薛政办字〔2018〕13号

关于印发薛城区政务服务“一窗受理”工作

实施方案的通知

各镇政府，临城街道办事处、巨山街道筹备处工委，区政府有关部门、事业单位：

《薛城区政务服务“一窗受理”工作实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

 薛城区人民政府办公室

2018年5月7日

薛城区政务服务“一窗受理”工作实施方案

为贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于全面推行政务服务大厅“一窗受理”的指导意见》（鲁政办字〔2017〕180号）和《枣庄市人民政府办公室关于印发枣庄市政务服务“一窗受理”工作实施方案的通知》（枣政办字〔2017〕85号）文件精神，加快推进我区政务服务“一窗受理”改革工作，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

实行政务服务事项“一窗受理”，通过精简要件、优化流程、细化标准和服务指南，建立“前台统一受理、后台分类办理、统一窗口出件”的政务服务模式，变一事跑多窗为一窗办多事，实现简单事项“马上办”、复杂事项“一次办”，企业和群众到政府办事“最多跑一次”的目标。

1. 主要任务及分工

 6月30日前，已进驻政务服务中心的部门，按照要求对本部门所有政务服务事项（行政许可、依申请公共服务事项及其他适合进厅办理的行政权力事项）进行梳理、整合，集中进驻政务服务大厅，保证单位窗口实现“一窗通办（或受理）”，通过人员对接或平台流转实现事项的后台审批，所有审批证照或文书由窗口统一发放；尚未进驻政务服务中心的部门的政务服务事项，暂由行政许可股统一受理，待新市民中心投入使用后，按照新的规划方案推行“一窗受理”工作，具体任务如下：

（一）整合审批职能

各部门要按照行政审批服务“三集中、三到位”（审批服务职能向行政许可股集中，行政许可股向政务服务大厅集中，审批服务事项办理向电子政务平台集中，审批服务事项进驻政务服务大厅到位、授权到位、电子监察到位）的要求，组建行政许可股，实行集中审批、专职审批。各部门行政许可股原则上要全体进驻政务服务大厅，部门所有审批服务事项均应纳入政务服务大厅办理。各部门办事窗口要充分授权，依法授予首席代表和窗口工作人员审批决定权、审核上报权、组织协调权、行政审批服务专用章使用权等权力，实现“中心之外无审批”。各部门要在6月18日前将本部门的分管领导、行政许可股全体人员和电子政务平台负责人名单，加盖公章后报至区审改办和区政管办。

（二）明确“一窗受理”范围

进驻政务服务大厅的政务服务事项（行政许可、依申请公共服务事项及适合进厅办理的其他行政权力事项）全部纳入“一窗受理”范围。按照企业注册登记、投资建设项目审批、不动产登记交易、公积金业务、出入境业务、部门专业类、综合业务类分别设置“一窗受理”窗口。因涉密或受技术和场地限制无法进驻政务服务大厅的，应将受理系统纳入“一窗受理”平台，实现办理过程和结果统一监督，条件成熟后进驻。积极探索实施镇街便民服务中心“一窗受理”实施工作。

1、企业注册登记：实行注册登记、经营许可联合审批，在工商“多证合一、一照一码”基础上，推行“多证合一、一照一码+X证联办”模式，推进工商登记与涉及前置、后置审批事项的“证照联办”，分行业统一受理、并联办理，根据申请人需求实行证照邮寄。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区国税局、薛城地税分局、区邮政局等，9月底前完成）

2、投资建设项目审批：办理投资建设项目从立项到开工相关的政务服务事项，并根据项目实际和企业需求提供联办代办服务，实行“一窗进件、一表申报、资料共享、网上审批、全程监管”。（牵头单位：区发改局、区住建局、薛城国土分局；责任单位：区经信局、区环保局、区安监局、区综合行政执法局、区消防大队等，9月底前完成）

3、不动产登记交易：将房屋交易、契税缴纳、不动产登记等业务进行有机整合，实行一口受理、一口收费、一口颁证和一站式服务。（牵头单位：薛城国土分局；责任单位：区住建局、薛城地税分局、区物价局等，9月底前完成）

4、公积金业务：整合信贷管理和归集、提取窗口，设立“综合受理”窗口，实现归集、提取、贷款等业务在任何一个窗口均能办理完成。（牵头单位：枣庄住房公积金管理中心薛城分中心，9月底前完成）

5、出入境业务：设置综合受理窗口，实现中国公民因私出国护照、台湾通行证、港澳通行证业务，及外国人住宿登记、居留签证等相关业务一窗通办。（牵头单位：薛城公安分局，9月底前完成）

6、部门专业类：针对办理事项较多，服务群众面大量广的部门，整合政务服务事项办理流程，设置本部门“一窗受理”窗口。（责任单位：区残联、区教育局、区民政局、区财政局、区人社局、区交运局、区水利局、区卫计局、区食药监局、区文广新局、区林业局、区物价局、区畜牧局、薛城公安分局、区国税局、薛城地税分局等按照职能分工各负其责，9月底前完成）

7、综合业务类：整合办件量较少、政务服务事项较单一的部门，合并组建综合业务类受理窗口。目前未在政务服务大厅设立窗口的，在“一窗受理”工作实施后，要选派工作人员进驻政务服务大厅提供服务。（牵头单位：区政管办；责任单位：区档案局、区总工会、团区委、区编办、区科技局、区农业局、区旅服局、区统计局、区体育局、区粮食局、区商务局、中小企业局、区民宗局、区保密局、区金融办、区外侨办，9月底前完成）

