

# 日照经济技术开发区党政办公室

日开办字〔2018〕13号



## 日照经济技术开发区党政办公室 关于印发《日照经济技术开发区“一窗受理、 集成审批、全链条办理”实施方案》的通知

各街道党工委、办事处，各产业园区，区直各部门，区属各企事业单位，国家、省、市驻区各单位：

《日照经济技术开发区“一窗受理、集成审批、全链条办理”实施方案》已经管委同意，现予以印发，请认真贯彻执行。

日照经济技术开发区党政办公室

2018年3月19日

# 日照经济技术开发区 “一窗受理、集成审批、全链条办理” 实施方案

为深入推进放管服改革，优化再造政务服务流程，提高政务服务效能，提升办事效率和社会满意率，按照省政府推行“一窗受理”的指导意见，根据市政府办公室《关于印发日照市“一窗受理、集成审批、全链条办理”实施方案的通知》（日政办字〔2017〕87号）和我区《关于深化放管服改革进一步优化政务环境的实施意见》（日开办字〔2017〕51号），现就推行“一窗受理、集成审批、全链条办理”工作制定实施方案如下。

## 一、总体要求

认真贯彻落实党的十九大精神和国家、省深化放管服改革决策部署，加快行政审批制度改革步伐，深化“互联网+政务服务”，着力构建精简高效的政务生态，建设服务型政府。本着便捷高效、利企便民的原则，通过整合政务大厅资源，建设综合受理窗口，开发使用“一窗受理”集成审批系统，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”全链条办理的业务操作模式，将审批事项办理由“服务对象找多个部门”转变为“服务对象只跑一个窗口”，改变各部门（单位）各自受理、独

