

潢川县深化“放管服”改革推进 审批服务便民化领导小组办公室 文件

潢“放管服”组〔2024〕43号

关于印发《潢川县高效办成一件事综合受理 工作制度》的通知

各乡镇（办事处）、县直各单位：

为深入贯彻落实党的二十大精神，推动“放管服效”改革走深走实，推进营商环境优化升级，潢川县行政审批和政务信息管理局聚焦“集成服务”目标，为推进“高效办成一件事”改革，不断提升政务服务标准化、便利化水平。现将《潢川县高效办成一件事综合受理工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。

潢川县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化领导小组办公室

2024年11月6日

潢川县高效办成一件事综合受理工作制度

第一章 总则

第一条 为加强高效办成一件事综合受理工作，规范综合受理行为，提高行政效能，结合单位实际，特制定本制度。

第二条 高效办成一件事是指通过优化流程、共享数据、协同部门等措施，将多个相关联的政务服务事项整合为一个高效办理的“一件事”，实现企业和群众办事“最多跑一次”甚至“一次不用跑”的目标。

第二章 综窗管理

第三条 综合窗口管理由县行政审批和政务信息管理局（县政务大数据中心）负责，包括会议、培训、组织学习，并分组选定业务全面、综合素质高的工作人员为窗口负责人，负责综合受理窗口的日常管理。每周召开工作例会，小结本周工作成效及存在的不足，相互交流工作情况，布置下周工作重点及需注意事项。

第四条 综合窗口工作人员要熟练掌握各项业务技能，在省市平台一件事专区上线的政务服务事项全部纳入受理范围，还包括业务跨层级无差别受理、跨省通办、全域通办、全市通办。综合受理窗口实行轮岗制，工作人员需无条件服从调配。

第五条 加强各类业务档案管理，未经领导同意不得私自对外提供业务档案或各类统计数据，不得接受媒体采访或传播泄露

各类保密信息。

第三章 功能设置

第六条 完善网上办事服务功能，优化服务流程，推广全程网办，推动更多服务事项的咨询、申请、受理、审查、决定、制证、收费、公开等全流程在线办理。入驻政务服务平台的政务服务事项，办事群众可自主选择线上或线下办理。

第七条 推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，依托一体化政务服务平台完善“一窗受理”系统功能，实现“一窗通办”。

第八条 持续开展减环节、减材料、减时限、减费用行动，按照“高效办成一件事”事项清单，规范办事指南、推动数据共享，实现“一件事一次办”更多事项落地可办。

第四章 业务规范

第九条 实行一次性告知制，服务对象到窗口咨询或办理有关事项，工作人员应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料，不得出现因业务不熟悉造成群众多次往返跑现象，工作中不得故意刁难服务对象、故意拖延受理或超时出件等现象。

第十条 实行首问责任制，服务对象最先询问的工作人员为首问责任人，首问责任人对服务对象询问的问题或提交的需办理

事项，有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。对确实无法解答的问题，应及时要求相关后台支撑部门对服务对象进行解答。

第十一条 实行服务 AB 岗制，当 A 岗不在岗时，应由 B 岗代其办理业务；只有一个岗位的窗口，岗位责任人 A 不在岗超过半天的，由窗口单位安排相对固定的顶岗人员 B 到窗口受理业务。

第十二条 实行信息公开制，包括窗口名称、窗口办事人员姓名及照片等。在对应窗口或导办台处放置办事指南及材料清单便于办事群众查询。其他因工作需要应对外公开的不涉密的信息。

第十三条 实行责任追究制，实施政务服务责任追究，应当坚持实事求是的原则，有错必纠、违法、违规、违纪必究，责任自负。

第十四条 对进驻综合窗口的依申请类事项，必须使用一体化政务服务平台进行实时受理，按期办结。不得出现事后补录或违规对未办结事项做已办结处理、擅自更改已生效审批结果等现象。

第五章 业务办理

第十五条 所有依申请政务服务事项全部在综合窗口统一受理，不得在窗口外的其他任何地方受理（全市通办事项除外）。

第十六条 服务对象提出事项办理申请的，窗口人员应及时接收申请并提供相应的格式文本。

第十七条 对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应

当场受理并出具《受理通知书》，及时录入河南省一体化政务服务平台。对申请材料不齐全或不符合法定形式的，窗口人员应予以现场补正，服务对象补正后予以受理；对不能现场补正的申请事项，应出具《补正材料通知书》，一次性书面告知需要补正的全部内容。

第十八条 综合窗口对受理的行政许可申请，及时流转相关窗口办理，即办件立即转办，承诺件最长不超过当天转办。

第十九条 综合窗口人员依法对申请人提交的材料进行预审核，并在承诺时限内出具预审核结果，即办件现场办理，承诺件按时办结。

第二十条 行政审批窗口对综合窗口分派的行政许可申请，即办件立即办结，承诺件在承诺期内办结并出具审批结果。

第二十一条 行政许可事项需现场勘察、集体讨论、专家论证、听证的事项，按设置的转外环节在规定时限内办结。

第二十二条 所有入驻大厅部门窗口需规范编制办事指南、受理办理审查标准，并及时动态调整更新。

第二十三条 所有依申请政务服务事项办结后，统一由综合窗口发放办理结果。

第二十四条 综合窗口工作人员应对审批服务事项全流程进行跟踪催办，收到审批部门办理结果时，及时通知申请人取件。

第二十五条 综合窗口发放办理结果时，需引导申请人对服务过程进行满意度评价，引导时不得违背申请人意愿。

第二十六条 开通邮寄服务，根据申请人意愿，窗口工作人员应主动联系邮寄人员到窗口收件，实现企业群众办事“最多跑一次”或“零跑路”。

第二十七条 以服务对象为中心，为企业和群众提供预约、延时、绿色通道、节假日受理办理通道、行政指导等特色服务，最大限度地提高服务效率效能。

第六章 附则

第二十八条 本制度由县行政审批和政务信息管理局（县政务大数据中心）负责解释。建议有条件的乡镇（办事处）设置综合窗口、受理及办结一件事事项。

第二十九条 本制度自印发之日起开始施行。