

# 汨罗市人民政府办公室

汨政办函〔2023〕32号

## 汨罗市人民政府办公室 关于印发《汨罗市深化“一窗受理、集成服务” 改革进一步优化政务营商环境实施方案》的 通知

高新区管委会，各镇人民政府，市直及驻汨相关单位：

《汨罗市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化政务营商环境实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

汨罗市人民政府办公室

2023年5月9日

# 汨罗市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化营商环境实施方案

根据国务院《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）、湖南省人民政府办公厅《湖南省深化“一网通办”打造“一件事一次办”升级版攻坚行动方案》（湘政办发〔2022〕50号）等文件要求，为持续深化“放管服”改革，完善政务服务集中服务模式，不断提升政务服务质量和水平，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、总体目标

以“一网、一门、一次”改革总体要求为目标，围绕高效办成一件事，整合政务服务资源，推进“一窗受理、集成服务”改革，形成以跨部门综合窗口为主的综合窗口服务模式。进一步推进政务服务“三集中三到位”暨“综合窗口”改革，加快建立“前台综合受理、后台分类审批、部门限时办结、统一窗口出件、全程电子监察”审批服务模式，推进政务服务受审分离，促进政务服务工作提速增效，为企业群众办事提供更多便利。

## 二、基本原则

**（一）统筹推进原则。**统筹政务服务资源，完善配套设施，做好人员配备。根据窗口办件量、事项网上办理深度及事项间关联性，结合“一件事一次办”改革升级，围绕个人、企业、项目三个全生命周期，逐步实现办证、就业、婚姻、“身后”、企业用工、员工保障、政策兑现、融资服务、招投标、用地审批等

10 个主题式、套餐式场景“一网通办”，在原有分领域综合窗口改革的基础上，推进无差别综合受理窗口改革，全面提升窗口整体服务效率。

**（二）应进必进原则。**按照“三集中、三到位”要求，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进驻政务服务中心。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。按照依法依规、便民高效的要求，及时将服务内容、办理流程、申请材料、申请条件、收费标准、办理结果等内容通过各种途径进行公开，实现政务服务的规范化、标准化。

**（三）联动通办原则。**坚持线上线下“两手抓”，实体载体“两手促”，按照“互联网+政务服务”要求，进一步提升网上和实体大厅服务能力，形成线上办事为主，线上线下深度融合、功能互补的政务服务新模式，让数据多跑路、群众少跑腿。

### 三、改革内容

**（一）优化前台受理窗口设置，采取“综合窗口+服务专区”相结合的模式设置前台受理窗口**

#### 1. “综合窗口”设置

（1）综合受理窗口。打破部门界限和行业限制，设置综合受理窗口 4 个，保留“综合咨询”“一件事一次办”“帮办代办”“跨省通办”“办不成事”反映、“政务公开”等窗口，原则上除 10 个专区（人口出入境、车管所、处罚、人社、医保、税务、不动产、工改、婚姻登记、市场监管）等部门的事项外，其他部门的政务服务事项全部进驻“综合窗口”，采用线下综窗受理与

线上“湘易办”体验相结合的综合服务模式，实现事项办理“多窗变一窗”。设置物料流转员 2 名，综合窗口工作人员按照省政务一体化平台“三化”事项办事指南要求进行受理收件、初审。即办件由审批单位授权前台窗口人员当场办结，承诺件由前台窗口人员通过统一受理平台或物料流转员通过岳阳市“一网通办”受理系统推送至相关单位后台审批，在承诺时限内办结。

(2) 综合出件窗口。设置 2 个综合出件窗口，综合窗口受理的承诺件在后台审批办结形成的证照、批文等资料，统一由综合出件窗口负责发放。

## **2.审批服务专区设置**

(1) 现有的 10 个专区（人口出入境、车管所、处罚、人社、医保、税务、不动产、工改、婚姻登记、市场监管）要按“一窗受理、集成服务”的要求，综合考虑事项关联程度、办理数量等因素，优化整合办事流程，科学整合设置综合窗口，推动本部门更多事项无差别办理。

(2) 将园区“一件事一次办”专区和惠企政策兑现窗口相结合，聚焦企业、项目全生命周期服务，在政务大厅建设“亲企惠企服务中心”，完善政企沟通渠道，打造企业、项目“一件事一次办”改革升级版。

