鄂温克族自治旗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《鄂温克族自治旗政务服务中心综合窗口运行管理办法》的通知

各苏木乡镇人民政府、旗直有关部门、垂管部门：

现将《鄂温克族自治旗政务服务中心综合窗口运行管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂温克旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

鄂温克旗政务服务局（代章）

2023年12月28日

鄂温克族自治旗政务服务中心综合窗口运行管理办法

第一章 总则

第一条 为加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，规范“综合窗口”运行模式，进一步提升政务服务效能，制定本办法。

第二条 认真贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）精神。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。地方部门单设的政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，提供统一规范化服务。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。“综合窗口”坚持规范合法、高效便民、统进统出、受审分离、全程监控原则。

第三条 本办法仅适用于鄂温克族自治旗政务服务中心综合窗口标准化工作管理。

第二章 窗口布局

第四条 窗口功能布局主要分为:

（一）综合咨询窗口。设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。

（二）无差别受理“综合窗口”。按照“受审分离”的原则，设置无差别“综合窗口”受理授权进驻的政务服务事项。针对季节性、时段性强的政务服务事项，以及业务量大的高频事项，适时调整无差别受理“综合窗口”数量。

（三）分领域综合窗口。根据实际需求设置分领域综合窗口，打通内部事项分设，实行领域内无差别受理。

（四）后台审批区。政务服务中心进驻部门工作人员办公区域为审批区，所有进驻事项应在政务服务中心完成受理审核和出证工作，进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。

（五）综合出证窗口。进驻事项在政务服务中心完成审批，形成证照、批文后，流转至综合出证窗口，由出证窗口负责出证并送达结果。

第三章 运行机制

第五条 提供综合咨询。“综合窗口”工作人员现场解答企业群众有关业务咨询，引导企业群众到指定综合窗口办理业务。遇到复杂或专业性较强的业务咨询，需要有关审批部门解答时，审

批部门应及时派人进行解答，为办事企业群众提供专业的咨询、辅导服务。

第六条 一窗收件受理。“综合窗口”根据审查要点，对申请人通过现场或邮寄方式提交的申请材料完整性进行审查，对材料齐全、符合法定形式的申请事项，应予受理登记，并当场或通过电话、邮寄、网络等方式向申请人出具受理登记凭条。

第七条 一窗受理反馈。对符合容缺受理条件的申请事项，在申请人作出容缺受理承诺后应当场进行收件登记；对不符合容缺受理条件的应当场告知。对申请材料不全或不符合法定形式的申请事项应当场出具一次性告知书，一次性告知需补正的全部内容。对申请事项不符合受理条件的，应当场告知申请人不予受理。

第八条 后台分类审批。“综合窗口”工作人员受理材料后，将全部申请材料即时转至后台审批部门，并办理材料流转交接手续。后台审批人员应当在承诺时限内完成审核、决定，将办理结果统一流转到综合出证窗口，办理交接手续后由综合出证窗口统一出证并送达。

第九条 一网通办。按照“一网通办”的要求，应及时在“内蒙古综合一窗受理系统”进行收件登记，并将申请材料实时流转，纸制材料按需转交各审批部门，做好材料交接签收。对两个及以上部门办理的事项，根据事项办理流程，将电子材料通过内蒙古

政务服务平台进行共享。

第十条 一窗出证。各有关部门在承诺办理时限内应将证照或批文流转至综合出证窗口。申请人领取办理结果的，应由综合出证窗口核对相关信息后发放证照或批文，并按要求办理交接签收。申请人不能及时领取办理结果或选择邮寄送达的，由系统自动发送短信通知办件人，综合出证窗口通过邮寄方式送达办理结果。对实行容缺办理的申请事项，综合出证窗口待申请人补齐相关材料后，按要求发放证照或批文。综合出证窗口在证照、批文送达后，应及时向各有关部门反馈送达情况。

第十一条 流程优化。大力推行跨部门、跨层级协同办理流程，切实做到减环节、减材料、减时限、减跑动。完善“综合窗口”业务受理平台，实现数据互联共享，集成网上预约、在线申请、窗口叫号等服务，逐步推动实现收件、审批、出证无纸化流转。

第四章 监督管理

第十二条 建立通报考核机制。对各进驻部门人员到岗、制度落实、事项更新、事项标准化建设、业务咨询、业务办理流程和效率、群众满意度、服务创新落实等情况，适时进行督查、通报，并纳入年度政务服务绩效考核。

第十三条 建立评估评价机制。“综合窗口”受理事项全部纳

入政务服务“好差评”接受评价。“综合窗口”工作人员应当积极引导企业、群众开展“好差评”，进行监督、评价。

第十四条 建立“综合窗口”受理服务考核机制。根据窗口工作人员及审批人员服务情况定期开展考核评价，规范服务行为，提升服务质量。

第十五条 建立责任追究机制。根据本办法的规定，对各审批部门政务服务事项办理情况进行效能监察，对工作落实不力，造成不良后果的，问责部门和相关责任人。

第五章 组织保障

第十六条 加强组织领导。健全“综合窗口”工作运行机制，合理设置相关窗口；厘清“综合窗口”分领域综合窗口和各审批部门在材料接收、收件登记、受理、审批等环节的业务边界；制订各审批部门考核制度，确保“综合窗口”有效运作。各审批部门要积极发挥职能作用，协调解决运行中遇到的问题。

第十七条 加强人员队伍建设。政务服务中心“综合窗口”工作人员通过政府购买服务提供办事服务窗口，政务服务中心要督促落实相关服务标准，增强人员队伍的稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

第十八条 加强协作配合。建立事项动态调整机制。各有关部门在政务服务事项信息发生变化时，对事项受理清单及样本、

办事指南和咨询知识库等及时更新，对外公告并及时告知综合窗口。建立前台受理和后台审批业务协调机制。定期梳理业务办理情况，沟通协调日常工作，对遇到的问题及时提出解决办法，完善受理业务规范，推进审批服务标准化，促进前台受理和后台审批业务协调和一体化运作。

第十九条 强化系统平台支撑。加强“综合窗口”系统与各进驻部门业务系统的有效对接，推进各审批部门信息资源共享交换，提高电子证照应用、电子印章使用、电子档案采集等工作，实现跨部门受理、分类转办，倒逼流程再造、数据融通、业务协同。

第二十条 本办法由鄂温克族自治旗政务服务局负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起施行。