

台行审〔2020〕2号

# 关于印发《全面推行政务服务全领域无差别 “一窗受理”改革工作方案》的通知

区直有关部门、各镇（街）便民服务中心：

现将《全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”改革的工作方案》印发给你们，请按照要求认真抓好贯彻落实。

台儿庄区行政审批服务局

2020年3月19日

# 全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”改革的工作方案

为贯彻落实“一窗受理·一次办好”改革精神，提高政务服务效能，促进营商环境优化，提升企业群众满意度和获得感，根据省、市统一部署，结合实际，现就全面推进政务服务全领域无差别“一窗受理”工作制定实施方案如下。

## 一、总体要求

以满足群众和企业办事需要、改善群众和企业办事体验为出发点和落脚点，整合优化服务资源，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，破解群众和企业办事“来回跑、多头跑”的难题，实现政务服务集约化、标准化、信息化、便民化。

## 二、主要任务

（一）推进事项集中。围绕为企业和群众办事提供“一站式”高效服务的目标，依托市民中心启用，进一步推进各类政务服务事项集中进驻；围绕构建协同联动、集成高效的政务服务体系的目标，着力推进进驻事项向综合受理窗口集中，扩大“一窗受理”覆盖范围。

（二）梳理细化事项。从企业和群众实际办事需求出发，以“最小颗粒度”为标准对进驻事项梳理细化，进一步明确受理条件、申报材料

料、示范文本和审查要点等，为办事企业和群众、窗口工作人员、后台审批人员提供精准、具体的办事指南和工作手册。

（三）规划窗口布局。以市民中心启用为契机，全面归并整合进驻部门受理职能，重点围绕工程建设项目审批、市场准入和民生事务等办理量大、企业和群众关注度高的事项，优化大厅布局，科学设置综合服务窗口，提高全领域无差别“一窗受理”窗口比例，增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

（四）分类推进实施。根据事项具体情况，对于即办事项，按照“现场审核、即来即办”服务模式，实行快速办理。对于承诺事项，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，实行“受审分离”，窗口人员前台无差别“一窗受理”，审批人员（职能部门）后台集成审批（办理），出件窗口统一出件。区行政审批服务局牵头行政许可领域、区自然资源局牵头不动产领域、区人社局牵头人力社保领域、区医保局牵头医保领域的“无差别全科受理”组织实施工作（包括事项梳理、业务培训等）。

（五）强化信息支撑。配合市级做好人口、法人单位、电子证照等信息基础资源库的建设，依托政务信息系统整合共享工作成果，实现审批信息的互认共享和应用；依托市级“一窗受理”平台，将实行全领域无差别“一窗受理”的事项纳入“一窗受理”平台（使用部门专网进行申报、受理的，暂不纳入平台）。

（六）加强队伍建设。按照政治素质高、业务能力强、敬业精神好的原则进行人员配置，根据全领域无差别“一窗受理”的改革要求，有针对性的开展工作人员的培训工作，加强管理与考核，不断提升政务服务水平和质量，推动队伍由“专科型”向“全科型”转变，为全领域无差别“一窗受理”工作提供人才保障。

### 三、进度安排

（一）全面落实（2020年3月-6月）。在全面进驻市民中心之前，因现有政务大厅面积受限、进驻部门少，以区行政审批服务局牵头负责的行政许可领域为主，推行全领域无差别“一窗受理”。其他各领域牵头部门要积极谋划，做好事项梳理、业务培训等工作，待进驻市民中心后，全面组织实施。

（二）迎接验收（2020年6月底前）。积极迎接市行政审批服务局对政务大厅的全领域无差别“一窗受理”改革工作进行评估和验收。

### 四、组织保障

（一）加强组织领导。全领域无差别“一窗受理”作为今年深化“一窗受理·一次办好”改革的一项重要任务，市级将对落实情况进行督查验收。各参与单位要加强统筹协调，切实负起责任，精心组织实施，确保全领域无差别“一窗受理”工作取得实效。

（二）积极探索创新。各参与单位要学习借鉴先进经验，在提升服务功能、整合窗口布局、梳理服务事项、优化业务流程、强化人员培训、应用信息化手段等方面积极探索创新，形成特色经验做法。鼓励有条件的镇（街）便民服务中心，借鉴先进地区经验，结合实际，制定方案，推进实施。

（三）强化督查指导。各牵头单位要根据工作要求制定工作计划，狠抓进度完成工作，区行政审批服务局将定期调度落实情况，对不认真履行职责、工作明显滞后的单位进行通报。