立办理、业务分散的现状，实现行政审批多事一流程、一窗办多事，打造政务服务升级版，让企业和办事群众有更多获得感，为大众创业、万众创新增添新动能。

按照市级安排部署，2018年4月底前，基本实现政务服务中心“一窗受理”服务。2018年9月底前，进一步完善运行机制和标准，确保“一窗受理”规范运行。

## 二、实施范围

（一）地域范围：区政务服务中心和分中心。

（二）事项范围：行政审批事项和依申请公共服务事项。

## 三、工作流程

前台综合受理窗口由行政审批局统一管理，负责相关政务服务事项的集中受理、按责分办、统一出件，后台分类审批由各部门（单位）的审批工作人员负责。基本工作流程如下：

### （一）前台一窗受理

1. 前台综合窗口对现场提交的申请材料完整性进行审查，符合受理条件的，当场予以接收，出具受理通知书。

2. 对容缺受理的审批事项，配合申请人当场作出容缺受理承诺，对不符合容缺受理条件的当场告知。

3. 申请材料不符合法定形式的，由前台综合窗口当场出具材料补齐补正通知，一次性告知需要补正的全部内容。

4. 对申请不符合受理条件的，作出不予受理决定，告知不予受理理由。

5. 通过邮寄申请材料进行预受理申请的，前台综合窗口及时将预受理结果告知申请人，并将申请信息、材料预受理结果等录入上传日照市行政权力运行系统。

6. 前台综合窗口应及时将纸质材料转交后台工作人员，并做好材料交接签收。提倡自助受理上线运行，线上运行信息和材料通过行政权力运行系统实时流转。

7. 需多个部门办理的事项，前台综合窗口根据事项办理流程发送各相关后台部门（单位）工作人员，并做好材料交接签收，电子材料通过行政权力运行系统进行共享。

8. 非常驻部门政务服务事项受理后，前台综合窗口要及时与部门做好材料交接签收，电子材料通过行政权力运行系统实时流转。

## （二）后台分类审批

1. 由前台综合窗口转交的受理材料，后台部门（单位）工作人员及时进行审核，并在规定时限内按程序完成办理。

2. 需多个部门（单位）开展联合办理的，明确每个事项（环节）的办理时限、办理流程和办理标准，审批模式变串联为并联，变平行为并行。

3. 全流程网上办理的事项，部门（单位）工作人员接到电子材料后，在规定时限内办结。

4. 符合容缺受理条件的行政审批事项，前台综合窗口受理后，进入后台部门（单位）实行容缺审查，待申请人在承诺时

间内补齐材料后，由前台综合窗口转交至后台部门（单位），由其在规定时限内完成审批。

5. 各阶段办理信息应全部录入行政权力运行系统。

6. 办理结果形成电子证照或结果文件，数据共享。

### （三）窗口统一出件

1. 相关部门（单位）在承诺办理时限内应将证照、批文或其他办理结果以及文书转交行政审批局设立的统一出件综合窗口发放。

2. 统一出件综合窗口负责对办理结果文书或证件所载信息与受理信息核对，确认无误后进行交接。发现信息有误的，统一出件综合窗口不予接收。

3. 通过邮寄方式送达的，由统一出件综合窗口委托邮政部门送达。

4. 统一出件综合窗口在送达办理结果文书或证件成功后，及时与相关部门（单位）办理送达结果交接。

## 四、主要任务

（一）设置“一窗式”综合窗口。在政务服务中心（分中心）设置“一窗式”综合窗口，将部门（单位）的有关政务服务事项统一纳入“一窗式”综合窗口集中受理。

根据办理事项领域、办理流程关联度等要素，在区政务服务中心设立投资项目审批、商事登记、社会事务登记“全链条式”综合窗口，在区政务服务中心人力资源和社会保障分中心设立

人才引进综合窗口和即办类综合窗口、在区政务服务中心公安户政出入境分中心设立即办类综合窗口。

对量大面广与其他事项关联度低的季节性事项，区政务服务中心设置季节性服务综合窗口。

根据“审批结果统一管理，审批证照统一发放”的要求，区政务服务中心（分中心）设立统一出件综合窗口。具体设置及任务如下：

#### 1. 投资项目审批综合窗口

服务内容：主要办理基本建设项目从立项到竣工验收备案整个周期相关的行政审批事项，并根据项目实际和企业需求协调相关部门提供多评合一、联合踏勘、区域评估评审服务。

具体工作任务：

（1）开展本模块牵头协调。

（2）明确综合受理运转流程细则。

（3）落实综合受理人员。

（4）相关部门（单位）将签订的综合窗口受理事项办理协议书报区行政审批局。

（5）整合受理资料清单，印制全流程办事指南和一次性告知书，开展综合受理。

责任单位：行政审批局牵头，经济发展局、国土资源分局、规划服务中心、建设局分别具体负责项目立项、用地审批、规划报建、施工许可、竣工验收备案等模块整合、流程再造；全

区各有关部门（单位）做好配合。

完成时间：2018年4月15日前。

## 2. 商事登记综合窗口

服务内容：办理商事主体设立、变更或终止相关的政务服务事项，深化“多证合一”改革，为社会提供菜单式服务。

具体工作任务：分行业逐步推进“多证合一”“一照一码”改革，实行证照联办、菜单式审批，商事登记环节由区市场监管局实行部门内部受理职能整合，一窗对外，其他证件办理分别由相关部门负责。

（1）梳理涉及单位政务服务事项，开展牵头协调。

（2）明确综合受理运转流程细则。

（3）落实综合受理人员。

（4）相关部门（单位）将签订的综合窗口受理事项办理协议书报区行政审批局。

（5）整合受理资料清单，印制全流程办事指南和一次性告知书，开展综合受理。

责任单位：市场监管局、行政审批局、经济发展局、招商办、公安分局、社会事业局、教育文化体育局、党群工作部、建设局、环保分局。

完成时间：2018年4月15日前。

## 3. 社会事务登记综合窗口

服务内容：开展社会团体、民办非企业单位和基金会等社

会组织的法人登记“三证合一”“一证一码”，对直接登记类社会组织实行“一窗受理”、全链条审批服务，对双重管理类社会组织民政部门一窗受理后按责分办。同时负责养老、教育、医疗领域登记事项的“一窗受理”，实施全链条办理。

