

周村区人民政府办公室
关于印发周村区“一窗受理”改革工作
实施细则的通知

周政办字〔2018〕21号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

《周村区“一窗受理”改革工作实施细则》已经区政府研究同意，现印发给你们，请结合实际认真抓好组织实施。

周村区人民政府办公室

2018年2月1日

周村区“一窗受理”改革工作实施细则

根据市政府办公厅《关于印发淄博市深度优化营商环境实施方案的通知》（淄政办字〔2017〕148号）和区委办公室、区政府办公室《关于深化放管服改革进一步推进“三最”城市建设的实施意见》（周办发〔2017〕55号）要求，按照区政府办公室《关于印发“一窗受理”改革实施方案的通知》（周政办字〔2017〕146号）部署安排，结合我区实际，现就推行我区“一窗受理”改革工作，制定本实施细则。

一、工作步骤和完成时限

按照“试点先行、典型引路、重点突破、梯次推进”的原则，一区域一策略、因地制宜，分门别类、区别对待，在不动产登记服务区、企业服务区、综合服务区、项目办理区、人社服务区分别开展改革工作。目前，不动产登记“一窗受理”已经成型，商事登记“一窗受理”开始试点。下一步，要继续完善不动产登记、商事登记“一窗受理”工作，开展社会事务、投资项目审批及社会民生“一窗受理”工作。

（一）设置窗口到位

优化调整区政务服务中心进驻部门窗口的设置和服务功能，以企业和群众的办事需求为导向，按照不动产登记、投资项目审批、商事登记、社会事务和社会民生五类服务主题，分别设置5个综合受理服务区。

不动产登记服务区将 76、77、78 号窗口调整为不动产登记综合受理窗口，包括周村国土资源分局（不动产登记中心）、周村地税分局、区房管局 3 个部门单位的政务服务事项，其他窗口为后台审批区，实现“一窗受理”。

综合服务区将 26、27 号窗口调整为社会事务综合受理窗口，包括：区交通运输局、周村交警大队、区农机局、区残联、区民政局、区教体局、区公安分局、区财政局、区综合执法局、区环卫局、区园林局、区商务局、区畜牧兽医局、区质监局、区烟草专卖局、区粮食局、周村公路分局、区物价局、区妇联、区编办、区农业局、区红十字会等 23 个部门的政务服务事项；将 34 号窗口调整为商事登记综合受理窗口，包括：区卫计局、区食药局、区工商局、区国税局、周村地税分局 5 个部门的政务服务事项。

项目办理区将 24、25 号窗口调整为投资项目审批综合受理窗口，整合周村规划分局、区水务局（区水资办）、区文化新闻出版局、区住建局（周村市政公司）、区人防办、区环保分局、区安监局、区经信局（区中小企业局）、区发改局、周村消防大队、区科技局（区地震局）、区林业局、区气象局等 18 个部门的政务服务事项。

人社服务区设 96 号窗口为社会民生综合受理窗口，统一受理劳动就业、失业保险、职业介绍、居民医保、企业社保、职工退休等业务。

涉及窗口部门于 2018 年 2 月 4 日将窗口调整到位。

（二）调配人员到岗

综合受理窗口工作人员组成如下：中心管理办公室选派 2-8 名工作人员，组织并参与综合受理工作。根据工作需要工作量大、专业性较强的部门各选派 1-2 名工作人员。进驻综合受理窗口的人员应具备较强的政策水平、业务能力和服务意识，由中心管理办公室调配管理，并组织相关部门窗口进行培训，实行 AB 角岗位制度。综合受理人员要做到“一岗多能”，逐步推行全能受理和“柜员制”。不动产登记综合受理窗口工作人员由不动产登记中心和地税分局工作人员组成；社会民生综合受理窗口工作由区人社局派驻窗口工作人员。

涉及窗口部门于 2018 年 2 月 4 日将人员调整到岗。

（三）统一标准化清单

各审批职能部门要根据各类综合受理窗口行政许可和公共服务事项目录公布的事项，编制每一事项的标准化受理清单，实行依标准化受理清单审查申请材料模式。标准化受理清单应详细列明申请人在受理阶段需要提交的材料目录、份数、提交方式和示范文本等，明确后台审批对综合受理窗口的收件要求，确保办事群众能“按标准化受理清单办事”，综合受理窗口工作人员能“按标准化受理清单有效收件”，各审批职能部门后台能“按标准化受理清单审批”。各审批职能部门要依法减少和规范申请材料，在申请受理阶段禁止设置无法定依据的要求；有法定依据、属于特殊情况需要申请人额外提交的申请材料，也应明确办理条件及要

