

**重庆市江津区人民政府办公室
关于印发江津区“一窗式”政务服务
运行管理办法的通知**

江津府办发〔2019〕73号

区政府各部门，有关单位：

经区政府同意，现将《江津区“一窗式”政务服务运行管理办法》现印发给你们，请认真遵照执行。

重庆市江津区人民政府办公室

2019年8月15日

江津区“一窗式”政务服务运行管理办法

第一章 总则

第一条 根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）、国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和重庆市委办公厅、重庆市政府办公厅《关于印发重庆市实施“全渝通办”深入推进审批服务便民化工作方案的通知》（渝委办〔2018〕139号）文件精神，为进一步深化行政审批制度改革，不断优化办事创业和营商环境，更好地服务企业、服务群众，确保“一窗式”审批服务工作规范、高效运行，特制定本办法。

第二条 本办法所指“一窗式”政务服务，是指在区行政服务中心设立“一窗式”综合受理窗口，实行“窗口综合受理、并联集成审批、一个窗口出件”，将受理、审批、监管相分离，实行一窗受理、信息共享、集成服务，实现全程可追溯的监督管理体系。

第三条 按照“三集中三到位”要求（即行政审批职能向一个内设机构集中、内设机构向实体大厅集中、审批服务事项办理向政务服务平台集中，事项进驻到位、授权到位、电子监察到位），全区行政审批事项和部分公共服务事项在区行政服务中心实现“应进必进”。

第四条 依托重庆市网上行政审批平台的“一窗式”审批服务系统，实现审批服务事项统一入口、统一平台、统一标准、统一出口“四统一”，推动线上线下一体化、标准化运行。

第五条 法律法规规定不能委托或不适宜采用综合窗口受理的审批服务事项，由部门派驻人员进驻区行政服务中心负责该事项的受理、审批、决定和公开等全部环节。

第二章 实施主体及职责

第六条 区行政服务中心是“窗口综合受理、一个窗口出件”的实施主体。区级各审批职能部门、本行政区域的垂直管理部门、提供公共服务的企事业单位（以下简称“审批部门”）是“并联集成审批”的实施主体。

第七条 综合窗口（前台）主要职责

（一）负责对申请人依据审批服务事项办事指南提交的申请材料进行形式审查，开展无差别受理（接件）服务，并录入“一窗式”审批服务系统。

（二）负责对审批服务事项分类转办，并跟踪督办。

（三）负责综合窗口办件台账的统计、分析。

（四）负责快递寄送材料的登记、签收、寄投。

（五）负责部门办理审批结果文书或证照的统一出件。

（六）负责提供现场咨询服务和网上、电话咨询服务。

第八条 审批部门（后台）主要职责

（一）负责派驻审批人员并授权首席代表提供“一站式”审批服务。

（二）负责对申请人提交的材料进行内容审查及审核。

（三）负责本部门复杂事项的政策咨询及解释工作。

（四）负责综合窗口工作人员的业务培训及业务指导，并配合做好受理件及结果文书的交接、流转及送达。

（五）负责本部门审批服务事项标准化流程梳理及优化，及时更新标准化服务指南。

（六）负责“容缺受理”件的处理。

（七）负责本部门审批办件台账的统计、分析。

第九条 区行政服务中心主要职责

（一）负责建立沟通联系和日常争议协调解决机制，对综合窗口和部门人员统筹安排使用，并开展监督考核。

（二）负责科学合理规划设置窗口，提供预约取号、咨询引导、委托代办、评价投诉相应配套服务，提供便民化服务设施。

（三）负责督促部门及时更新标准化的服务指南，动态调整“一窗式”审批服务事项。

（四）负责维护“一窗式”审批服务系统。

第三章 操作规程

第十条 窗口综合受理

（一）申请人可以到综合窗口获取审批服务事项办事指南和相关材料、表格，或者登录重庆市网上行政审批服务大厅进行申请、查询、下载，也可由综合窗口工作人员引导至相关部门后台进行咨询。

（二）综合窗口及部门后台工作人员接受申请人咨询或申请时，应当热情周到、微笑服务、解答准确，实行“一次性告知”。

（三）申请人向综合受理窗口提交申请，窗口工作人员进行

形式审查，材料齐全且符合法定形式的，录入“一窗式”审批服务系统进行受理登记，完整采集申请人基本信息、结果邮寄信息和同步上传电子化材料，向企业和群众出具《受理通知书》，电子监察计时启动。

（四）申请人通过网上或其他方式提交申请进行预受理的，综合受理窗口工作人员及时将预受理结果告知申请人，并将申请信息、材料预受理结果等通过“一窗式”审批服务系统流转。