具体工作任务：

（1）明确涉及部门（单位）及政务服务事项，开展牵头协调。

（2）开展职能归并，确定综合受理运转流程细则。

（3）明确综合受理人员。

（4）相关部门（单位）将签订的综合窗口受理事项办理协议书报区行政审批局。

（5）整合受理资料清单，印制全流程办事指南和一次性告知书，开展综合受理。

责任单位：社会事业局、教育文化体育局；配合单位：行政审批局、高新技术产业园、党群工作部、招商办、政法委等。

完成时间：2018年4月15日前。

#### 4. 季节性服务综合窗口

服务内容：工会、财政等政务服务事项。

具体工作任务：

（1）梳理纳入综合类服务窗口的审批和服务事项清单。

（2）明确综合受理运转流程细则。

（3）相关部门（单位）将签订的综合窗口受理事项办理协



议书报区行政审批局。

(4) 整合受理资料清单，印制全流程办事指南和一次性告知书，开展综合受理。

责任单位：党群工作部、财政局；配合单位：行政审批局。

完成时间：2018年5月1日前。

#### 5. 统一发证综合窗口

服务内容：一窗受理业务办结后的统一发证，全面提供证照和有关资料第三方物流寄递服务。

具体工作任务：

(1) 确定制证的程序、标准。

(2) 印制统一制证服务指南。

(3) 建立统一出证管理制度。

责任单位：行政审批局；配合单位：有关审批部门。

完成时间：2018年5月1日前。

#### 6. 分中心综合窗口

(1) 人才引进综合窗口

服务内容：人才引进涉及的政务服务事项办理。

责任单位：党群工作部。

完成时间：2018年5月1日前。

(2) 即办类综合窗口

设立即办类便民服务窗口。

服务内容：就业登记、社会保险、治安类、身份认定类、

资质资格证明等政务服务事项。

责任单位：党群工作部、公安分局；配合单位：行政审批局。

完成时间：2018年5月1日前。

分中心综合窗口设置具体工作任务：

①明确相关涉及单位，开展牵头协调。

②明确综合受理运转流程细则。

③明确综合受理工作人员，相关涉及单位与牵头单位签订综合窗口受理事项办理协议书，并报区行政审批局。

④整合受理资料清单，印制全流程办事指南和一次性告知书，开展综合受理。

## （二）建立“一窗式”服务机制

1. 一个机构集中受理。深化两集中两到位改革，按照“应进必进”“应纳尽纳”原则，确保所有行政审批事项和依申请公共服务事项进驻政务服务中心（分中心），杜绝“体外循环”。深度整合行政审批事项的受理权、审查权、审批权等权限，实行“受审分离”，将行政审批事项的受理权从有关部门（单位）划转到政务服务管理机构。区政务服务中心分中心的受理权暂由各分中心行使。

责任单位：行政审批局、党群工作部；配合单位：有关审批部门（单位）。

完成时间：2018年4月15日前。

2. 一个平台集中审批。利用政务服务平台资源，再造平台审批流程，确保受理信息实时推送、充分共享，为综合受理窗口提供应用支持。运用事项动态管理系统，加强对政务服务事项取消、合并、增加和运行要素调整的管理，确保及时、准确、规范。完善电子监察系统，提升实时监控、预警纠错、绩效评估、统计分析、信息服务等功能；健全视频监控系統，实时监控窗口服务情况，探索政务服务大厅之间的视频远程咨询、受理。完善政务服务平台身份认证、并联审批、预约办理、证照共享等功能，提升政务服务整体效能。

责任单位：行政审批局；配合单位：财政局，区有关部门（单位）。

完成时间：2018年4月30日前，系统整合对接按照省、市时间节点推进。

3. 一套工作标准实施。严格执行行政审批服务国家标准，深化标准化建设，统筹政务服务资源，编制格式一致、内容统一的业务手册和服务指南，消除模糊语言、兜底条款，对同一事项，应当在全区范围内达到办理内容、申报材料、办理流程、办理时间、办理收费等标准统一，确保每个政务服务事项受理材料规范统一，受理标准明确一致，审查标准相同。对涉及多部门办理的事项要整合优化申请材料和表单，形成前台多事项一表式申办受理、后台多部门一站式并联办理的工作模式。

