

政务办事“最多跑一次”工作规范第 2 部分： 一窗受理、集成服务

前 言

DB33/T 2036-2017《政务办事“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

—第 1 部分：总则；

—第 2 部分：一窗受理、集成服务；

—第 3 部分：政务服务网电子文件归档数据规范；

—第 4 部分：服务大厅现场管理；

.....

本部分为 DB33/T 2036-2017 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由浙江省机构编制委员会办公室提出并归口。

本部分起草单位：浙江省机构编制研究会、浙江省标准化研究院、台州市行政服务中心、衢州市行政服务中心管理办公室。

本部分主要起草人：张欢、董继鸿、姚画、郭林将、潘洋、裘丹娜、陈双斌、周树华、张英姿、袁琼。

1 范 围

本部分规定了政务办事“一窗受理、集成服务”的术语和定义、工作要求、窗口设置、工作流程、管理要求和持续改进等内容。

本部分适用于市、县（市、区）行政服务中心的服务与运行管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

DB33/T 2036.1 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一窗受理、集成服务

按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，简化环节、优化流程，推进政务办事“最多跑一次”。

3.2

综合窗口

设立于行政服务中心，提供综合受理、按责转办、统一出件等服务的工作单元。

3.3

容缺受理

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的政务事项，经过申请人作出相应承诺后，先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法，材料补齐后，在承诺期限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照。

4 工作要求

4.1 推进“一窗受理、集成服务”，方便群众和企业办事，改善办事体验，按照“最多跑一次”要求，提升政务办事便捷度和满意率。

注：群众和企业到政府办事“最多跑一次”是指通过“网上申请、快递送达”、“网上申请、网上办结”、“网上申请、现场取件”、“现场申请、现场办结”、“现场

申请、快递送达”，或其他制度设计能够使群众和企业只“跑一次”或“零上门”，但群众和企业自愿上门咨询、办事或取件的，不影响“最多跑一次”的认定。

4.2 政务服务事项应向行政服务中心集中进驻，构建受审分离、前台后台衔接有序、协同联动、信息共享、实时监督、便捷高效的行政服务体系。

4.3 推进群众和企业到政府办事事项的分类整合和综合窗口的分类设置，增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

4.4 应对“最多跑一次”事项编制服务指南完整版和简版，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式，服务指南编制应符合 DB33/T 2036.1 的要求。

4.5 应结合“综合窗口”办事实际，建立配套的制度保障体系：

—加强管理监督，建立统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈等制度；

—提升服务效能，建立并联审批、容缺受理、统一收费等制度；

—围绕重点突破，建立高效审批、“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”、“多图联审、多评合一、联合验收”、多证合一、证照联办、全程代理、邮寄送达等制度。

4.6 依托浙江政务服务网，建设“一窗受理”平台和政务数据资源共享交换体系。

4.7 以浙江政务服务网业务办理平台为支撑，推进“一窗受理、集成服务”向乡镇（街道）、村（社区）延伸。

5 窗口设置

根据办事事项领域、办理流程关联度、办理数量和频度等要素，设立受理窗口：

—设立投资项目审批、商事登记、社会事务、公安服务、不动产交易登记、医保社保事务、公积金服务等方面“综合窗口”；

一年办件量少、与其他事项关联度低或季节性办理的其他事项，设立“其他综合事务”窗口；一部分办理量大、办理频度高与其他事项无关联度的即办件或受理专业性强的事项，根据需要设立“专业窗口”。

注：因场地条件限制无法整合进驻行政服务中心的分中心或部门办事大厅，应将受理系统纳入“一窗受理”平台，实现办理过程和结果统一监督，条件成熟后进驻行政服务中心。

6 工作流程

6.1 前台受理

6.1.1 综合窗口对现场提交的申请材料完整性进行审查，符合受理清单或经业务部门确认材料无误的，应当场予以接收，并在行政权力运行系统录入信息，向群众和企业出具受理通知。

6.1.2 综合窗口应受理符合容缺受理条件的审批事项，要求群众和企业作出容缺受理承诺，对不符合容缺受理条件的应当场告知。

6.1.3 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，可由综合窗口当场出具材料补齐补正通知，一次告知需要补正的全部内容。

6.1.4 申请不符合受理条件的，应告知申请人。

6.1.5 通过邮寄申请材料进行预受理申请，综合窗口应及时将预受理结果告知群众和企业，并将申请信息、材料预受理结果等录入上传行政权力运行系统。

6.1.6 综合窗口应及时将纸质材料电子化，通过行政权力运行系统实时流转，纸制材料按需转交业务部门，并做好材料交接签收。

6.1.7 需多个部门办理的事项，综合窗口根据事项办理流程，将电子材料通过行政权力运行系统进行共享。

6.1.8 群众和企业办理非常驻部门的事项，综合窗口应与相关部门做好材料交接签收，电子材料通过行政权力运行系统实时流转到相应部门。

6.1.9 现场应配备导服台、信息查询设施、叫号系统等设施设备，运行管理、服务保障等要求可参照 GB/T 32169.1 中的有关规定执行，窗口服务可参照 GB/T 32169.3 中的有关规定执行。

