

**周村区人民政府办公室**  
**关于印发“一窗受理”改革实施方案的通知**

周政办字〔2017〕146号

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：

区政务服务中心管理办公室制定的《关于“一窗受理”改革实施方案》已经区政府研究同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

周村区人民政府办公室

2017年12月14日

# 关于“一窗受理”改革实施方案

按照市政府办公厅《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，为进一步优化服务流程，推进“三最”城市建设，打造最优营商环境，助推新旧动能转换，经研究，决定在区政务服务中心部分部门窗口推行政务服务“一窗受理”改革工作，建立“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式。

## 一、“一窗受理”改革范围

目前进驻政务服务中心的53个部门集中办理的所有政务服务事项（包括行政许可和公共服务事项）。

## 二、窗口设置与人员调配

（一）窗口设置。根据功能区域划分，分类设置项目办理服务、企业服务、综合服务、不动产登记服务、人社服务五个综合受理区域。原有窗口适当进行调整，每个区域分别设置1-2个“前台综合受理窗口”，其余窗口设置为五个“后台分类审批”区，逐步建立“统一受理出件”的政务服务模式。

（二）人员调配。前台综合受理窗口工作人员由中心管理办公室及有关部门窗口各1-2名人员组成。前台综合受理窗口工作

人员要加强对各部门审批业务的学习，做到“一岗多专”，真正发挥综合受理的作用。

### 三、工作流程

#### （一）即办件：

1. 综合受理窗口工作人员统一接件，登记后进行初审，初审手续齐全、资料合格的即时受理并录入山东政务服务网；资料不齐全的，要向服务对象解释清楚，一次性告知服务对象补办要求，并出具补齐补正通知书。

2. 后台分类审批工作人员及时通过全市行政审批系统对受理的事项审核，符合法定要求即时办结并出具结果证照文件，交前台综合受理人员统一发证。

3. 综合受理窗口工作人员做好证照文件的收发登记，向服务对象发放结果证照文件。

#### （二）承诺件：

1. 综合受理窗口工作人员统一接件，登记后进行初审，初审手续齐全、资料合格的即时受理并录入政务服务网；资料不齐全的，要向服务对象解释清楚，一次性告知服务对象补办要求，并出具补齐补正通知书。

2. 综合受理窗口工作人员符合受理条件的办件，及时将申请材料交至后台分类审批工作人员，并做好交接记录。

3. 后台分类审批工作人员进行材料实质性审查，不符合法定要求的退回受理窗口，符合要求的在承诺时限内作出审批决定，

出具结果证照文件统一交综合受理窗口发证。

4. 综合受理窗口工作人员根据申请人意愿采取申请人自领、免费邮寄的形式送达结果证照文件。

### **（三）联办件：**

1. 综合受理窗口工作人员统一接件，打印审批流程表和各环节申请材料列表，明确联审联办的牵头部门和责任部门，并对申请材料进行初审、受理，符合要求的一并录入政务服务网联办部门，申请资料、审批流程表交到后台联办部门。

2. 后台分类审批工作人员对申办事项进行联审联办，根据审批流程表的进度安排和时限要求进行材料实质性审查、现场勘查、专家论证等程序。

3. 后台分类审批工作人员审批，出具结果证照文件，及时将结果证照文件交给综合受理窗口和（转交）相关联办部门。

4. 所有的结果证照文件流统一由综合受理窗口按申请人意愿采取申请人自领、免费邮寄的形式送达结果证照文件。

## **四、工作职责分工**

### **（一）前台综合受理窗口**

1. 咨询解答和办件受理。窗口人员负责对服务对象在申办业务时的各类咨询进行解答，一次性告知申请事项的办理咨询。对办件申请材料进行初审，资料齐备、合格的正式受理，现场出具受理通知书、现场勘查通知书，资料录入网上审批系统；对即办件及时受理、办结；承诺件申请资料需要补齐补正的告知服务

对象，并决定是否容缺受理、限期补报；对于联办件要依据确定的责任部门对申请材料进行分流。

2. 进程追踪。利用政务服务平台对办件的受理、录入、审查、现场勘查、审批等各个环节做好进程追踪、到期提醒的服务并及时向中心职能科室反馈事项办理中发生的各类问题。

3. 结果证照批文送达。结果证照文件统一由综合受理窗口向服务对象发放，各审批部门一律不得直接向服务对象发放结果证照文件。

4. 一口受理运行的综合调度、协调和运行管理。中心管理办公室指定一名负责人员，组织做好“一口受理”改革工作的综合管理、协调督办、流程优化、检查考核等工作。派驻人员定期将综合受理窗口运行工作表报送中心管理办公室，包括各类办件的数据统计分析，前后台之间的有效衔接和协调运转，制定简化优化办理流程工作表；综合受理窗口运行存在问题和改进建议等内容。

## （二）后台审批办理部门窗口

1. 事项审批。负责对前台窗口流转过来的事项申请资料进行实质性审查、现场勘查、专家论证等环节，并做出审批决定。

2. 联审联办。对联办件按照审批流程表的进度安排和时限要求进行联审联办，由牵头部门组织各责任部门对申办事项进行联合现场勘查，并及时将结果证照文件流转给相关责任部门。

3. 当面咨询解答和网上答复。负责对某些专业性强的事项

办理咨询进行解答；负责对服务对象通过山东政务服务网提报的事项咨询在规定时限内进行答复。

4. 培训服务、专业支持。后台审批部门负责对综合窗口人员提供必要的业务培训和法律法规、政策支持服务。

### **（三）区工商局等部门的配合协作**

服务对象在区工商局窗口完成注册登记后，若有后续事项涉及经营许可事项办理的，工商局窗口落实“双告知制度”提醒服务对象到一窗受理窗口咨询后续事项，加强各部门之间的协同配合，确保事项办理前后各环节之间的无缝衔接。

## **五、综合受理窗口的运行管理和制度建设**

（一）加强组织领导，建立综合协调机制。中心管理办公室根据推进情况，对综合受理窗口的部门配置、人员派驻、职责分工、运行模式进行调整部署，及时处理一窗受理运行过程中出现的各类服务投诉，协调、解决运行中出现的问题。

（二）做好事项办理情况督查。定期抽取跟踪案例实际参与部门具体的勘查、论证类工作会议等环节，汲取一线经验，调整思路、研究改进工作。

（三）优化简化事项办理流程。按照“最少申报材料、最优运行流程、最短办理时间”的原则，组织相关部门全面梳理事项，为综合受理的高效运作提供运行保障。

（四）实行并联审批制度。对涉及多个部门办理的事项，依托综合受理窗口和政务服务平台建立“一窗受理、资料共享、同

步审查、限时办结”的联审联办机制。开发提升政务服务网办理功能，实现进驻“一口受理”部门之间数据互认共享和业务协同，实现一次收件、并联审批、证照共享。积极宣传引导服务对象，全面推行“一口受理”网上申报，提供申报材料和办事结果免费速递服务和全程网办。对社会特殊人群，譬如老年人、残疾人、孕妇等推行代办服务。

---

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。

---

