

威海市政务服务管理办公室 关于印发《威海市无差别“一窗受理”工作 规范（暂行）》的通知

威政服办〔2020〕3号

市直各部门、单位，各区市、国家级开发区、综保区、南海新区政务服务管理办公室（经发局）：

今年5月，省政府办公厅印发《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》，要求各级政务服务中心12月底前，全面推行无差别“一窗受理”。8月省政府办公厅又制定了《无差别“一窗受理”工作指引》，为推进工作规范有序展开，我们按照省级“一窗受理”工作的各项要求，制定了《威海市无差别“一窗受理”工作规范（暂行）》（见附件），现印发给你们，请所有纳入无差别“一窗受理”适用范围的市、县两级政务服务中心（含分中心、部门办事大厅）和镇级便民服务中心，严格按照此工作规范要求全面梳理、调整“一窗受理”相关工作，大厅窗口调整工作于11月15日前整改到位，顺畅运行。市政务服务管理办公室将组织进行全面的验收、考核。

附件：威海市无差别“一窗受理”工作规范（暂行）

威海市政务服务管理办公室

2020年9月10日

附件

威海市无差别“一窗受理”工作规范（暂行）

一、总则

（一）指导思想

按照《省政府办公厅无差别“一窗受理”工作指引》要求，紧紧围绕“一窗受理·一次办好”的改革目标，坚持“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，稳步、有序推进无差别“一窗受理”改革，制定本规范（暂行）。

（二）基本概念

无差别“一窗受理”是指各级政务服务大厅依企业和群众办事需求，优化调整服务窗口，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，以办好企业和群众眼中的“一件事”为目标，实现跨部门、跨层级、跨区域的无差别“一窗受理”。

（三）工作原则

坚持集成化原则。以企业和群众办事“只进一扇门”“一次办好”为目标，深化“三集中三到位”和相对集中行政许可权改革，进一步推动依申请政务服务事项进驻实体综合大厅集中办理。

坚持便民化原则。聚焦企业和群众反映突出的办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题，积极推行“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”，优化提升窗口的服务水

平，提高一窗通办、一窗办结比率。

坚持一体化原则。着力落实开放、共享新发展理念，以“一窗受理·一次办好”为主要载体，建设跨部门、跨层级、跨区域的政务服务一体化格局。

坚持创新引领原则。强化创新引领和驱动，鼓励和支持各级、各部门结合实际情况，聚力流程再造，推动“一窗受理”改革取得突破，加快推进政府职能转变，优化营商环境。

（四）适用范围

本工作指引适用于全市各级政务服务中心（含分中心、部门办事大厅）、镇级便民服务中心进驻办理的依申请类政务服务事项，对其他类型的进驻事项，能够实现“一窗受理”形式办理的，应参照推行；互联网端、移动端、自助端等办事渠道能够实现“一窗受理”形式办理的，可参照推行。

二、岗位职责

全市各级政务服务中心（含分中心、部门办事大厅）、镇级便民服务中心应当按照“受审分离”原则，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，厘清前、后台的职责边界，明确服务标准，规范办事流程，畅通工作衔接，为企业和群众提供公开、高效、便捷的政务服务。

（一）前台受理窗口

1.解答咨询。前台窗口负责解答申请人办理相关事项的问题咨询。工作人员应认真倾听、准确了解需求。对能解答的问题，应耐心完整解答；对不能解答的问题，应及时联系后台审批部门处置；不属于本窗口职责范围内的事项应指引

到相关窗口。

2.收件受理。前台窗口收到申请材料后，参照审批部门制作的业务手册，根据办事情形、审查要点等进行收件受理。申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正材料的，应出具受理凭证；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次告知申请人需要补齐补正的内容；申请不符合受理条件的，出具不予受理的书面通知。符合容缺受理条件的，应当书面通知申请人补件要求；符合承诺制审批条件的，应告知申请人签订《告知承诺书》，并告知承诺制审批的程序和要求。

纳入一窗综合受理的事项，审批部门应根据业务办理需求将收件受理权委托给窗口管理机构。通过网上预审的办件，收件受理环节应在“一窗式”综合受理系统完成。申请人有权自主选择业务办理渠道，审批部门不得限定。

