月15日前）

四、职责分工

（一）区行政审批管理局职责

1. 负责综合窗口设置及进驻单位的调整。
2. 建立日常咨询投诉机制，协调督促相关部门对业务办理过程中的疑难问题及时处理。
3. 对综合窗口审批服务工作实行统筹协调和监督考核。

4. 做好综合窗口工作人员的礼仪规范和服务态度的监督检查工作。

（二）窗口进驻部门职责

1. 明确本部门委托前台窗口工作人员收件的审批服务事项；制定服务事项办事指南，及时向综合窗口提供受理清单和样本；及时、准确、动态调整申请材料，不得无法定依据设置各类前置条件；梳理综合窗口审批服务事项的审查要点，并根据相关要求，及时更新。

2. 按照时限要求和程序完成办理流程，生成电子证照或结果文书，及时送达综合窗口。

3. 对综合窗口提供业务支持及专业咨询解答工作，并按照要求做好对企业群众的实时咨询服务。

（三）综合窗口职责

1. 开展统一收件服务，根据审查要点、收件清单及样本对企业 and 群众办事申请材料是否齐备、规范进行形式核查。

2. 对快递寄送材料进行签收、登记、分发等处理。

3. 将收件材料移交相关部门并做好后续跟踪工作。

4. 负责业务部门办理结果文书或证书的统一送达工作。

5. 做好相关咨询服务工作。

五、工作步骤

（一）综合窗口组建（2022 年 3 月上旬）

制定方案，确定综合窗口设置，明确窗口职责，升级完善区“一窗受理”业务系统，整合改造大厅窗口布局，确定综合窗口人员配备、相关工作规范等。

（二）组织人员培训（2022 年 4 月上旬）

区行政服务中心统一组织对综合服务窗口有关单位及人员进行培训，包括服务规范、制度要求、业务政策、系统操作等。

（三）窗口及系统试运行（2022 年 4 月下旬）

正式开展综合窗口试运行，新区“一窗受理”业务系统同步投入使用。试运行期间事项较多、办件量较大的部门各派 1 名熟悉业务的骨干进驻现场，协助综合服务窗口开展工作，加强本部门业务衔接。

（四）正式运行（长期）

按照“综合收件、分类审批、统一出件”的工作模式，各综合窗口切实履行工作职责，不断增强窗口的集约化服务程度。按照“统筹规划、合理设置”的原则，积极梳理整合各部门工作流程，根据实际，适时调整窗口及工作人员配备。

六、保障措施

（一）加强组织领导

充分发挥“一窗受理、集成服务”政务服务改革领导小组作用，加强对“一窗通办”工作的组织协调和督导考核。主要负责人要切实履行第一责任人责任，分管负责人要靠前指挥，相关科室及业务负责人要全力配合，按照改革要求和职责任务，清单化管理、项目化实施，做到人员调配到位、资金保障到位、沟通协调到位，确保各项工作任务落到实处。

（二）强化监督考核

区行政审批管理局统筹推进整体改革工作，对改革工作落实情况进行跟踪指导和监督考核。建立健全考核激励机制和专项督查制度，量化考核指标，定期督促检查，杜绝出现工作推诿扯皮、敷衍塞责、推进不力、配合不够等问题。

（三）积极宣传引导

及时总结好的经验和做法，充分利用多种形式，加大对“一窗通办”政务服务改革的宣传力度，通过各种媒介及时准确的发布改革信息和政策法规解读，提高社会认知度和企业群众的认同感、获得感。