

# 枣庄市行政审批服务局文件

枣行审〔2020〕5号

签发人：史学斌

## 关于印发《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》的通知

各区（市）行政审批服务局、枣庄高新区行政审批服务局，各市级政务服务“分中心”，枣庄市民中心各进驻单位：

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，请认真贯彻执行。

枣庄市行政审批服务局  
2020年3月4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

为进一步深化“一窗受理·一次办好”改革，提高政务服务质量和效能，提升企业群众的改革满意度和获得感，2019年，我市按照全省统一部署，组织市政务服务中心、峰城区市民中心和峰城区底阁镇便民服务中心开展了全领域无差别“一窗受理”改革试点工作，取得了明显成效并顺利通过了省级验收。今年，作为全市惠民实事之一，市审批服务局将巩固总结去年的试点经验，在市、区（市）两级政务服务大厅全面推行全领域无差别“一窗受理”改革。具体工作方案如下：

## 一、总体要求

坚持“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”的服务理念，围绕解决群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，整合优化市、区（市）政务服务大厅资源，实行“前台一窗受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，不断提升政务服务能力和水平，进一步优化营商环境，切实增强企业群众改革的满意度和获得感。

## 二、推行范围

各区（市）政务服务中心（市民中心），市级政务服务各“分中心”，枣庄市民中心各进驻单位。



### 三、重点工作

(一) 梳理细化事项。围绕企业和群众实际办事需求，以“最小颗粒度”为标准对进驻大厅的服务事项进一步梳理细化。在确定“办事情形”的基础上，进一步明确受理条件、申报材料、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。

(二) 优化窗口布局。认真分析企业和群众办事需求，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，根据各自实际情况，优化大厅综合窗口设置，提高全领域无差别“一窗受理”窗口比例，逐步实现跨部门、跨领域、跨层级的“无差别全科受理”。

(三) 不断完善服务功能。在已建立的帮办代办、吐槽找茬、窗口无否决权、预约上门服务等机制的基础上，升级窗口功能，建立政务服务“好差评”、延时服务等制度。鼓励推广自助“一窗”审批，提供 24 小时“不打烊”的政务服务，进一步优化提升政务服务大厅相关服务功能。

(四) 强化信息支撑。充分依托我市政务信息系统整合共享工作成果，加快推进大厅“一窗受理”平台与各类业务办理系统的数据对接，实现申报材料一次录入、自动分发、并行办理。加快电子证照和加盖电子印章的电子材料在业务受理、审批环节的应用。

(五) 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，建立长效培训机制。加强管理与考核，探索实行工作人员的激励和奖惩机制，不断提升政务服务水平和质量，为全领域无差别“一窗受理”工作提供人才保障。

#### 四、进度安排

（一）工作启动(2020年3月)。各参与单位根据自身实际情况拟定全领域无差别“一窗受理”实施方案，于3月20日前报市审批服务局备案。

（二）全面落实(2020年3-5月)。各参与单位依据工作要求，全面推进全领域无差别“一窗受理”改革，配齐配强人员，优化大厅布局，加快系统对接，扎实做好事项梳理、手册编制、人员培训等各项工作。

（三）组织验收(2020年6月)。6月底前，各参与单位形成工作情况报告报市审批服务局，市审批服务局对市、区(市)各级政务服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。

#### 五、组织保障

（一）加强组织领导。各级政务服务大厅管理机构要切实加强组织领导，加快改革进程，及时掌握工作进展并研究解决遇到的突出问题，有需要时可积极向本级政府争取必要的经费、政策等支持。市审批服务局将积极支持各级政务服务大厅推进改革工作，并在政策业务指导、信息数据共享等方面予以协调支持。



(二)鼓励探索创新。各级政务服务大厅管理机构要高度重视,充分认识此项工作的重要意义,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。

(三)强化督查指导。各级政务服务大厅管理机构要建立相应的督查工作机制,加强对此项工作的指导和督促,定期调度有关情况,注重发现、总结好的经验做法,研究解决影响工作的重难点问题。市审批服务局将对不认真履行职责、工作明显滞后的单位进行通报批评。

请市、区(市)各级政务服务大厅管理机构填写《全领域无差别“一窗受理”改革推进工作相关负责人员信息表》(见附件),加盖公章后于3月10日前报市审批服务局。

联系人:关继良、徐天 电话:3168008、3168234

邮箱:zwfwjd@163.com

附件:全领域无差别“一窗受理”改革推进工作相关负责  
人员信息表



附件：

## 全领域无差别“一窗受理”改革推进工作相关负责人信息表

单位（盖章）：

填写日期： 年 月 日

单位	分管负责人	职务	联系方式	备注

联络员：

联系方式：

