

临沂市人民政府办公室

临沂市人民政府办公室 关于印发《全面推行无差别“一窗受理”改革 实施方案》的通知

各县区人民政府（管委会），市政府各部门（单位）：

现将《全面推行无差别“一窗受理”改革实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

临沂市人民政府办公室

2020年5月28日

（此件依申请公开）

全面推行无差别“一窗受理”改革实施方案

为巩固深化“一窗受理·一次办好”改革成果，进一步提升政务服务质量和效率，解决企业群众办事在不同部门窗口间“多头跑、往返跑”等问题，根据山东省人民政府办公厅《关于在各级政务服务大厅全面推开无差别“一窗受理”改革的通知》（省办函〔2020〕838号）和《关于印发全领域无差别“一窗受理”改革试点重点工作参考》（省办函〔2019〕1292号）要求，结合工作实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九届四中全会精神，牢固树立以人民为中心的发展理念，积极践行“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，以打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务服务环境为目标，加快政务服务集约化、规范化、标准化、信息化建设，不断提升政务服务能力和水平，实现企业群众办事“只进一扇门、只取一个号、只跑一个窗、办好所有事”，获得感和满意度显著增强。

二、工作目标

按照省市深化“放管服”改革决策部署，结合我市“一窗受理”改革试点工作经验，全面推行无差别“一窗受理”政务服务模式，实行“前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件”。10月底前，各级政务服务大厅全部推行无差别“一窗受理”服

务模式；11月底前，各级政务服务大厅进驻事项纳入一窗综合受理事项比例达到80%，网上可办率达到95%。

三、主要任务

（一）深入开展“三集中、三到位”。按照“应进必进”的原则，将6+1类依申请政务服务事项（行政许可、行政确认、行政奖励、行政裁决、行政给付、其他行政权力和公共服务）和窗口前移事项进驻实体大厅，并根据企业群众需求，推动高频便民服务和政务服务中介服务事项进驻大厅；按照“应上尽上”原则，将依申请政务服务事项全部纳入临沂市一体化在线服务平台运行，实现线上线下“大厅之外无审批”。

（二）扎实推进事项标准化。分类公布不动产登记、公积金服务、人社社保、税务服务、行政审批等重点领域“一窗受理”事项清单，并根据事项调整取消下放情况实现动态更新，“一链办理”事项应优先纳入“一窗受理”事项清单。全面推动政务服务事项办理要素实现省市县“三级十同”，精准核定受理条件、申报材料清单、示范文本和审查要点，消除模糊条款、兜底条款，为办事企业群众、窗口受理人员、后台审批人员提供好懂易行的办事指南和工作手册，推进同一事项无差别受理、同标准办理。

（三）优化功能布局和窗口设置。根据企业群众办事需求，按照“受审分离”的原则，合理筹划实体大厅功能布局，建立“前台后室”服务模式，着力打造不动产登记、公积金服务、人社社保、税务服务、行政审批等重点领域“一窗受理”服务区，服务

区内前台设置咨询服务窗口、综合受理窗口、综合发证窗口，分别负责咨询引导、统一收件、统一发证；后台设置审批工作区，分类审批前台受理的业务，形成前后台分工协作、各负其责的良好运行机制。强化辅助窗口建设，建立引导咨询、吐槽找茬工作制度，统一配置相关窗口。

（四）提升“一窗受理”信息化水平。各县区、开发区要尽快上线具备线下办事一键取号、无声叫号、无差别受理、数据分析、电子监察等功能的无差别“一窗受理”系统，加强与市级无差别“一窗受理”系统的数据对接，原则上各级政务服务大厅进驻的窗口及事项均要纳入“一窗受理”系统，实行统一管理。建设完善“不打烊”24小时自助服务区，加大自助服务设备投放力度，强化日常管理、宣传推广，增加辅导人员，优化自助办理系统，为企业群众提供水、电、气、暖、社保、医保、税务、不动产、公积金、行政审批等自助服务，打造全天候“不打烊”的24小时自助服务区。深化临沂市一体化政务服务平台应用，推动政务服务事项统一在山东政务服务网办理，加快电子证照库、人口库、法人库等基础数据库对接，推进数据交换共享，实现“一号申请、一网通办、便捷高效”。

（五）打造无差别受理队伍。各级政务服务大厅进驻窗口要将业务精湛、作风扎实、服务态度好的人员选派到综合受理窗口，高标准招聘政务服务辅助人员，进一步充实窗口工作力量。加强窗口服务人员培训和管理，不断提高工作人员业务水平和履职能力，打造稳定高效、素质过硬的综合受理队伍。鼓励出台政务服务激励措施，实施窗口人员差异化收入分配制度，全面提高服务

质量和效能。

（六）推进沂蒙红色帮办代办服务。设立帮办代办窗口，围绕群众办事难、办事慢、办事繁等难点、堵点问题开展帮办代办工作，重点为申请人提供审批咨询、指导和帮办代办服务，帮助企业群众了解审批要求，协助办理审批申报及其他相关工作，提高申报通过率。建立流动服务队，根据投资建设项目项目需求制定帮办代办服务特色套餐，提供集成化、精细化服务。强化主动服务、贴心服务，公开预约上门服务方式，更好更快服务企业和群众。

（七）建立健全政务服务监督评价机制。在各级政务服务大厅全面建立政务服务“好差评”制度，依托省一体化在线政务服务“好差评”系统，实现线下办事“一次一评”，线上办事“一事一评”。健全评价结果数据综合分析和应用机制，针对群众意见大、反应强烈的问题，及时调查研究、整改解决，倒逼政府部门改革创新，进一步再造“一窗受理”办事流程，提升窗口服务能力，增强群众办事满意度。

四、相关要求

（一）加强组织领导。全面推行无差别“一窗受理”，是落实“一窗受理·一次办好”的重要举措，各县区、开发区要切实提高认识，加强组织领导，精心部署谋划，狠抓工作落实。各级政务服务管理部门要充分发挥牵头作用，加强业务指导，强化沟通联系，统筹推进各项任务。

（二）强化工作督导。各县区、开发区要制定完善推进计划，明确目标任务、责任分工、进度要求，并建立工作台账，定期调

度、督导相关部门，对工作不力、推进缓慢的，采取通报批评等方式，倒逼加快工作，确保按时完成任务。

（三）加强宣传推广。市行政审批服务局要及时汇总整理无差别“一窗受理”改革推进中好的经验做法，加强宣传推广；要充分利用报纸、电视、互联网等方式加大宣传力度，提高群众对知晓度，营造良好舆论氛围。