(3) 大厅设立“湘易办”和自助服务区，主动引导群众有事“网上办”“掌上办”。

### **(二) 精简规范前后台审批人员入驻**

**1.各专区审批人员。**由各部门派驻，具体人数按综合受理原

则精简高效配置。

**2. “综合窗口”。**人员由市行政审批服务局派驻，负责对受理事项进行形式性审查，并收件录入岳阳市“一网通办”受理系统（以下简称平台），指导申请人现场修改可立即订正的问题，按规定一次性告知需要补齐的材料和内容，并负责建立办件受理台账。

**3. 平台业务支撑人员。**由各部门派驻，依托平台负责对办件申请材料进行预审和下载，录入审批系统，按照审批流程进行审批（含审批结果印制、扫描上传至平台）或按照规定一次性告知需要补齐的材料和内容。

**4. 各进驻单位要明确一名首席代表，**按照“进必授权”的规定，对首席代表充分授权，实现本部门更多政务服务事项在窗口当场办理、简单事项即时办结。

#### **四、实施步骤**

**（一）全面梳理“综合窗口”政务服务事项。**由市行政审批服务局牵头、各市直相关单位对照省政务一体化平台事项清单进行系统性的梳理，提出入驻“综合窗口”事项清单，各入驻单位应充分授权正面清单（详见附件1）。聚集群众和企业高频办事需求，梳理上线“湘易办”的全程网办事项，各部门的政务服务事项应做到应上尽上（详见附件2）。各入驻单位由分管领导牵头，组织业务能力强、办事效率高的人员对接市行政审批服务局，对认为不能入驻“综合窗口”的事项必须出具情况说明，形成本级政务服务“三集中三到位”负面清单（详见附件3）。

**（二）入驻“综合窗口”事项流程再造。**各入驻单位根据省

政务一体化平台“三化”后事项要求，由市行政审批服务局负责联系第三方技术公司，各入驻单位全力配合，按照政务服务“减材料、减环节、减时限、减跑动次数”四减原则对入驻事项的审批要件、申请材料、办理程序、审批时限等要素进行全面精简，并通过系统进行统一设置。

**（三）完善“综合窗口”事项办事服务指南。**各入驻单位按照政务服务事项“标准化、规范化、便利化”要求，对群众可办事项受理条件、申请材料、办理流程、承诺时限等要素附规范表格和示范文本，以清单形式列明，整理形成办事指南统一对外发布。

**（四）提升“综合窗口”工作人员业务受理能力。**市行政审批服务局牵头组织开展“综合窗口”人员业务培训工作，各入驻综合窗口单位要根据入驻综窗事项特点，安排专人对综窗前台人员进行培训。

**（五）做好“综合窗口”人员授权工作。**各入驻单位对本单位的入驻事项需填写汨罗市政务服务事项综合服务授权委托书（详见附件4）。对即办件，入驻综合窗口各单位应向综合窗口前台工作人员充分授权，保证即来即办。对承诺件，综合窗口前台工作人员应严格按照各单位收件要求，通过统一受理平台受理，推送至后台办结，再经综合窗口前台向申请人出件。

**（六）实现前台后台受审分离。**综合窗口前台工作人员依据“一窗受理”系统，开展受理事项申报材料规范性审核，做好综合受理收件和材料移交等服务。后台审批人员负责做好办理事项的审批办结工作，及时推送审批结果，实现前后受审分离、各环

节有序衔接。

## 五、保障措施

**(一) 加强组织领导。**市行政审批制度改革工作领导小组办公室要对改革工作进行统筹、协调、指导、督促。市政务服务中心要认真组织实施，确保人员到岗、培训到位、平台联通、流程明晰、机制健全。各相关部门要落实主体责任，明确工作目标、工作要求、工作标准和时间节点，加强协同配合，完成办事情形梳理、明确审查要点等工作，确保改革举措落到实处。

