峄城区行政审批服务局文件

峄行审发〔2019〕18号

关于印发《峄城区行政审批服务局全领域无差别受审分离“一窗受理”改革工作流程细则（试行）》的通知

局机关各股室、局属各单位:

依据《峄城区市民中心全领域无差别“一窗受理”改革试点工作实施方案》（峄政办发〔2019〕18号）精神，我局研究制定了《峄城区行政审批服务局全领域无差别受审分离“一窗受理”改革工作流程细则（试行）》，现印发给你们，请按照要求执行。

峄城区行政审批服务局

2019年7月19日

峄城区行政审批服务局
全领域无差别受审分离“一窗受理”改革
工作流程细则(试行)

为推进峄城区行政审批服务局全领域无差别“一窗受理”改革工作的规范、高效运行，促进事项办理的各个环节无缝衔接，根据《峄城区市民中心全领域无差别“一窗受理”改革试点工作实施方案》（峄政办发〔2019〕18号），特制定本工作规则（试行）。

一、总体要求

以服务人民群众为中心设计工作，依托实体办事大厅和网上办事大厅,推进行政审批事项受审分离,深化“前台受理、后台审批、统一窗口出件”模式，全程帮办、代办，实现集约化、标准化、信息化、便民化，让企业群众易办事、快办事、办成事，实现全领域无差别“一窗受理”综合审批。

二、操作流程

（一）基础服务

1、预约

峄城区行政审批服务局在市民中心一楼审批大厅设置自助终端机，服务对象可提前1周办理预约手续，在自助终端填报申请办理事项、身份证信息、手机号、办理日期及精准时段，系统会提示预约成功提醒。

2、导办

在区市民中心一楼审批大厅各入口处设置导服台，办事

群众进入大厅后，导引员负责导办职责，为服务对象提供取号咨询、简单告知、路线引导、填表辅导、智能设备使用等服务。

3、取号

取号分现场、预约两类，取号系统根据服务对象的需求提供两种取号模式：

（1）常规取号，按照办事需求分类取号，即窗口常规排队号。

（2）预约取号，即服务对象事先已通过自助终端机预约精准办理时段，需在预约时段内到现场刷身份证领取号票，未在预约时段领取号票的视为放弃本次预约，预约取号在预约时段内优先于标准取号的排队号。

现役及退役军人和老弱病残孕等特殊群体服务对象可不经取号，由帮办员直接引导至窗口优先办理。

4、叫号

大厅采用叫号模式，服务对象在取号机上刷身份证系统根据等候情况同步在大厅显示屏上实时显示叫号情况。如服务对象在系统叫号3次后未至窗口办理业务的,应重新取号。

5、咨询

为满足全业务咨询需求，明确各部门答疑责任人，制定业务标准化手册，并根据服务对象对业务咨询深度，建立导引式答疑、标准化答疑、后援式答疑、精准化答疑等咨询答疑机制。

（1）导引式答疑：当服务对象进入大厅时，由导服员提供基本的导引服务，根据服务对象的办理需求，就简单问题进行答疑或引导服务对象前往帮办代办窗口咨询具体业

务。

（2）标准化答疑：前台受理专员为服务对象提供具体事项办理要件的标准化答疑，包括发放表单、制作一口清告知清单、提供示范文本等服务。

（3）后援式答疑：针对较为复杂的问题，窗口受理专员现场联系股室答疑责任人，相关答疑责任人分析情况、当场给出解决方案，及时反馈服务对象。

（4）精准化答疑：针对专业性强、审查有特殊要求的问题，无法当场给出解决方案的，帮代办窗口记录服务对象的联系方式，移交各股室或相关部门，由相关答疑责任人根据现场答疑或电话沟通答疑。

（二）办件管理

1、现场办件

局内所有面向群众、企业的审批服务事项，全部集中到区市民中心,前台窗口受理实现窗口范围内全领域无差别“一窗受理”，服务对象到任意窗口均可办理窗口范围内所有事项。

（1）承诺件业务流程

①收件

前台窗口对现场提交的申请材料是否齐全进行审查，核验服务对象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，按容缺标准判断是否符合收件要求，符合要求的应当场收件，向服务对象出具《申请材料收件凭证》，容缺收件的需注明补件要求。申请材料不齐全的，前台窗口出具《申请材料补正告知书》，告知申请人需要提交的全部内容。

前台窗口收件后,将申请信息录入山东政务服务网“一窗受理”平台，同步推送给后台，各股室须明确专人并在政务服务系统内作相应信息维护，确保及时处理办件。

前台窗口一经收件，该窗口工作人员即成为此办件的首办责任人，负责全程跟踪服务，为服务对象解答、沟通、协调办件各环节中的问题。

②受理

前台窗口对申请材料齐全、符合法定形式的即时受理。

申请材料不齐全或者不符合法定形式的，前台窗口依据容缺补件内容，统筹补正要求，当场一次性告知服务对象。

申请不符合受理条件的，出具不予受理决定书，列明不予受理的具体理由。

③审查与决定

后台各股室对申请材料进行审查，需要对申请材料实质内容进行核实的，及时开展核查、作出决定，并在山东政务服务网上完成相关流程操作。符合“一件事”联办条件的，由局统一牵头，组织各股室或相关部门开展联审、联办。

申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内出具准予许可决定书，并完成制证。

申请不符合法定条件、标准的，出具不予行政许可决定书，并说明理由、告知行政复议、行政诉讼的权利。

④出件

根据服务对象的要求安排出件，申请人要求快递送达证照、审批结果文书的，各股室通过“中国邮政”寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求现场送达的，各部门须在承诺期内将制好的证照、审批结果文书移交给出件窗口联络员，由