责任单位：有关部门（单位）；配合单位：行政审批局、党

群工作部。

完成时间：2018年4月15日前。

4. 一支专业队伍服务。按照一窗受理的要求，政务服务管理机构要选派工作人员承担综合窗口的一窗受理工作，负责一窗受理、按责分办、统一出件；各职能部门（单位）选派工作人员进驻政务服务中心负责审批事项办理并授权到位，与政务服务管理机构受理人员共同组成一支专业化、高素质、复合型的服务队伍。

责任单位：行政审批局、党群工作部、相关职能部门（单位）。

完成时间：2018年5月1日前。

### （三）提供“一窗式”政务服务

1. 做好场地、设施配套。做好“一窗受理、集成服务”改革所需办公场地的协调和保障工作。政务服务大厅按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的流程设置咨询引导区、前台受理区、后台审批区、网上自助申报区、统一出证区、行政办公区等功能区。配备具有互联网上网服务、排队叫号、自助查询、业务办理、服务评价等功能的智能化设备，提供互联网查询、咨询、办理、投诉等服务。加大财政支持力度，做好经费保障工作。

责任单位：行政审批局；配合单位：财政局，有关部门（单位）。

完成时间：2018年4月1日前。

2. 推进“互联网+政务服务”应用。推广“政务服务网”移动客户端APP应用，推行在线咨询互动、微信、网上及APP申报（预审）方式，方便群众和企业进行网上申报（预审），推进线上线下融合发展。推广自助终端服务，改善用户体验。发挥12345等政务咨询投诉举报热线平台作用，建立健全运行机制，实现咨询、预约、办理和投诉等诉求回应渠道畅通。

责任单位：行政审批局；配合单位：有关部门（单位）；

完成时间：2018年4月20日前。

3. 推进全城通办。推进基层便民服务中心一窗受理，推行依申请的公共服务事项就近申报、多点办理、全城通办、多级联办、帮办代办等，推进全市政务服务“一体化”。

责任单位：有关部门（单位）；配合单位：行政审批局

完成时间：2018年7月1日前。

#### （四）厘清“一窗式”工作职责

##### 1. 职能部门（单位）工作职责：

（1）本部门（单位）委托综合窗口统一受理的政务服务事项，确保部门（单位）不再另行受理，并及时进行公告；

（2）制定修订完善业务手册和服务指南，及时向综合窗口提供，在政务服务网上公示，做到受理清单及样本等信息内容合法、完整、及时、有效；

（3）梳理政务服务事项的审查要点，根据工作需要即时更

新完善，同步更新网上审查要点内容；

（4）按行政审批事项“容缺受理”要求标明可容缺的申请材料，发生变化时及时通知综合窗口予以更新；

（5）对综合窗口转送的受理材料按时按程序完成办理，制作结果文书或证件，及时回送综合窗口；

（6）对综合窗口提供业务支持及专业咨询解答；

（7）对综合窗口受理工作进行监督；

（8）明确本部门（单位）首席代表负责与综合窗口实时对接，做好受理件的代办、交接、流转及送达；

（9）根据《行政审批首席代表资格暂行规定》对本部门（单位）首席代表授权到位，明确本部门（单位）首席代表的审批权，即对承诺件的处置权（除特别重大、疑难、复杂事项），对联办件的协调权，代表本部门（单位）参加联合审批，对技术论证或踏勘等环节的协调办理权，对有关收费事项的执行权；

（10）支持综合窗口对即办件直接受理、审核、发证。

## 2. 政务服务中心管理机构的职责：

（1）负责综合窗口和统一发证窗口的人员管理；

（2）负责组织并及时协调有关部门（单位），共同做好综合窗口日常工作；

（3）负责督促有关部门（单位）解决受理业务过程中的疑难问题，做好监督考核；

（4）根据企业和群众办事需要提供导办服务，做好配套服

务区的日常管理；

(5) 审核部门(单位)提供的服务指南, 监督其咨询服务、网上服务。

### 3. 综合窗口职责。

(1) 开展无差别受理服务, 根据审查要点对申请材料是否齐备、规范进行核查;