（五）需多个部门共同审查的事项，综合受理窗口工作人员根据事项办理流程分别推送至部门后台，并与主办单位做好材料交接签收。电子材料通过“一窗式”审批服务系统实时流转。

（六）对受理后申报材料存在问题的，允许审批部门退回一次，但需出具《补正通知书》，并写明原因及需补正的资料，由综合受理窗口一次性告知申请人。

（七）申请人按照《补正通知书》的要求补正材料，并在规定时间内，重新提交补正材料。综合受理窗口工作人员收到补正材料后进行受理，出具《受理通知书》，电子监察计时启动。

第十一条 并联集成审批

（一）部门对申请人提交的材料进行审查后，应当在规定时间内按照规定程序作出审批决定。全流程网上办理的事项，部门

接到电子材料后，在规定时限内办结。需多个部门开展联合办理的，相关部门在规定时限内完成。

（二）综合受理窗口上午收取的纸质材料应于当日下午 2：00 前转交相关部门后台，下午收取的纸质材料应于当日下午 5：00 前转交相关部门后台，并按要求办理签收，电子材料通过“一窗式”审批系统实时流转。未入驻部门应安排专人在此时限内到区行政服务中心相应综合窗口办理交接签收，并在法定时限内完成审批。

（三）各部门办理的审批服务事项，因法定（特殊）原因需延期办理的，应最迟在审批时限到期前一天，向综合受理窗口提交经本部门分管领导签署的批准函件，写明延期原因及期限，并及时告知申请人。

（四）依法需报上级政府审批所需的时间，以及需要举行听证、专家评审（评估）、公示等所需时间，不计入办理时限。

（五）各阶段办理信息应全部录入重庆市网上行政审批平台，形成政务服务大数据归集入库，实行信息共享。

第十二条 一个窗口出件

（一）部门（含未入驻区行政服务中心部门）在承诺办理时限内应将办理结果文书或证照转交综合出件窗口统一出件。

(二)综合出件窗口工作人员核对结果文书或证照所载信息与受理信息,确认无误后与部门(含未入驻区行政服务中心部门)人员办理结果交接,并由综合出件窗口工作人员负责通知申请人领取。经核对发现信息有误的,不予接收。

(三)申请人通过窗口自取结果文书或证照的,由综合出件窗口工作人员核对相关信息后发放办理结果文书或证照,并按要求办理交接签收;通过邮寄或文件柜方式送达的,由综合出件窗口按要求交由邮政寄件送达或存放文件柜自取送达。

(四)综合出件窗口上午收取的结果文书或证照应于当日下午2:00前通知申请人领取,下午收取的结果文书或证照应于当日下午5:00前通知申请人领取。

(五)综合出件窗口在送达办理结果文书或证件成功后,在下一个工作日内向业务部门反馈送达情况。

第四章 纪律要求

第十三条 综合窗口通过重庆市网上审批平台电子监察系统对各部门审批服务事项办理情况进行跟踪督办。

审批服务时限到期前两天,黄色警示灯闪烁,综合窗口工作

人员应进行询问和催办，有关部门应当在承诺时限内办结。

审批服务时限超时的，红色警示灯闪烁，部门应当立即办结此事项，并向区行政服务中心说明超时原因。

第十四条 前台综合窗口和后台审批工作人员违反本办法，有下列行为之一的，按有关规定予以处理。

（一）违反操作规程或审批服务超时，经调查核实无正当理由的。

（二）审查不严或未一次性告知整改意见，导致申请人多次提出同一申请的。

（三）未在区行政服务中心集中受理和出件，造成体外循环，导致申请人往返跑路的。

（四）形式审查合格未及时录入“一窗式”审批服务系统，以“先办后录、办结再录”回避电子监察，导致实际审批时间超期的。

（五）申请人对办件事项评价为不满意，经查证存在服务不到位、服务态度不好等问题的。

（六）其他违反工作纪律和服务程序的行为。

第五章 通报考核

第十五条 区政务服务办会同区政府督查室对各部门事项进驻率、标准化、更新及时度，受理、审批（审查）、出件的办理数量、提前办结率、按时办结率、群众满意度，以及工作衔接程度、服务创新和便民措施落实等进行按月通报。

第十六条 区政务服务办按规定组织服务对象、特约监督员、第三方机构对部门按前述职责提供的相应环节服务进行评价。

第十七条 通报批评结果纳入对部门的年度考核。

第六章 附则

第十八条 本办法自发布之日起施行。