

内乡县行政审批服务中心

内乡县政务服务无差别全科受理暂行办法

第一条 按照南阳市行政审批服务中心《关于印发〈全面推行“无差别全科受理”工作实施方案〉的通知》（宛政服〔2022〕33号）文件要求，为进一步转变政府职能，深化“放管服”改革，进一步优化政务服务环境，提升窗口政务服务效能，以企业和群众办事“一窗通办”为目标，大力推行政务服务集中综合办理，让企业和群众少跑腿、好办事，切实提高企业和群众办事体验感和满意度。结合我县实际，制定本办法。

第二条 无差别全科受理（以下简称无差别受理）是指在县行政审批服务中心推行“前台全科受理、后台同步审批、统一窗口出件”的“一窗受理、集成服务”政务服务新模式，无差别全科受理工作人员均能掌握进驻行政审批服务中心所有部门事项的咨询、收件、受理、送达等业务，实现我县所有部门的政务服务事项在县行政审批服务中心窗口无差别全科受理的“一窗通办”目标。

通过“无差别全科受理”工作模式，落实前台受理窗口

和审批职能部门后台审批受办责任，解决行政审批服务中心部门办事窗口受理冷热悬殊、群众办事等待难问题，实现“职责清晰、制度健全、运行规范、履职高效”的工作目标。

第三条 部门工作职责

（一）县行政审批服务中心职责

1. 负责全县无差别全科受理改革工作的牵头部署和组织协调、指导推广和督查考核。

2. 明确县行政审批服务中心各审批职能部门在无差别全科受理工作中的主要职责及分工任务。

3. 明确前台窗口受理人员、后台审批人员及其他工作人员岗位职责及配备要求。

4. 科学合理规划县行政审批服务中心各区域，规范“无差别综合受理”窗口设置，提升行政审批服务，逐步推进跨部门、跨区域的无差别全科受理。

5. 建立完善与无差别全科受理工作模式相适应的人员管理、业务培训、绩效考核、问责免责等系列管理制度，推行政务服务标准化管理。

6. 制定并完善无差别全科受理工作规范，明确业务流程，优化“一窗受理”平台，组织各审批职能部门落实业务指导和全科业务轮训，编制业务标准化手册。

（二）审批职能部门职责

1. 按照规定落实政务服务审批职能、审批事项“应进必进”要求，部门所有审批服务事项均能够在行政审批服务中心集中办理。

2. 负责协调本部门内部股（科）室配合做好与行政审批服务中心前台窗口受理、审批、服务相关工作。

3. 负责对行政审批服务中心无差别受理窗口转交的申请材料，按时限、按程序予以审批、审查、决定、制证，并根据服务对象要求将证照（审批结果文书）移交行政审批服务中心前台窗口统一出件。

4. 负责解决行政审批服务中心无差别全科受理办件审批过程中遇到的审批困难和问题，协调本部门审批股室或后台审批人员配合前台窗口工作人员解决窗口受理办件过程中的疑难问题。

5. 负责定期对行政审批服务中心无差别受理窗口工作人员开展本部门审批服务业务知识培训和部门办件系统操作培训。

6. 负责制定和及时更新本部门审批服务事项的无差别全科受理办件受理要点、窗口服务指南和编制培训材料等。

第四条 人员定岗定责

（一）行政审批服务中心管理人员职责

1. 牵头组织各审批职能部门梳理无差别全科受理办事材料和办事情形审查要点。

2. 制定无差别全科受理培训工作计划并组织落实各部门知识技能培训等工作。

3. 负责无差别全科受理窗口与相关部门之间的沟通协调。

4. 定期召开无差别全科受理人员工作例会，开展无差别全科受理工作点评。

5. 组织开展工作督查和评选优秀、绩效考核等。

（二）无差别全科受理（前台窗口）工作人员职责

1. 人员主要由政府工作人员组成。根据各审批职能部门授权事项和授权权限开展行政审批服务中心前台窗口的咨询、接件、受理、流转、出件等相关工作。

2. 全面掌握各审批职能部门办理事项业务知识，专业、准确的解答服务对象的咨询，如遇无法解答的问题应及时转接给相关部门，或在规定时限内予以反馈。

3. 熟悉掌握无差别全科受理业务基本知识，根据审批职能部门业务标准化手册对办事群众申请材料是否齐备进行对照式审查，收取办事群众申请材料，并出具相关一次性告知书、受理通知书和办结通知书等。

4. 及时将群众申请信息录入河南省政务服务平台或相关的业务系统平台，并推送给相关审批职能部门或将申请材料移交审批职能部门，跟踪后续审批情况。

5. 做好办件受理材料的分拣与交接。上午的收件材料最

迟于当日下午 15:30 前转交相关审批职能部门；下午的收件材料原则上当日转交相关审批职能部门，最迟不超过第二个工作日上午 9:00 前转交相关审批职能部门，并在做好签收、登记。

