

平顶山市行政审批制度改革领导小组办公室文件

平审改组办〔2022〕6号

关于印发《平顶山市实体政务大厅 “一窗”受理运行管理办法（试行）》的 通知

各县（市、区）人民政府，高新区、城乡一体化示范区管委会，各有关单位：

《平顶山市实体政务大厅“一窗”受理运行管理办法（试行）》已经市审批制度改革领导小组同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



平顶山市实体政务大厅“一窗”受理运行 管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为保障“一窗”受理的顺利推进，规范全市实体政务大厅综合窗口设立和运行管理，按照我省“一网通办”前提下“最多跑一次”改革要求，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称“一窗”受理是指实体政务大厅依据“辅导靠前、受审分离、加强监管”的原则，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，打破部门、事项、领域界限设置综合窗口，为企业和群众提供“无差别”受理办理服务的工作机制。

第三条 本办法适用于县级以上各类实体政务大厅。乡镇（街道）党群（便民）服务中心、村（社区）党群（便民）服务站参照执行。

第四条 市政务服务和大数据管理机构负责督促指导、监督协调全市“一窗”受理工作；推进政府信息数据资源共享。各县〔市、区〕政务服务和大数据管理机构负责组织协调、统筹推进本地区“一窗”受理工作。

第二章 综合窗口的设立

第五条 “一窗”受理分为全面“一窗”受理和“一窗”分类受理。全面“一窗”受理是指每个受理窗口均能受理进驻实体政务大厅的所有政务服务事项。“一窗”分类受理是指依据社会需求和业务办理关联性，分领域、跨部门划分事项办理区域，每个受理窗口平行受理纳入该区域的政务服务事项。

第六条 各级综合性实体政务大厅根据本地实际确定“一窗”分类受理实现方式，持续提升综合窗口受理事项覆盖面，逐步向全面“一窗”受理过渡。除国家另有规定或特殊原因外，原则上不得按部门、按事项设置专业受理窗口。

第七条 实体政务大厅综合考虑窗口类型、年均办件量、单件办理时长、窗口负荷等因素，确定综合窗口数量，并根据实际运行情况实施动态调整。综合窗口包括综合受理窗口和统一发证窗口。

第八条 建立综合窗口受理事项清单制度。纳入各级综合性实体政务大厅综合窗口的政务服务事项由同级政务服务管理机构确定。

第九条 各地在现有“一窗”受理工作的基础上开展特色服务创新，设置“一件事”集成服务综合窗口、通办事项(含同区通办、同城通办、全省通办、跨省通办)综合窗口等。

第三章 人员配置和服务要求

第十条 综合窗口工作人员应当具备下列条件：

(一) 具有较高的政治觉悟、较强的服务意识和良好的文

化基础;

(二) 熟悉政务服务事项办理要求, 具备与综合受理岗位相适应的业务技能;

(三) 具有良好的沟通协调能力。

第十一条 综合性实体政务大厅的综合窗口工作人员, 原则上由同级政务服务管理机构统一配备, 可以由政务服务管理机构人员担任, 也可以采用政府购买服务。

第十二条 综合窗口工作人员上岗前应当进行岗前培训, 符合要求方可上岗。在岗人员应当定期参加理论和业务技能培训。

第十三条 综合窗口工作人员履行下列职责:

(一) 及时、准确答复服务对象咨询; 负责接待、解答简单业务咨询,

(二) 接收政务服务事项的申请, 根据审批单位提供的“一窗”受理材料清单要求对申请材料进行形式审查。申请材料齐全的, 综合受理窗口应当场确认收件, 并准确、规范地将申请信息录入系统, 按时限要求推送至审批窗口, 审批窗口受理后, 综合受理窗口出具受理通知单(即办件直接出具审批结果)。

(三) 对申请材料不齐的, 一次性告知服务对象需要补齐补正的全部内容, 并明确法律依据;

(四) 接收的申报材料进行登记内部流转以及办理过程中相关工作的沟通与衔接, 发放或寄送政务服务事项办理结

果。

第十四条 综合窗口工作人员应当统一着装、佩戴工作证(牌)，按照政务服务礼仪要求规范工作行为，做到仪表端正、举止得体、服务优质；接待办事企业和群众时应当积极主动、热情周到、文明用语、微笑服务。

第十五条 综合窗口工作人员应当严格执行首问负责制，按岗位职责认真受理办理政务服务事项，对不属于办理范围的事项应当履行告知义务，做到有问必答，有疑必解。

第十六条 根据工作实际或服务对象需要，综合窗口可在工作日内适当延长工作时间。综合窗口提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象处获取其他形式的报酬。

第四章 业务运行规范

第十七条 综合窗口依托一体化政务服务平台“一窗”受理系统，依据事项受理清单(容缺受理清单)及样本，进行政务服务事项的受理办理。企业和群众办理政务服务事项，可以根据需要自愿选择咨询辅导。综合窗口不得以未经咨询辅导拒绝服务。

第十八条 综合窗口收件时，应当核验服务对象身份及资质证件，对申请材料的齐全性、规范性进行形式核查，申请材料齐全的，应当规范、准确录入信息并当场予以收件。除法律、法规有明确规定的情形外，综合窗口不得对申请人提出的申请事项不予收件，综合窗口不予收件的，应一次性

告知服务对象需要补齐补正的全部内容，并明确法律依据。

第十九条 后台审批人员应当及时对综合窗口转交的申请材料进行审核，立即依法做出予以受理、不予受理决定或补正通知，并将具体原因反馈综合受理窗口，由综窗统一反馈告知申请人；如予以受理，应在承诺时限内依法审核、审批后制作审批服务决定文书和相关证照，办理结果及时反馈综合窗口统一送达。

第二十条 综合窗口工作人员转交申请材料和接收、登记、发放办理结果时，应当认真履行交接程序。

第二十一条 窗口服务结束后，综合窗口工作人员应当邀请服务对象对服务工作和办件情况进行满意度评价和意见反馈。

第五章 组织保障

第二十二条 政务服务职能部门应当按照政务服务事项标准化要求，根据办事指南制定事项受理材料清单(容缺受理材料清单)及样本，为综合窗口受理办理提供遵循。事项受理材料清单(容缺受理材料清单)应当详细载明政务服务事项申请材料名称、来源、形式、格式要求和受理审查要点，并根据法律法规立改废释和“放管服”改革精神及时进行动态调整。

第二十三条 政务服务管理机构应当建立前后台业务协调机制，对日常窗口业务办理存在问题，组织部门及时研究解决，促进前后台业务协调和一体化运作。

第二十四条 政务服务管理机构应当定期对综合窗口工作人员进行全面的业务、素质培训，确保依法、准确、高效办理政务服务事项。

第二十五条 各级政务服务管理机构应当建立综合窗口工作人员管理制度、监督检查制度，明确工作职责，定期检查综合窗口情况，发现问题及时督促整改并视情通报。

第六章 附则

第二十六条 各县（市、区）根据本办法，结合本地实际制定工作细则或方案。

第二十七条 本办法由平顶山市政务服务和大数据管理局负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起执行。

一窗受理流程图