**(二) 加强要素保障。**各有关部门要按照政务数据资源归集要求开放数据接口，形成全市统一的身份认证体系和电子证照库。要用好岳阳市“一网通办”受理系统，推进“湘易办”超级服务端应用对接。机构编制部门应按照“一窗受理”实际岗位需要，下达编外聘用人员计划数；按照“三集中、三到位”要求，相对集中行政审批事项。财政部门要为政务信息系统建设、政务大厅“一窗受理”改造、各类硬件设置添置提供资金保障，政务大厅应配齐办公电脑、打印机、高拍仪（扫描仪）、双屏互动仪、身份证读卡器、平板电脑、排队取号机等必要办公设备。

**(三) 加强监督考核。**市行政审批制度改革工作领导小组办公室要会同有关监督部门，统筹开展政务事项梳理、服务部门进驻、后台办理响应、第三方监督评估等改革工作监管，对组织不力、动作迟缓、工作落实不到位的单位和个人，予以通报批评；对影响改革进度，造成不良影响后果的，依法依规追究相关责任。

**(四) 加强宣传引导。**发挥好传统媒体、新媒体和政府网站

作用，广泛宣传“一窗受理、集成服务”改革工作的经验做法。推广对政务服务旗舰店、“一件事一次办”小程序、“湘易办”等服务渠道的使用和注册。通过线上线下多渠道宣传发动，不断提高公众的认知度，拓宽公众参与渠道，形成全社会支持改革的良好氛围。

- 附件：1.部门单位入驻“综合窗口”事项清单  
2.“湘易办”全程网办事宜清单  
3.汨罗市政务服务大厅进驻事项负面清单  
4.汨罗市政务服务事项综合服务授权委托书



附件 1:

## 部门单位入驻“综合窗口”事项清单

序号	单位名称	事项编码	事项名称	事项类型	办件类型	服务对象	备注

附件 2:

## “湘易办”全程网办事项清单

序号	单位	事项编码	事项名称 (主项)	事项名称(业务办理项)	业务办理项实施编码	事项类型	服务对象

附件 3:

### 汨罗市政务服务大厅进驻事项负面清单

序号	单位名称	事项编码	事项名称	事项类型	办事地点	联系方式	不进驻原因（必填）

附件 4:

## 汨罗市政务服务事项综合服务授权委托书

根据《汨罗市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化政务营商环境实施方案》（汨政办函〔2023〕 号）要求，为全面落实“一网一门一次”政务服务改革，实行“受审分离”综合服务模式，汨罗市\_\_\_\_\_（委托单位）自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起，授权委托 汨罗市政务服务中心 对本单位的项政务服务事项进行综合受理，具体委托事项见附件。

### 一、汨罗市\_\_\_\_\_（委托单位）负责

1、委托综合窗口开展受理工作，并适时对综合窗口工作人员进行业务培训和在岗指导。部门纳入“综合窗口”的事项不得在部门专业审批窗口及内部股室另行受理。

2、负责对所涉事项编制办事指南和材料样本、模板，及时更新湖南省互联网+政务服务一体化平台事项实施清单信息，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。

3、派驻审批人员至后台审批服务区办公，明确首席代表，负责本部门与综合受理窗口的实时对接，依托岳阳市一网通办受理系统下载政务服务事项受理的资料，在规定时限内完成完成办件的受理、踏勘、听证、审批(审查)、作出决定、制作结果文书或证件等程序，及时回送综合窗口。

4、负责落实向本部门审批首席代表(科室负责人)充分授权。

- 5、为综合受理窗口提供即时的业务支持及专业咨询解答。
- 6、按照相关规定办理综合窗口相关事务。

## 二、市政务服务中心（综合窗口）负责

1、根据受理清单及样本等为群众和企业办事需要提供咨询导办（专业性很强、对审查有特殊需求的业务除外）。

2、根据部门政务服务事项标准化受理清单，对申请材料是否齐备、规范进行核查、核验，收取申请材料并录入岳阳市一网通办受理系统。

3、负责将受理事项的审批(审查)结果、资料移交相关部门，并跟踪后续审批(审查)等相关工作。

4、对综合受理窗口工作人员和业务部门审批人员进行管理考核，组织综合受理人员业务培训活动，提升综合服务能力。

- 5、按照相关规定办理综合窗口相关事务。

委托单位（盖章）：

被委托单位（盖章）：

负责人签字：

负责人签字：

签订时间：        年    月    日

## 汨罗市\_\_\_\_\_授权委托综合窗口政务服务事项清单

事项名称	事项类型	办件类型	服务对象	备注