3.信息录入。前台窗口将申请材料信息录入政务服务平台“一窗式”综合受理系统，同步推送给后台审批部门，审批部门接收到信息提示后应及时处理办件。对于纸质材料，前台窗口应当进行电子化处理。部门自建业务系统暂未实现与“一窗式”综合受理系统对接的，审批部门应对前台窗口充分授权或协调上级业务主管部门予以授权。

前台窗口应注意严格保护申请人的商业秘密和个人隐私。

4.材料流转。前台窗口及时向审批部门沟通、反馈信息，建立前台窗口和后台部门间的材料流转交接机制。线上材料

通过“一窗式”综合受理系统同步发送后台审批部门；线下材料流转应明确交接联络人、交接时段、交接手续等，分类整理并制作移交清单，确保及时高效移交给审批部门。

（二）后台审批部门

1.审查决定。对前台窗口移交的申请材料进行审查，根据需要组织开展现场勘验、现场监督、技术审查、检验、检测、检疫、鉴定、招标、拍卖、论证、听证、评估、专家评审、审图、验收等工作。申请符合法定条件的，应在承诺时限内尽快作出审批决定；申请不符合法定条件的，在承诺时限内作出不予同意的书面决定，并说明理由、告知行政复议、行政诉讼的权利。

2.优化流程。持续深化简政放权，聚焦政务运行扁平化、协同化、贯通化，对职能部门的内部流程、跨部门的横向流程及上下级之间的纵向流程进行再造，最大限度削减层级、减少环节、精简手续、压缩时限。对“一链办理”事项和工程建设项目审批事项，加强部门协同，推行并联办理。创新利企便民的服务方式，全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”。推进“互联网+政务服务”，实现更大范围“一网通办”、异地可办、“掌上可办”。除直接涉及国家安全、公共安全、生态安全、意识形态安全和直接关系公民人身、重大财产安全以及行政许可决定不可撤销的事项外，将其他行政许可事项纳入告知承诺制范畴，按照《威海市人民政府办公室关于印发威海市告知承诺和容缺办理工作规程（试行）的通知》要求，对符合相关条件和要求的事项，窗

口工作人员要积极引导申请人在相关材料欠缺的前提下可适用告知承诺方式办理，是否采用告知承诺方式由申请人自主决定。量化细化事项审批标准，探索推行智能化审批。

3.辅导窗口。做好前台窗口的业务辅导工作，定期对窗口人员进行业务办理、政策法规等相关培训。明确受理标准，界定形式审查和实质审查的内容，编制申请人、收件人、审批人三者之间双向同标准“零基础模板”，建立业务知识库并实行动态管理，为前台窗口提供清晰指引和依据。审批部门接到前台窗口咨询请求时，应迅速安排人员前往窗口保障工作。

审批部门应当配合出件窗口做好办件查询统计工作。

（三）统一出件窗口

1.统一制证。加快推进业务办理系统与政务服务平台的整合对接，逐步实现所有证照均通过政务服务平台制发，结果自动录入电子证照库。暂未实现对接的，工作人员在制发纸质证照的同时，将电子证照信息录入电子证照系统。

2.统一出证。进一步优化业务办理与证照制发的衔接，能够当场出证的，申请人当场在综合受理窗口领取；不能当场出证的，审批部门将证照交由统一出证窗口，由统一出证窗口根据申请人需求，通过窗口颁发、免费邮寄、自助终端或移动终端获取等方式送达结果证照文件，并在“一窗式”综合受理系统进行登记。通过统一邮政渠道邮寄的需留存寄件单据；需要送达回执的，由邮政速递负责送达签字后返回；窗口统一颁发的，由取件人当场签收。

3.查询统计。做好结果证照信息的统计、登记等相关工作，便于查询与追踪。

三、重点工作

（一）事项梳理

1.标准化梳理。推进政务服务事项标准化梳理，严格清单管理，实行动态调整，实现同一事项名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、服务对象、申请材料、办理时限、收费项目等要素的市县统一。

2.颗粒度拆分。按照主题类型、生命周期、办理内容、规格标准等逻辑关系，以企业和群众办事实际需求为标尺，科学合理的细化办事情形，压减自由裁量权，对事项进行最小颗粒度拆分。

3.零基础模板。以申请人、收件人、审批人三者之间双向同标准“零基础模板”为要求，编制政务服务事项业务手册。尽量采取可视化、图表化的形式，界定办理条件、申请材料、示范文本等要素，明确取值范围、具体要求和注意事项，载明可容缺受理和承诺制审批的有关内容。

