

垫江府办〔2021〕37号

**垫江县人民政府办公室
关于印发垫江县政务服务“一窗综办”
改革工作实施方案的通知**

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府各部门，县属各企事业单位：

《垫江县政务服务“一窗综办”改革工作实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

垫江县人民政府办公室

2021年7月28日

(此件公开发布)

垫江县政务服务“一窗综办”改革工作 实施方案

为进一步深化“放管服”改革，打造“垫小二”营商环境品牌，推动利企便民措施落地见效，根据《重庆市政务服务管理办法》(渝府令第335号)、《重庆市人民政府办公厅关于推进政务服务“一窗综办”工作的通知》《重庆市人民政府办公厅关于印发2021年重庆市政务服务工作要点的通知》(渝府办发〔2021〕2号)精神，结合我县实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，认真落实党中央、国务院关于深入推进审批服务便民化的决策部署和市委、市政府有关工作要求，以企业群众到政府办事“只进一扇门”“最多跑一次”为目标，在县行政服务中心(分中心)全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗综办”运行模式，实现政务服务“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”，切实提高企业群众办事便捷度、体验度和满意度，持续优化我县营商环境，建设人民满意的服务型政府。

二、工作目标

2021年8月31日前，完成“一窗综办”统一受理事项目录

清单梳理、办事流程规范和《垫江县“一窗综办”事项受理材料标准化手册》编制；2021年9月30日前，完善配套设施与中心功能布局，完成“一窗综办”“一件事一次办”系统部署；2021年10月31日前，完成“一窗综办”窗口人员的聘用和业务培训工作；2021年11月1日起，启动政务服务“一窗综办”改革试运行；2021年12月31日前，正式运行。

三、实施范围

将涉及30个部门的864项依申请类行政权力事项、204项公共服务事项列入第一批“一窗综办”改革实施范畴(详见附件)。以后根据运行情况和企业群众办事需要，除特殊原因外，原则上所有依申请办理类的行政权力事项和办理类公共服务事项将分批纳入“一窗综办”受理范围。

四、窗口设置

根据办理事项领域、部门业务关联原则，结合实际整合设置综合窗口，划分前台受理区、后台审批区、统一出件区等服务区域，负责政务服务事项办理要件受理、转办催办和结果送达。综合窗口分为两种模式：

(一)分领域综合窗口。聚焦涉及经济、社会、民生等重点领域，将属性类似、关联性大、专业性强的事项和政务服务机构审批人员集中起来，分类设置综合窗口，实现企业群众办理同一领域的相关事项只需跑“一窗”即可办成。

1. 县行政服务中心按照税务服务、不动产登记、投资建设项

目审批、公安事务、交通运输、市场监管、婚姻登记等类别设置综合窗口。(责任单位：县行管办、县税务局、县规划自然资源局、县住房城乡建委、县公安局、县交通局、县市场监管局、县民政局)

2. 各分中心(人力资源和就业人才服务中心、社保中心、司法中心、医保中心、车管中心)分别设置综合窗口。(责任单位：县人力社保局、县司法局、县医保局、县公安局)

3. 乡镇(街道)公共服务中心结合实际探索设置综合窗口。(责任单位：各乡镇人民政府、街道办事处)

以上三类窗口根据运行情况进行动态调整。

(二)无差别综合窗口。对于量大、面广、材料相对简单、审查要求明晰的事项，消除窗口所属部门和事项领域区别，在分领域综合窗口的基础上分步推进无差别综合窗口设置，逐步扩大无差别受理事项范围，最终实现企业群众到任一综合窗口均能办理相关事项。(责任单位：县政务服务办、县行管办，相关政务服务部门)

五、运行机制

(一)统一运行模式。总体按照“接办分离”原则，窗口接件环节与后台审核环节在流程上相对剥离，实行前台综合受理、后台分类审批。“一窗综办”窗口作为服务前台对外提供统一咨询答复、统一接件受理、统一办件流转、统一反馈发证等服务，对现场咨询按“首问负责制”进行答复，专业性强、情况复杂的咨询由各政务服务部门负责答复。各政务服务部门作为服务后台具体

开展审批服务工作，对“一窗综办”窗口受理的事项进行审查、审批决定和结果签发，对转交的咨询负责答复。

在试运行期内进驻中心的政务服务部门后台人员应与“一窗综办”窗口人员合并提供业务咨询和申请材料审查。正式运行后，“一窗综办”受理窗口按照《垫江县“一窗综办”事项受理材料标准化手册》独立进行咨询答疑、受理审查。“一窗综办”出件窗口在规定时限内通过现场领取、邮寄快递等方式将审批结果送达申请人，并取得送达回证。(责任单位：县行管办，各政务服务部门)

(二)统一网上办理。凡纳入“一窗综办”改革范围的政务服务事项，由综合窗口人员在“渝快办”政务服务平台“一窗综办”综合受理系统统一受理，并分发至各政务服务部门后台进行业务办理，确保全流程“网上流转”。在该系统基础上，根据实际工作需要可进行个性化功能开发和创新。(责任单位：县政务服务办、县行管办、各政务服务部门)

