

内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

关于印发内乡县进一步深化“综合窗口” 改革试点运行工作实施方案的通知

各乡镇人民政府，县直有关单位：

《内乡县进一步深化“综合窗口”改革试点运行工作实施方案》已经内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



2021年8月30日

内乡县进一步深化“综合窗口”改革试点运行工作实施方案

根据河南省大数据管理局《关于开展河南省政务服务改革试点工作的通知》（豫大数据〔2021〕20号）文件精神 and 南阳市行政审批服务中心具体工作要求，为深化“放管服”改革，进一步提升政务服务质量，优化营商环境，加快推进政务服务“一网通办”“一窗通办”进程，现结合实际制定本方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心，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，围绕“放管服”改革和优化营商环境要求，坚持问题导向，以企业和群众“最多跑一次”“高效办成一件事”为目标，打造“一窗受理，集成服务”，全面形成“前台综合收件、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式，实现企业和群众办事只进“一门”“一窗”，最大程度便民利企。通过集成服务，提质增效，以办事企业和群众需求为出发点，打破机制束缚，提高审批服务效能。

2021年12月底前，县级综合窗口受理事项达到70%以上，县级综合窗口受理事项达到60%以上；2022年9月底前，乡（镇）级综合窗口受理事项达到80%以上，乡（镇）级综合窗口受理事项达到70%以上。

二、实施范围

县行政审批服务中心、乡（镇）行政审批服务中心（大厅）。

三、实施原则

（一）应进必进原则。按照“三集中三到位”有关要求，除因安全等特殊原因外，依申请及公共服务事项实现“应进必进”。

（二）便捷高效原则。实现“多窗口办一件事”到“一窗办多件事”的转变，切实解决企业、群众“来回跑、多头跑”和窗口忙闲不均、排队等候的问题。

（三）分类设置原则。在县乡两级中心全面实现“前台综合收件，后台分类审批，统一窗口出件”的基础上，优化综合窗口受理模式，实行高频事项综窗办、联办事项专区办、跨域事项专窗办、特殊事项绿窗办，逐步实现无差别窗口业务办理。

（四）规范集约原则。实现事项受理、人员管理和窗口服务统一规范，进一步提升整体服务水平。实现部门窗口减量发展、窗口服务队伍更加精干，全面提升整体政务服务效能。逐步整合强化审批力量，推进信息共享和材料复用，提高审批效率。

（五）联动通办原则。依托全省一体化在线政务服务平台及部门专网，实现网上办事与线下“综合窗口”服务深度融合，通过线上线下联动和服务协同，实现事项办理“最多跑一次”或“零跑路”。依托规范化、标准化的“综合窗口”服务，实现事项无差别办理。

（六）有序推进原则。结合实施“综合窗口”改革，现有各

类服务窗口逐步实现从部门分类窗口到最大程度科学综合。

四、设置模式

县乡两级行政审批服务中心可按照专业窗口、综合受理窗口（无差别受理窗口）、主题窗口、特殊窗口等分类设置。

五、责任分工

（一）梳理综窗事项。结合内乡县政务服务事项认领清单，梳理应进未进部门事项，做到应进必进，按时进驻。负责梳理本地本部门依法承担的政务服务事项、承接办理省级下放事项，做到职责清、事项清，实行“清单式”管理，与河南省事项管理系统、省政务服务网对应一致。及时跟进掌握省政务网审批事项调整情况，对综窗办理事项实行动态调整。（完成时限：2021年12月15日前；责任部门：县行政审批服务中心，涉及政务服务事项的相关县直部门）

（二）落实综窗设置

1.专业综窗。进驻各级行政审批服务中心（大厅）的公安、税务、人社、医保、公积金、不动产等高频事项部门，由本部门综窗工作责任人负责，实行专业综窗，实现由分类窗口转变为综合窗口办理。（完成时限：2021年12月20日前；责任部门：县公安局、县税务局、县人社局、县医保局、县公积金中心、县不动产登记服务中心，各乡镇人民政府）

2.通办窗口。县乡两级除公安、税务、人社、医保、公积金、不动产等部门外，其他政务服务事项统一纳入综窗改革范围，原

则上实行“一窗通办”。(完成时限：2021年12月20日前；责任单位：县直相关部门；各乡镇人民政府)

3.主题窗口。针对企业开办、工程建设项目、“一事联办”主题事项等业务关联性高、专业性较强的事项，设置主题窗口，在主题窗口基础上实行综窗运行。(完成时限：2021年12月20日前；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府)

4.特殊窗口。对老年人等特殊业务和群体，开设专门窗口，方便群众办事。(完成时限：2021年12月15日前；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府)

(三) 强化综窗管理

1.科学合理布局。配套完善统一发证窗口设施，严格落实“前台综合收件、后台分类审批、统一窗口出件”模式。(完成时限：2021年12月20日前，并持续推进；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府)

2.优化办事流程。按照“减事项、减流程、减材料、减时限”要求，梳理审批事项办理流程，对照“四减”及对标营商环境优化标准，持续推进落实“减事项、减流程、减材料、减时限”工作；对能减少或可整合的材料表格和审批流程，一律整合优化。(完成时限：2021年12月底以前，并持续推进；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府)

3.规范指南编制。依据梳理的事项清单及流程优化情况，负

责本地本部门承担办理事项指南的编制发布工作，做到程序清楚、要件明确、流程清晰、方便操作，与河南省事项管理系统、省政务服务网一致。（完成时限：2022年2月底以前，并持续推进；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府）

4.组织开展培训。专业综窗、主题综窗分别由各级责任部门和牵头部门分别组织开展培训，各类通办窗口由各级政务服务管理部门统筹相关部门组织培训，做到人岗相宜。同时，县直相关部门应加强培训指导，确保县乡事项办理标准统一。（完成时限：2021年12月底以前，并持续推进；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府）

5.做好系统对接。结合综窗设置情况，对应匹配系统及窗口受理权限。逐步打通专网与全省一体化在线政务服务平台，确保办理业务事项通过全省一体化在线政务服务平台受理，运转顺畅。各部门应及时对取号叫号系统和相关智能化设备进行升级改造，以满足综合窗口需求。（完成时限：2021年12月底以前，并持续推进；责任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府）

6.强化人员保障。县行政审批服务中心要学习借鉴北京、上海、浙江、广东等地先进经验，通过统一购买服务、窗口劳务外包方式，按岗位需求，整合窗口队伍，做到因岗选人、因岗育人，人岗相宜。（完成时限：2022年12月底以前，并持续推进；责

任单位：县行政审批服务中心，县直相关部门，各乡镇人民政府）

六、有关要求

（一）提高思想认识。全面推行“综合窗口”工作模式，对进一步提升政务服务效率和水平、方便企业和群众办事具有重要意义。县直相关部门和各乡镇要高度重视，积极参与谋划，主动协同配合，不折不扣按时完成各项工作任务。

（二）注重问题解决。坚持问题导向，完善综合窗口业务办理流程，建立督促检查机制，及时发现、收集“综合窗口”运行过程中的问题，密切跟踪“综合窗口”运行管理和相关配套措施落实情况，发现问题及时督促整改，及时满足企业和群众办事需求。

（三）注重督办指导。县直相关部门、各乡镇人民政府要认真研究政务服务实体大厅综窗改革工作，注重培养综窗改革工作方面的业务骨干，加强优化办事流程、规范指南编制、组织开展培训力度。县直相关部门要加强对县乡综窗改革工作的指导。综合窗口试点运行工作小组要对县乡两级综窗改革推进情况适时开展专项督查。

2021年8月30日