4.依权限管理。按照“一事一权限”的原则依具体流程环节制定《进驻事项审批权限目录》，明确岗位职责，梳理审批风险点，实行动态调整。政务服务管理部门依《进驻事项审批权限目录》和业务手册，对进驻事项的办理流程、审批标准化和规范化进行监督管理。

（二）窗口设置

窗口设置主要包括业务窗口、辅助窗口和自助窗口三类。

1.业务窗口

科学合理设置实体综合大厅业务窗口，依企业和群众的办事需求，提供无差别的综合受理服务，提高“一窗”集成度和通办比率。

现阶段综合考虑市场需求和事项梳理、流程再造、人员培训、系统支撑等因素，可参考设置市场准入、投资建设、社会事务窗口领域和社保医保、纳税服务、不动产登记、公安服务、交通运输、统一出件、“一链办理”等专业窗口。

市场准入综合受理窗口。企业登记、涉企经营许可及关联事项应全部纳入市场准入窗口，落实市场准入负面清单制度，持续推进“证照分离”改革，提供证照联办服务。

投资建设综合受理窗口。投资建设项目审批事项和供水、供电、燃气、热力、排水、通信等市政公用服务事项全部纳入投资建设窗口，设立市政公共服务专区，实现“一窗受理、集成服务”。

社会事务综合受理窗口。将市场准入、投资建设和专业领域之外的依申请类政务服务事项全部纳入社会事务窗口，优化关联事项“一链办理”，提高服务质量和效率。

2.辅助窗口

包括总服务台、帮办代办窗口、EMS 免费邮寄窗口、吐槽找茬窗口、咨询服务窗口、投诉受理窗口、政务公开窗口等。

总服务台。负责引导、疏导、文印服务、应急处理、意见征集等工作，为企业和群众提供各项便利服务。

帮办代办窗口。根据企业和群众意愿，对需要帮助办理的政务服务事项提供“一对一”贴心帮办代办服务。

EMS 免费邮寄窗口。为有办事需求的企业和群众提供 EMS 双向免费邮寄服务。

吐槽找茬窗口。主要针对政务服务、行政审批等营商环境问题，接受办事群众和企业的“找茬”投诉，提供服务咨询、业务引导、跟踪反馈服务。设置咨询投诉电话、意见箱、微信公众号、政务服务网（威海）等渠道，接受办事群众的投诉和意见反馈。受理群众“找茬”后，将严格按照处理流程，遵循分级负责、归口办理、统一管理的办事原则，及时处理群众反映的问题和投诉。

咨询服务窗口。为企业和群众提供惠企政策咨询、信用信息查询、法律知识解答等服务。

投诉受理窗口。负责企业和群众办事评价、意见收集和投诉处理等工作，研判痛点、难点问题，将大众智慧应用到政府的放管服改革中来。

政务公开专区。负责公开政务服务事项，提供信息公开申请，办事咨询答复等服务，实行政务服务一次告知、信息主动推送。

3.自助窗口

包括自助服务区 and 网上办理区。

自助服务区。配备综合性自助服务终端，加快接入各类政务服务事项，方便企业和群众办事突破时间、空间限制。

网上办理区。配备电脑、打印机等设施设备，为企业和

群众提供材料打印、互联网查询、下载等服务。对于流程相对复杂、需要提交材料较多的办事事项等，可引导进行网上申报。

（三）人员管理

1.人员选派。明确综合窗口管理机构，加强窗口工作的管理、协调和监督。根据工作需要，窗口人员可选派正式在编人员，也可以选择通过政府购买服务或其他方式聘用的人员。审批部门应根据业务办理需要，将收件、受理、制证、送达等环节委托给窗口管理部门。

2.学习培训。充分整合利用各类资源，加强进厅所有工作人员队伍建设。采用集中培训、现场指导、交流学习等多种形式，加强业务技能培训；严格窗口规范、服务礼仪、公共安全等内容的培训，提升标准化、规范化水平；制定培训方案和教材，建立长效培训机制。建立窗口工作的奖惩考核机制和人员能力评级等制度，有效激发窗口人员创新工作、提升服务的内生动力。