求。标准化受理清单内容要准确、清晰，不得包含“相关的”、“相适应的”、“相符合的”等含糊不清的“模糊表述”；按照“群众要办理的整个事情”设计操作流程，牵头各部门重新制定“一窗受理”审批流程图，使各个办事环节一目了然。

涉及窗口部门于2018年2月5日将标准化清单编制完成并印制。

（四）深化“互联网+”应用

依托山东政务服务网、淄博市网上审批服务系统，梳理完成“一窗式”综合受理、投资项目在线审批和企业注册登记联合审批等平台内容。

中心管理办公室于2018年2月4日完成“淄博市网上审批服务系统”一窗受理工作人员的权限设置、账号分配、流程调整工作。

（五）加强人员培训

对综合受理窗口工作人员进行全方位、多技能培训，通过集中讲课、一带一操练、集中谈体会、5大区域轮岗等方式，从只会受理一家部门的特定事项成为能受理多部门、多专业、多领域及复杂业务的综合性人员，大大提高人力资源的利用率。

涉及窗口部门于2018年2月5日完成对综合受理窗口工作人员的业务培训。

（六）“一窗受理”试运行

2018年2月5日开始，分别试行不动产登记、商事登记、

社会事务、投资项目审批及社会民生“一窗受理”工作。

二、建立“受审分离”运行模式

明确综合受理窗口和各审批职能部门后台的职责分工，统一综合服务授权模式，建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的“受审分离”运行模式：

（一）综合受理窗口职责：各审批职能部门将事项的“受理权”委托给政务服务中心综合受理窗口，综合受理窗口作为前台对外提供统一审批服务，包括对纳入的事项提供统一接件受理、统一发证、统一办件流转和跟踪等通办服务。

（二）各审批职能部门后台职责：各审批职能部门行政许可科由前台受理审批转为后台审批，负责事项的实质性审查，配合开展综合服务工作，对综合窗口接收的申请进行审查决定和结果签发，对转交的咨询负责答复，对授权的行政许可和公共服务事项编制和公开标准化服务指南，并承担相应的法律责任和行政责任。

（三）各审批职能部门可根据审批服务事项的复杂程度，将受理权和简单事项的审查权一并委托授权综合受理窗口全程办理。

（四）建立综合受理窗口前后台无缝对接的运行机制。中心管理办公室要加强对综合受理窗口日常管理、业务衔接、责任追究等方面的制度建设，对各审批职能部门实施审批的情况进行协调、监督。各审批职能部门要为综合受理窗口提供业务培训和技

术支撑，按照法律法规办理综合受理窗口受理的各类事项，及时解决综合受理窗口转交的各类疑难问题。

（五）充分发挥“店小二”精神。主动服务、热情服务，提前做好网上受理前的准备工作，采取上门服务、预约服务、错时服务等方式，不断优化营商环境。

三、组织实施

（一）发动阶段

1. 动员部署。召开区“一窗受理”改革工作会议，对改革工作进行动员部署。相关单位要充分认识到“一窗受理”改革的重要意义，将其列入重要改革日程。

2. 加强宣传。通过电视、报纸、用户终端和网站等媒体，广泛宣传我区“一窗受理”改革工作，营造浓厚的改革氛围。

（二）实施阶段

1. 推进审批标准化。由区政务服务中心管理办公室指导各部门做好行政许可和公共服务事项标准编制工作并录入统一网上受理平台和审批系统。

2. 人员调配。制订综合受理窗口设置工作方案。

3. 由区政务服务中心管理办公室组织责任部门抓好综合受理窗口工作人员培训。

4. 统筹整合“一窗受理”平台建设。基本完成区“一窗受理”行政审批模式推广工作。

5. “一窗受理”工作流程、工作职责分工、运行管理和制度

建设等方面工作按照周村区人民政府办公室《关于“一窗受理”改革实施方案》（周政办字〔2017〕146号）实施。

（三）提升阶段

在基本完成区“一窗受理”改革的基础上，通过建立健全“一窗受理”行政审批绩效评估、信息公开和投诉举报机制，开展督促检查和绩效评估工作，提升窗口服务质量。

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2018年2月1日印发