6. 负责做好部门审批结果交接、审批证照送达及批准文书的接收、核实、登记，并发放各类审批证照或批准文书等工作。

（三）审批职能部门后台审批（审核）人员职责

1. 负责接收和流转行政审批服务中心无差别综合受理窗口提交或流转的办件申请材料，将相关流转办件信息录入本部门审批系统，并在规定时限内完成办件审批资料的审查、批准。

2. 负责审批证照或批准文书的制作，按规定完成审批结果（证照）的转交。

3. 负责本部门相关审批档案的归档、管理、统计等工作。

（四）自助办事区域辅导（含代办帮办）人员职责

1. 解答现场网上申报群众的事务咨询，引导和辅导群众进行网上办件申请，帮助和协助群众进行网上申请申报等自助办理工作。

2. 熟悉自助服务区域办理事项流程及必备材料，指导申请人填写相关表格，初步审查申请人资料，对不符合要求或缺少资料的告知申请人补正补齐，不属于本区域或本中心受

理事项的，告知申请人到相关县区或部门办理。

3. 按照行政审批服务中心代办帮办工作制度为有需求的企业和群众开展代收材料、材料传送、协调催办、限时办结和结果送达等协助办理的代办帮办服务工作。

（五）行政审批服务中心咨询（引导）人员职责

1. 负责为办事申请人提供现场取号、办事指引、群众事务咨询、办事材料复印等业务工作。

2. 负责对办事预约情况进行准确记录，并提交相关窗口或部门。

3. 负责对接到的投诉建议情况进行准确记录，转相关部门办理，及时督办并反馈。

4. 负责与邮政 EMS 快递对接，做好邮寄办件结果（证照）等相关材料的交接、核实、统计汇总等工作。

第五条 操作规程

行政审批服务中心无差别全科受理业务流程分为咨询、取号、收件、受理、审批、领证（出证）、收费、评价、归档等九个部分。

（一）咨询

为满足全业务咨询需求，明确各部门答疑责任人，制定业务标准化手册，并根据服务对象对业务咨询深度，建立引导式答疑、标准化答疑、后援式答疑、精准化答疑等咨询答疑机制。

(1) 导引式答疑：当服务对象进入政务大厅时，由行政审批服务中心咨询员提供基本的导引服务，根据服务对象的办理需求，就简单问题进行答疑或引导服务对象前往相应窗口咨询具体业务。

(2) 标准化答疑：当服务对象领取“排队号”后，前台窗口提供具体事项办理要件的标准化答疑，包括发放表单、制作一次性告知单、提供示范文本等服务。

(3) 后援式答疑：针对较为复杂的问题，前台窗口现场联系部门答疑责任人，相关答疑责任人分析情况、当场给出解决方案，告知前台窗口即时反馈服务对象。

(4) 精准化答疑：针对专业性强、审查有特殊要求的问题，无法当场给出解决方案的，前台窗口记录服务对象的联系方式，移交相应审批职能部门，由审批部门相关答疑责任人根据情况直接到现场答疑或电话沟通答疑。

(二) 取号

申请人到行政审批服务中心首先在咨询引导服务处的排队取号机上找到要办理的事项，打印排队单，到排队单上指引的办事县域窗口等待叫号。申请人可以通过政务服务网或微信公众号、手机 APP 等渠道提前预约叫号。

(三) 收件

行政审批服务中心无差别全科受理窗口以行业部门出具的“四单一书”为依据，对现场提交的申请材料是否齐全

进行审查，核验服务对象或委托人身份及资质证件，核对材料复印件与原件是否相符，按容缺标准判断是否符合收件要求，符合要求的应当场收件，容缺收件的需注明补件要求。申请材料不齐全的，无差别全科受理窗口出具《一次性告知清单》，告知申请人需要提交的全部内容。

无差别全科受理窗口收件后，将申请信息录入河南省政务服务平台，同步推送给相应审批职能部门，各审批职能部门须明确负责人并在政务服务系统内作相应信息维护，确保收到推送提醒短信，及时处理前台窗口推送的办件。

（四）受理

各审批职能部门收到无差别全科受理窗口移交的纸质申请材料后，根据相关法律法规及时作出处理，并在河南省政务服务平台或部门专业系统上完成相关流程操作。

1. 申请材料齐全、符合法定形式的即时受理、审批。
2. 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，结合无差别全科受理窗口收件时出具的容缺补件内容，统筹补正要求，并按照办件承诺审批规定的工作日内一次性告知服务对象。
3. 申请不符合受理条件的，出具不予受理的书面通知，列明不予受理的具体理由。
4. 属于即办件的，无差别全科受理窗口工作人员根据审批职能部门的授权权限做出相应的受理或审批决定。
5. 无差别全科受理窗口人员应及时跟进办件情况，督促