（四）系统建设

充分发挥“互联网+”、大数据、区块链等现代信息技术作用，依托山东省政务服务平台，提升信息系统支撑能力,全力保障“一窗受理”改革再提速、再增效。

1.完善系统平台功能。进一步完善“一窗式”综合受理系统，加强闭环管理，统一业务办理入口、出口，实现结果证照文件的统一制发、实体证照与电子证照同步制发。部署应用“一链办理”系统，整合实现材料复用、共享，推动部门协

同办公，保障实现“一次办好”。

2.推动线上线下融合。优化网上办事流程，支持网上预审、容缺办理、并联审批、告知承诺制等模式。推进窗口服务智能化，实现办事智能导引、表单智能填报、信息智能查询等功能。实现大厅办事在线查询、通办取号、静默叫号，提供免费复印、数字扫描等服务。

3.推进信息共享应用。打通数据查询互认通道，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、学位学历证明、资格资质、社会保险、社会信用等数据查询需求。推进政务信息跨部门、跨层级、跨区域的交换共享，并依法依规向社会开放。加快电子证照、电子材料的汇聚和应用。

4.推行智能化审批。对适宜的事项开展无人工干预“智能化”审批，实行自动受理、智能审查、秒批秒办。逐步完善标准化、集成化的自助终端功能，有条件的大厅可建设24小时不打烊服务区。

5.加强大数据汇聚分析。依托政务服务平台，汇聚整理政务服务事项信息、业务信息、办件信息和用户行为信息等数据，加强综合分析和深度融合，研判企业群众的诉求和期盼，及时解决发现的堵点难点，推进窗口服务供给精细化。

（五）优化服务

1.完善预约延时机制。针对企业和群众的办事需求和特殊情况，通过热线电话、政务服务网、移动端等多个渠道为企业和群众提供预约办理服务。为老弱病残等特殊群体提供预约上门服务，开通军人优先“绿色通道”。提供错时、延时

服务和节假日受理、办理通道。

2.提升帮办代办质量。制定帮办代办服务管理办法，建立工作台账，加强队伍建设，总结典型案例，提升服务质量。遵循自愿委托、无偿代办、协同联动、一次办好的服务原则，重点对企业开办和“一链办理”事项提供政策建议和一对一帮办，对重点投资项目提供全程代办服务。对涉及外国人事宜或服务对象为外国人时，应主动提供语言服务。

3.落实无否决权机制。推行“窗口无否决权”的服务理念，将“把事办成”作为政务服务工作的出发点和落脚点。不断提升窗口人员业务能力，严格贯彻落实首问负责制、一次告知制等服务规范。对于暂属于模糊地带或空白领域的要快速请示研究、提出解决办法。

4.建立“好差评”体系。全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，有针对性地改进政务服务工作。畅通各类“好差评”渠道，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。建立差评核实、督促整改和反馈机制，加强评价数据的综合分析和应用，健全政务服务奖惩机制。

四、一体化服务

（一）一链办理

1.梳理目录清单。以企业和群众办好“一件事”为标准，梳理并动态管理“一链办理”目录清单；依企业和群众办事需求，不断延伸“一链办理”服务内容。审批部门应按照“一链办理”需求，下放让“链条”完整起来的事项，尽量实现全链条事

项在同一层级办结。

2.提升服务效能。对“一链办理”关联事项进行集成、优化、简化，推动业务整合和流程再造，推行“统一受理、同步审批、统一反馈”的工作模式，按照“一次告知、一套材料、一张表单”的要求提供窗口服务。

对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的户籍办理、车辆和驾驶人证照办理、社保缴纳、劳动就业、民政救助、残疾人证办理等民生领域的关联事项应努力实现“一窗办结”。对企业设立及对应的前后置审批事项提供“证照联办”服务，逐步推行“一业一证”改革。对工程建设项目审批、不动产登记服务等应优化简化办理流程，加强部门协同，对具备条件的事项实行容缺受理、承诺办理，最大限度的压缩办理时限。

3.健全保障机制。根据威海市政务服务“一链办理”实施方案，明确窗口服务领域和牵头办理部门，厘清职责边界，明确工作标准，健全线上、线下材料流转机制，加强流程管控和跟踪督办。提升系统平台支撑能力，推动“一链办理”上网运行。加强窗口人员业务培训，保障服务更加精准、高效。做好“一链办理”的宣传引导和帮办代办服务，重视社会反馈。