8、区级政务服务分中心：为缓解大厅办件压力，解决部分单位相关事项进驻困难，根据业务办理实际，另设立区人社局社保分中心、区农机局分中心、区交运局分中心、区交警队分中心、区财税分中心、区民政局婚姻登记处分中心。各分中心需按照要求整合办事窗口和政务服务事项，统一设置综合窗口，实行“一窗受理”。

（三）制定统一的工作流程

制定统一的“一窗受理”政务服务事项工作流程。前台受理登记后，通过网络传输和现场送达的方式，在规定的时间转交后台窗口办理。后台办理完结后，转交统一发证窗口寄送或现场发放给申请人。对实施“一窗受理”事项的法定依据、受理条件、申报材料、办理流程和环节、办理期限、收费标准、承办机构等要素进行梳理，并按要求进行精简和优化。在此基础上，组织编制每个事项的工作手册、服务指南和流程图，并对社会公布。建立“容缺受理”机制，减少审批过程中的弹性空间，取消不必要的申报材料和各种“奇葩证明”，杜绝“其他材料”等兜底性条款。同时，根据网上办事深度和信息共享程度，不断简化申报材料和申报流程，为群众办事提供有效咨询服务和清晰明确的指引。（牵头单位：区编办、区政管办、区法制办、各综合服务办理区牵头单位；责任单位：区直有关部门，7月底前完成）

（四）贯通全区政务服务数据

以政务服务平台为基础，加快推进公共数据整合和共享利用，完善人口、法人、不动产综合数据库和公共信用信息库，以数据共享促进流程优化、业务协同。加强业务数据跨部门、跨层级互认共享，实现业务关联部门之间、各相关部门与政务服务大厅数据互联互通，形成跨部门跨领域政务服务信息全方位网络互联互通新格局。（牵头单位：区政府办公室、区经信局；责任单位：区发改局、区住建局、薛城国土分局、区政管办，7月底前完成）

（五）完善提升政务服务大厅功能布局

合理改造区政务服务大厅空间布局，推动功能升级，设置办事等候区、自助服务区等配套区域，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。开发建设“一窗受理”业务管理平台，统一接收来自网上政务大厅和实体大厅的申请，实现线上线下融合服务。（牵头单位：区政管办、区财政局；责任单位：区直有关部门，8月底前完成）

（六）建立“一窗受理”工作队伍

“一窗受理”工作人员由政管办派员和抽调窗口单位业务熟练的人员组成。企业注册登记类人员主要由区市场监管局人员组成。投资建设项目审批类人员主要从区发改局、区住建局、薛城国土分局、环保局等部门抽调人员组成。不动产登记交易类主要从薛城国土分局、区住建局抽调人员组成。公积金业务类由枣庄市住房公积金管理中心薛城分中心工作人员组成。出入境业务由薛城公安分局人员组成。部门专业类从各派驻部门人员抽调组成。综合业务类和咨询服务窗口主要由综合业务窗口组成部门和区政管办派员组成。“一窗受理”工作纳入区政管办统一管理和考核。

科学制定窗口人员选派办法，明确“一窗受理”牵头部门，确定首席代表人员，实行AB角工作制，主要负责解答咨询、综合协调、事项受理等工作。“一窗受理”窗口工作人员需经培训后上岗。（牵头单位：区编办、区政管办，责任单位：区直有关部门，8月底前完成）

三、组织保障

区政府成立推行政务服务“一窗受理”工作领导小组（以下简称“区‘一窗受理’领导小组”），研究解决推进过程中遇到的问题。区“一窗受理”领导小组办公室设在区政管办，负责细化分解目标任务，软硬件配套建设，审核有关部门报送的“一窗受理”实施细则，组织协调有关窗口单位按要求落实好各项工作任务；加强对“一窗受理”窗口和人员的监督考核，加大对各分中心工作进展的督促指导。区“一窗受理”领导小组各成员单位按照任务分工做好相关工作。企业注册登记、投资建设项目审批、不动产登记交易及各分中心的牵头或主管部门应结合实际制定“一窗受理”实施细则，对“一窗受理”及并联代办事项的受理条件、申报材料、办理流程、各环节办理时限及各类表单进行研究制定，并于2018年8月25日前报送区“一窗受理”领导小组办公室审核后实施。区督考局要强化督查，对不认真履行职责、工作不作为的部门单位由相关部门按照有关规定约谈和问责。

附件：薛城区推行政务服务“一窗受理”工作领导小组成员

名单

附件

薛城区推行政务服务“一窗受理”工作

领导小组成员名单

组 长：李玉森 区委常委、区政府常务副区长

副组长：王绍忠 区政府党组成员

 谢 刚 区政府党组成员、区政府办主任

 孟凡平 区纪委常务副书记、区监察委副主任

 李新体 区委组织部副部长、区编办主任

 高 震 区政府办公室副主任、区政管办主任

成 员：钟士强 区政府办公室副主任、信息中心主任

 宋 波 区委组织部副部长、区人社局局长

 蔡先锋 区督考局局长

 崔家斌 区发改局局长

 曹召成 区经信局局长

 孙启迪 区民政局局长

 王 磊 区住建局局长

 张贵强 区交运局局长

 张继华 区市场监管局局长

 马德龙 薛城国土分局局长

 樊书友 区农机局局长

 牟书强 区国税局局长

 张 军 薛城地税分局局长

 王 琦 薛城公安分局党委委员、副局长

 张 勇 区政府法制办副主任

 刘 艳 区审改办主任

 张 伟 区政管办副主任

 孙瑞华 枣庄住房公积金管理中心薛城分中心主任

领导小组办公室设在区政务服务中心管理办公室，高震兼任办公室主任，刘艳、张伟兼任办公室副主任。领导小组成员的调整，由成员单位向领导小组办公室提出，报领导小组组长审定后，由领导小组办公室行文公布。

 薛城区人民政府办公室 2018年5月7日印发