提醒审批职能部门后台审批等环节，避免出现办件超时等情况。

（五）审查与决定

1. 各审批职能部门后台审批人员对申请材料进行审查，需要对申请材料实质内容进行核实的，及时开展核查、作出决定，并在河南省政务服务平台或部门专业系统上完成相关流程操作。需现场勘验、专家论证的，应按照平台流程挂起，组织进行现场勘验、专家论证；需部门相关科室共同审查的，应及时召开联审会议，确保在承诺时限内作出许可决定。符合“一件事”联办条件的，由牵头部门组织相关部门开展联审、联办。许可证照统一交由前台窗口出件，并扫描上传至审批系统。

2. 申请符合法定条件、标准的，审批职能部门应在承诺时限内作出准予许可的决定，并完成制证。

3. 申请不符合法定条件、标准的，审批职能部门作出不予行政许可的书面决定，并说明理由、告知行政复议、行政诉讼的权利。

（六）出件

1. 根据服务对象的要求安排出件，申请人要求快递送达证照、审批结果文书的，统一由行政审批服务中心咨询岗工作人员通过邮政 EMS 寄件送达；申请人要求现场送达的，各审批职能部门须在承诺审批期内将制好的证照、审批结果文

书移交给行政审批服务中心无差别全科受理窗口工作人员，由无差别全科受理窗口统一送达，并要求服务对象当场签收。

2. 对于出件时需向服务对象收取、核对补正材料的，各审批职能部门应在交接单上列明收取材料的名称和要求，由无差别全科受理窗口工作人员在发证（出件）时向群众核对或收取。

（七）收费

涉及收取费用的，相关审批职能部门需提供统一公共支付、现金缴费等方式供申请人选择。

（八）评价

申请人办理事项结束后，无差别全科受理窗口工作人员需主动提醒申请人可在现场通过多功能输入仪（评价仪）、“好差评”二维码、豫事办 APP、河南省政务服务平台等多渠道对政务服务进行评价或投诉。

（九）归档

事项办结后，各审批职能部门必须在办结之日起5个工作日内对申请材料及办理结果进行纸质材料归档或电子归档。

第六条 保障机制

（一）服务评价机制

行政审批服务中心无差别全科受理窗口设置服务评价渠道，向服务对象采集评价信息，并纳入日常管理和绩效考

核。县行政审批服务中心随机抽取办结件开展回访，组织行风监督员、服务对象代表对各个办理环节的服务进行评价，委托第三方评价机制出具年度满意度评价报告。

（二）标准化管理机制

县行政审批服务中心按照有关中心现场管理工作规范和标准，优化空间、设备、资源、服务，规范咨询服务台、自助办事县、母婴室等设置，执行统一的礼仪接待规范。同时加强行政审批服务中心基础设施及基本办公设施建设，推进信息化建设，改善行政审批服务中心工作条件。各审批职能部门根据本行业标准，明确每个事项办事指南、申请表单、材料样本、办事流程等，并编制《无差别全科受理业务标准化手册》，建立动态调整机制，事项发生变化时，各审批职能部门应及时更新信息并报备至县行政审批服务中心。

（三）业务培训机制

由县行政审批服务中心和各审批职能部门牵头，定期组织无差别全科受理窗口工作人员开展部门一对一专业培训和综合业务轮训，通过专题讲座、培训考核、窗口岗位实战操练、交流参观等多元化形式，推动我县政务服务由“专科型”队伍向“全科型”队伍转变。

（四）信息互通机制

依托河南省政务服务平台各审批职能部门根据统一系统接口、数据格式、数据交换等标准规范，在平台上实时操

作预审、收件、审批、办结等环节，促进跨部门、跨条线的信息共享利用，为服务对象减少证明类材料的提交。部门使用自建业务系统的，需逐步通过接口方式实现自建业务系统与智慧政务平台的信息传输与共享。

（五）综合协调机制

由县行政审批服务中心会同相关部门定期整理汇总业务办理情况，对综合受理日常工作进行沟通研究，对受理业务中的疑难问题提出解决办法，促进行政审批服务中心前台业务协调和一体化运作。

各审批职能部门负责审批工作人员至少每天上午 11 点、下午 5 点各登录一次河南省政务服务平台或各部门行业系统平台查看办件情况。

（六）应急管理机制

因系统故障无法正常办理政务服务“无差别受理”事项的，各审批职能部门和县行政审批服务中心应制定相应的应急措施予以应对，保障政务服务“无差别受理”的顺利实施。

（七）考核通报机制

县行政审批服务中心对部门派驻中心后台的审批人员出勤以及各审批职能部门办件数量、按时办结率、事项办理质量、服务评价情况、群众投诉情况等每月进行通报和开展绩效考评。对无差别全科受理窗口工作人员、审批职能部门后台审批人员推诿或不办理本窗口政务服务事项的，并造成

不良影响或后果的部门和相关责任人，移交纪检监察部门进行问责。

第七条 本办法自 2022 年 7 月 1 日起施行