（二）跨层级服务

1.推进省市一体化服务。根据省级委托下放事项的工作要求，做好事项承接工作，按照“前台综合受理、后台分类审批、省市协同办公、统一窗口出件”的工作模式，根据省级部门制定的标准要求，做好事项的承接工作。

2.深化市县一体化服务。按照“服务前移、利企便民”的

原则，加强市县部门协同联动，提升综合管理水平，通过代为收件、委托下放、窗口前移、帮办代办等多种形式，实现市县两级政务服务事项在市县任一大厅无差别受理、同标准办理，推行“市县合一”的政务服务工作模式。

3.提升基层通办水平。推进政务服务一体化平台向基层延伸，完善帮办代办服务体系，构建“小事不出村、大事不出镇”服务格局。利用基层窗口、互联网、自助终端、移动端等服务渠道，不断延伸服务网络，扩大通办事项的范围和数量。鼓励与银行、邮政等服务网点合作，拓展基层通办事项的实体办理点。

（三）跨区域服务

推进政务服务事项标准化建设，统一不同区域间的业务办理标准，为企业和群众提供统一标准的服务指南。推行实体大厅窗口跨区域的综合服务，统一窗口服务规范，健全线上、线下材料流转机制，逐步实现相关业务从“全城通办”到“区域通办”。有条件的部门和区县，可依托山东省政务服务平台，统一数据对接标准，探索形成既能便利数据流动、共享又能保障安全的机制。

（四）企业开办领域

1.简化开办程序。持续优化企业开办流程、压减开办时间，实现新开办企业营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金开户登记、印章刻制、涉税办理相关信息一表填报、1日办结。简化社保、医保、商务、海关等注销手续，推行企业注销一窗服务。

2.全程电子化登记。依托全省一体化在线政务服务平台，实现企业开办、企业注销“一网通办”。推进部门间数据共享，实现数据辅助审查，提升包括电子认证、电子签名、在线提交、在线审核、网上发照、电子归档在内的企业登记全程电子化水平。推行“互联网+企业登记档案查询服务”，提升档案查询的实效性和便利度。加快电子营业执照、电子印章、电子发票推广应用。推行“智能审批”。

3.延伸服务链条。免费为新开办企业提供一套印章、发票及税务 Ukey，并根据不同类型提供相应涉企扶持政策汇编；推进“政银合作”，建立企业登记部门与商业银行系统对接、资源共享、优势互补服务新模式，鼓励在实体综合大厅引进商业银行，为企业提供银行开户、金融咨询、申请贷款等服务。

推进“一业一证”改革。加强流程优化和部门协同，整合审批要件，简并申报材料，合并核查程序，将营业执照的前置、后置事项变为与营业执照并行办理，积极推行承诺制办理，提高市场准入审批效率，降低企业办事成本。

（五）投资建设领域

1.规范窗口服务。工程建设项目审批服务主要划分为立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段，各阶段实行“一份办事指南，一张申请表单，一套申报材料，完成多项审批”的运作模式。申请人到现场申报项目，前台窗口主动提供需要审批的事项清单，引导申领项目代码，指导其自助网上申报或代为填报相关信息。鼓励为申请人提

供咨询、指导、协调和代办等服务，提高申报通过率。

2.优化审批流程。贯彻落实工程建设项目审批“四统一”要求，开展工程建设项目审批制度全流程、全覆盖改革。推行并联审批、综合图审、联合验收、告知承诺、区域评估、“标准地”等举措，实现“落地即可开工”，提高审批服务效能。工程建设项目审批涉及事项，全部纳入工程建设项目审批管理系统统一管理，积极推行网上申报，做到全程留痕、实时可查。推动审批管理系统与政务服务平台实质融合，实现数据实时共享。推动施工图审查、招投标交易、施工许可证全过程数字化。

3.加强推进管理。加强项目审批服务的流程管控，建立跟踪督办制度，实行亮灯管理，确保服务效率大幅提升。加强全流程审批协调和监督工作，保障各阶段间畅通有序、无缝衔接。建立健全中介服务管理制度，大幅压减服务时间，实施全过程监管。

五、关于部门办事大厅的无差别“一窗受理”，要按照本规定的要求抓好落实，设立综合业务统办的综合受理窗口或综合办理窗口及相应的咨询投诉、统一制证等辅助窗口，使用“一窗式”综合受理系统，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。