(三)统一受理标准。各政务服务部门根据纳入第一批“一窗综办”事项目录清单，编制《垫江县“一窗综办”事项受理材料标准化手册》，列明依据条件、流程时限、收费标准、受理审查标准、注意事项等内容，明确需要提交材料的名称、依据、格式、份数等，并提供规范表格、填写说明和示范文本，推进“一窗综办”流程和服务的标准化、规范化、电子化、程序化运行，减少审批过程中弹性空间，同时根据网上办事深度和信息共享程度，不断简化申报材料 and 申报流程。(责任单位：县政务服务办、县行

管办、县司法局、各政务服务部门)

(四)统一职能职责。县行管办负责对全县“一窗综办”改革进行工作指导，负责无差别“一窗综办”窗口的人员配置、管理考核、规范服务、大厅功能布局和制定相关工作制度等。各政务服务部门负责配齐配强后台审批人员，“一窗综办”窗口的全流程业务管理和事中事后监管，包括接件标准制定，对咨询、受理、审核、审批等流程人员进行培训指导。分领域综合窗口主管部门负责本部门“一窗综办”改革的实施。“一窗综办”窗口负责政务服务事项申请资料的接收、申请受理、办件流转催办督办、结果送达等服务。

六、主要任务

(一)组建“一窗综办”窗口人员。统筹组建由正式在编工作人员与购买服务人员相结合的“一窗综办”窗口人员。分领域综合窗口人员由对应政务服务部门或牵头部门负责组建，无差别“一窗综办”窗口人员由县行管办负责组建。(责任单位：县行管办、县委编办、县人力社保局、县财政局)

(二)开展窗口人员业务培训。组织各政务服务部门对“一窗综办”窗口人员进行业务知识、工作规范、服务礼仪等培训。(责任单位：县行管办、各政务服务部门)

(三)编制标准化受理手册。各政务服务部门根据“一窗综办”改革方案进一步梳理列入改革的事项目录，按照“一窗综办”系统要求进一步规范事项审批服务流程，根据事项受理标准编制《垫

江县“一窗综办”事项受理材料标准化手册》，消除事项受理要件中的兜底条款，确保同一事项同一条件下无差别受理。(责任单位：县行管办、县司法局、县行管办、各政务服务部门)

(四)落实“三集中、三到位”。按照“应进必进”原则，确保综合窗口占比不低于90%。授权本部门后台审核审批岗位人员对所有纳入“一窗综办”系统受理的事项进行审核审批等，对不需要现场勘查、集体讨论、专家论证、听证的审批事项授予后台审核审批岗位人员直接审批权；授权委托“一窗综办”窗口人员开展现场接件、受理、告知、送达等工作，凡属于即办件的审批服务事项，原则上授权“一窗综办”窗口直接办理，最大限度实现受理、审批、办结等“一站式”服务。(责任单位：县政务服务办、县行管办、县委编办、县司法局、各政务服务部门)

(五)完成“一窗综办”系统部署。依托全市“一窗综办”系统完成与各政务服务部门业务审批系统对接。按照“一窗综办”业务需求，配齐办公电脑、高拍仪、身份证读卡器、电子签名板等必要办公设备。对县行政服务中心排队叫号、窗口标识标牌等进行智能化升级，满足“一窗综办”改革需求。(责任单位：县行管办)

(六)完善配套设施与中心功能布局。合理调整办事大厅空间布局，科学设置导办咨询、前台受理、后台审批等功能区。对专业性、季节性强或者临时新增、即办类的事项，可通过设置临时应急窗口提供服务。(责任单位：县行管办)

七、工作要求

(一)加强组织领导。各乡镇(街道)、政务服务部门要充分认识“一窗综办”改革的重要意义，切实加强组织领导，成立工作专班，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，高位推动，周密部署，精心安排，严格要求，狠抓落实，确保“一窗综办”改革工作顺利完成。

(二)落实保障措施。县财政要统筹保障好“一窗综办”改革工作所需的人员聘用、设施设备、技术服务、个性化定制开发等有关费用。各政务服务部门要负责妥善处置“一窗综办”改革后的窗口前台人员，配齐配强后台审批人员。

(三)强化督查考核。县政府督查办、县行管办应建立督促检查机制，密切跟踪“一窗综办”改革工作和相关配套措施落实情况，及时发现问题并督促整改。对于不认真履行职责、工作明显滞后的部门，予以通报批评，责令限期整改。对工作不力影响整体进程的部门，严格责任追究，确保“一窗综办”改革工作落到实处、取得成效。

(四)做好培训宣传。县行管办和各政务服务部门要加强对“一窗综办”窗口人员的业务知识、工作规范、服务礼仪等方面培训，做好宣传推广和引导工作，及时回应社会关切，提高“一窗综办”的社会认知度和群众认同感，营造良好的社会氛围。

附件：“一窗综办”改革单位及事项目录清单(第一批)

抄送：县委各部、委、室，人大常委会办公室、县政协办公室，县
监察委、法院、检察院，县人武部，有关驻垫单位。