出件窗口统一送达，并要求服务对象当场签收。

对于出件时需向服务对象收取、核对补正材料的，各股室应在交接单上列明收取材料的名称和要求。

⑤推送

根据区审管联动新机制要求自办结1个工作日内，将行政许可信息推送给主管部门。

（2）即办件业务流程

前台窗口收件后统一录入山东政务服务网“一窗受理”平台，同步推送给各股室。各股室收到即办件材料，审查合格后，即时完成交接、审核、制证、出件程序。

2、网上办件

设立电子政务综合受理区，依托山东政务服务网在线申报功能建设网上办事大厅，集成各条线专网申报端口于一端，服务对象登录一端即可申报各条线业务。

（1）申报方式

网上办件可通过远程申报、自助申报两种方式实现：

①远程申报：服务对象可在任何满足网络的环境中，登录山东省政务服务网（峄城区），选择事项进行在线申报。

②大厅自助申报：服务对象可前往市民中心一楼审批大厅电子政务综合受理区，利用现场的网络及电脑、高拍仪、一体机自助终端等设备进行在线申报。智慧帮办员负责指导服务对象在电子政务综合受理区完成注册账号、实名认证、信息填报、材料上传等网报程序。

（2）办理流程

网上办件事项根据各条线信息化建设情况可分为全流程网报、智能半流程网报、普通半流程网报三种形式：

①全流程网报：即申报、受理、审查、决定、归档全过程实现电子化、线上操作的事项。服务对象仅需在线提交电子申请材料，各股室受理后在承诺期限内审查、决定，制发证照，并依申请通过快递或统一出件窗口颁发证照。

②智能半流程网报：即办理过程线上线下相结合的事项，系统提供智能化的校验、固化材料功能。服务对象在线填报申请信息，系统智能化地生成规范表单和文本，各股室2个工作日内完成网上预审，服务对象对通过预审的申请材料，可以下载、打印、签字并提交到前台窗口受理，各股室在承诺期限内审查、决定、制证，并依申请通过快递或统一出件窗口颁发证照。

③普通半流程网报：即办理过程线上线下相结合的事项，系统无校验、固化材料功能，提交书式材料需现场核对。服务对象在线填报申请信息，各股室2个工作日完成网上预审，服务对象将书式申请材料提交至前台窗口，受理专员核对材料后收件、受理，各股室交接后在承诺期限内审查、决定、制证，并依申请通过快递或统一出件窗口颁发证照。

（三)公示

根据《中华人民共和国行政许可法》相关法律规定要求，行政许可部门对所批准的行政许可事项应及时通过区政府网站或政务服务网进行许可前、许可后公示。

（四）档案管理

统一出件窗口在送达成功后当日内将申请材料及签收凭证移交各股室。

各股室根据具体要求落实档案收集、整理、保管、利用等工作，逐步开展纸质档案数字化扫描，推进档案信息数字

化进程。

涉及多事项联办的，实行一个主体一套档案，档案材料覆盖相应事项内容，按综合办理分类号统一归档。

三、保障机制

（一）服务评价机制

窗口设置服务评价器，向服务对象采集评价信息，并纳入红旗窗口、服务标兵考核。随机抽取办结件开展回访，组织行风监督员、服务对象代表对各个办理环节的服务进行评价，委托第三方评价机制出具年度满意度评价报告。

（二）标准化管理机制

区行政审批服务局推行审批大厅现场管理标准化，优化空间布局，按照“一窗受理”的要求，设置前台受理区、后台审批台、统一出件窗口，规范咨询服务台、电子政务综合受理区的设置，执行统一的礼仪接待规范。根据权责清单，明确每个事项办事指南、申请表单、材料样本等，依据区政务服务管理办公室汇总编制的《峄城区行政服务无差别受理业务标准化手册》，建立动态调整机制。

（三）业务培训机制

组织全局审批人员开展综合业务轮训，采取“走出去，请进来，互相学”模式，通过专题讲座、培训考核、实战锻炼、交流参观等多元形式，推动队伍由“专科型”向“全科型”转变。

（四）信息互通机制

依托山东政务服务网建立并优化峄城区“一窗受理”平台，各部门根据统一系统接口、数据格式、数据交换等标准规范，在平台上实时操作预审、收件、审批、办结等环节，运用“一证通办”功能，促进跨部门、跨条线的信息共享利用，

为服务对象减少证明类材料的提交。派驻部门使用自建业务系统的，需逐步通过接口方式实现自建业务系统与山东政务服务网的信息传输与共享。

（五）综合协调机制

定期整理汇总业务办理情况，对日常受理工作进行沟通研究，对受理业务中的疑难问题提出解决办法，促进前后台业务协调和一体化运作。由局全领域无差别“一窗受理”改革试点工作领导小组，负责指导、协同、督办各股室全领域无差别“一窗受理”工作，审定在一窗受理、审批、出件过程中的投诉认定，确定重大疑难问题的解决方案。

（六）考核通报机制

对各股室的人员出勤率、办件数量、按时办结率、事项办理质量、服务评价情况、群众投诉情况等每月进行通报。对各股室的制度落实、事项标准化、零基础梳理、业务办理流程和效率、群众满意度、服务创新和便民措施落实等内容进行统一的绩效考评，考评结果纳入局年终考核。

本工作规则自发布之日起试行，由区行政审批服务局负责解释。

附件：枣庄市峄城区市民中心全领域无差别“一窗受理”工作模拟流程图（试行）