(2) 对快递寄送材料进行签收、分发、登记等处理;

(3) 将受理的办件业务移交部门(单位)并作好后续跟踪工作;

(4) 负责部门(单位)办理结果的统一送达工作。

## 五、工作要求

(一) 加强组织领导。各有关部门要高度重视“一窗受理、集成审批、全链条办理”改革工作, 充分认识此项改革在“放管服”全局工作中的重大意义, 切实加强组织领导。各有关部门(单位)主要负责人要切实担负起第一责任人责任, 明确分管领导、责任科室, 按照责任分工积极抓好各项任务, 全力实现“一窗受理、集成审批、全链条办理”改革目标。

(二) 强化工作落实。各有关部门(单位)要进一步明确目标任务, 制定细化落实方案和工作台帐, 列出时间表, 画出路线图, 挂图作战。各有关部门(单位)要按时完成内部职能整合调整, 优化审批服务流程, 修订受理事项清单和标准, 编制新的办事指南; 要严格进驻大厅人员标准, 按要求确定工作

人员，完成内部政务服务事项受理办理培训和授权，认真填写相关信息（附件 1、2），经主要负责人签字加盖部门（单位）公章后，于 2018 年 4 月 25 日前报区行政审批局（同时报送电子版至 kfqspzx@126.com），联系电话：7966626。

（三）加强监督保障。区行政审批局要发挥好牵头作用，定期调度检查工作进展情况，督促各单位高效开展工作，及时向区监察局通报相关情况。区党政办公室、区监察局对不认真履行职责的部门（单位）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（单位）和责任人，启动问责机制。区党群工作部要加强统筹，保障推进工作所需的人员；区财政部门保障推进工作所需的经费，并纳入同级财政预算。

- 附件：1. 综合窗口受理事项协议书  
2. 综合窗口事项受理清单



附件 1

## 综合窗口受理事项协议书

(样 式)

经协商，\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，\_\_\_\_\_（职能部门）将本单位的行政审批及服务事项（共计\_\_项，详见附件）的受理职能由\_\_\_\_\_（牵头单位）进行\_\_\_\_\_（业务类别）综合受理，并派\_\_\_\_\_（联系电话：\_\_\_\_\_）为窗口联络员。

具体事项如下：

- 1.
- 2.
- 3.

.....

### 部门（单位）职责：

1. 由综合窗口开展受理工作，本部门（单位）专业审批窗口及内部科室不再另行受理，并对综合窗口工作人员进行业务培训和在岗指导。

2. 负责对所涉事项编制标准化文本和受理清单，并完善山东政务服务网等媒介上的信息。凡未公示的申请材料，不得要求群众和企业提供。

3. 负责在规定的个工作日内完成踏勘、听证、审批(审查)、

作出决定、制作结果文书或证件等程序，及时回送综合窗口。

4. 负责对综合窗口提供业务支持及咨询解答。

5. 负责向本部门行政审批首席代表（科室负责人）充分授权。

6. 按照规定办理综合窗口相关事务。

**政务服务管理机构职责：**

1. 负责对综合窗口进行统一管理。

2. 负责对综合窗口有关制度和要求执行情况的监督。

3. 负责组织部门（单位）不断优化综合窗口服务流程。

4. 负责一窗受理工作实施的场所及必要的设备设施保障。

职能单位（盖章）：

政务服务管理机构（盖章）：

主要负责人签字：

主要负责人签字：

签订时间： 年 月 日

附件 2

## 综合窗口 XXX 事项受理材料标准清单

(样 表)

单位 (盖章):

材料名称	材料填报要求	材料收件标准	原件(份/套)	复印件(份/套)	纸质/电子版	容缺受理(是/否)	备注

填报人:

联系电话:

填报时间: 年 月 日