6.2 后台审批

6.2.1 由综合窗口转交的受理材料，业务部门应及时对涉及本部门受理材料的合法性、规范性进行审核，并在规定时限内依法作出处理决定。

6.2.2 需多个部门开展联合办理的，相应业务部门应在规定时限内完成。

6.2.3 全流程网上办理的事项，业务部门接到电子材料后，应在规定时限内办结。

6.2.4 符合容缺受理条件的事项，综合窗口受理后，待群众和企业承诺时间内补齐材料后，由综合窗口转交至业务部门，在规定时限内按程序完成办理。

6.2.5 各阶段办理信息应全部录入或通过数据同步方式进入行政权力运行系统。

6.2.6 应形成有效电子证照或结果文件，并归集入库，实行数据共享。

6.3 统一出件

6.3.1 业务部门在承诺办理时限内应将办理结果文书或证件转交综合窗口统一出件。

6.3.2 群众和企业通过窗口自取，应由综合窗口核对相关信息后发放办理结果文书或证件，并按要求办理交接签收。

6.3.3 通过邮寄方式送达的，应由综合窗口委托邮政窗口寄件送达，业务部门不得寄送。

6.3.4 综合窗口在送达办理结果文书或证件成功后，应及时与业务部门反馈送达结果情况。

7 管理要求

7.1 业务部门

7.1.1 相关业务板块所涉及事项应由本板块综合窗口统一受理，并及时进行公告。

7.1.2 负责制定相关业务板块所涉事项服务指南，并及时向综合窗口提供，受理清单及样本等信息内容合法、完整、及时、有效，依法减少和规范申请材料，不得设置无法定依据的要求。

7.1.3 业务板块牵头部门负责协调督促相关部门开展联合办理。

7.1.4 应按“容缺受理”要求标明实行容缺的材料，发生变化时及时通知综合窗口予以更新。

7.1.5 应按时按程序办理综合窗口转送的受理材料，形成办理意见或作出办理决定，制作结果文书或证件，及时回送综合窗口。

7.1.6 负责向综合窗口提供业务支持及专业咨询解答工作，非常驻部门非驻场时间办理事项，部门在接到综合窗口通知后应及时通过电话、网络等形式或到现场提供咨询服务。

7.1.7 应对综合窗口受理、出件工作进行监督。

7.1.8 应明确本部门驻行政服务中心首席代表（负责人）业务审批权限，包括但不限于以下职权：

—对即办件的直接审批权，由窗口直接受理、审核、发证（结果文书）；

—对承诺件的处置权（除特别重大、疑难、复杂事项外）；

—对联办件，代表本部门参加联合审批并发表意见；

—对确需技术论证或踏勘等环节的事项，协调相关人员按要求完成；

—收费事项的执行权。

7.2 行政服务中心

7.2.1 应建立日常争议解决机制及受理业务规范定期协调机制，协调督促相关部门对受理业务过程中的疑难问题作出解决办法，并对业务部门实行统筹协调和监督考核。

7.2.2 应根据群众和企业政务办事需要提供导办服务，开展配套服务区的日常管理。

7.2.3 应监督业务部门提供服务指南，并根据受理清单及样本、业务咨询库提供咨询服务，实行一次性告知，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。

7.2.4 应开设预约取号功能，实行预约服务。

7.2.5 应具备满足政务办事需求的接待受理能力，办业务务繁忙时，实行延时服务。

注：经常出现需延长工作时间的情况，应及时增设综合受理窗口，增加综合受理人员。

7.3 综合窗口

7.3.1 应开展无差别受理服务，对群众和企业办事申请材料是否齐备、规范进行核查。

7.3.2 根据业务种类及与部门商议结果，协调督促邮政窗口对快递寄送材料进行签收、分发、登记等处理。

7.3.3 负责将受理的办件材料移交业务部门并作好后续跟踪工作。

7.3.4 负责业务部门办理结果文书或证书的统一出件工作。

7.4 工作人员

7.4.1 应根据综合窗口设置和“一窗受理、集成服务”改革后大厅引导帮办等服务要求配置工作人员，建立专业化、高素质、复合型综合窗口受理及政务服务队伍。

7.4.2 行政服务中心应建立综合窗口工作人员管理制度，明确工作职责，并开展转岗调配、教育培训、服务规范、考勤考核等工作。

7.4.3 业务部门应对综合窗口人员提供动态业务培训和窗口实时咨询、疑难答疑和在岗业务指导。

7.4.4 提供服务时语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。

8 持续改进

8.1 畅通综合窗口与业务部门提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题。

8.2 应对服务评价的方式、指标等评价要素进行改进，确保其合理性和实用性。

8.3 应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。

8.4 应建立长效机制，确保落实到位。

8.5 应对综合窗口服务评价及改进工作全面总结，持续改进和提升综合窗口服务质量。