

鄂州市梁子湖区人民政府办公室文件

梁政办发〔2019〕17号

区人民政府办公室 关于印发梁子湖区行政审批和公共服务“一窗受理、 集成通办”改革实施细则（试行）的通知

各镇人民政府、梧桐湖新区管委会，区政府各部门：

现将《梁子湖区行政审批和公共服务“一窗受理、集成通办”改革实施细则（试行）》印发给你们，请认真组织实施。》

梁子湖区人民政府办公室

2019年8月16日



梁子湖区行政审批和公共服务“一窗受理、集成通办”改革实施细则（试行）

为进一步深化行政审批制度改革，推进我区政务服务大厅功能升级，以“最多跑一次”、“一次不跑”为改革目标，确保“一窗受理、集成通办”改革规范、高效运行，特制定本实施细则。

一、“一窗受理、集成通办”的工作方向和重点

“一窗受理”既指实体大厅“一窗”、又指网上大厅“一窗”，既能通过区、镇、村（社区）办事窗口实现“三级联动”、线上线下“两厅”融合，又可在实体大厅端、PC端、自助端、移动端“四端”实现实时同步。

“一窗受理、集成通办”，是指以受理和审批相分离为原则，打造“前台综合受理、法人事项设置中台协助、后台分类审批、综合窗口出件”全新工作模式，形成“统一收件、受理审核、按责分办、统一出件、评价反馈”的业务闭环，努力做到“进一家门、到一个窗、办多家事”，实现到区政务服务大厅办事“最多跑一次”，依托省政务服务网做到“一次不跑”，为群众和企业提供优质高效、标准化、无差别的政务服务。

二、实施范围、主体及职责

1. 实施范围

法人服务区（含市场准入和投资项目审批服务）、自然人服务区（社会民生“一件事一次办”服务）、不动产服务区等业务版块。

2. 实施主体:

区行政审批局、进驻大厅部门和授权部门。

3. 部门职责:

3.1 负责将所涉事项的“业务受理权”，以签订审批授权委托书的形式，委托（授权）区政务服务大厅行使，并对综合窗口工作人员进行业务培训和在岗指导。

已委托（授权）区政务服务大厅受理的审批事项不得在部门专业审批窗口及内部科（股）室另行受理。

3.2 负责对所涉事项制定标准化的事项受理清单，所列申请材料必须准确、明晰，不得有模糊语言、兜底条款。事项受理清单在发生变化后即时报送区委编办、区行政审批局予以更新，并及时对外公告。凡清单中未列的申请材料，不得要求办事主体另行提供。

3.3 负责对综合窗口转送的受理材料，或通过网上审批系统按时按程序完成审批（审查）、作出决定，制作结果文书或证件，并及时回送综合窗口。

3.4 负责提供和更新服务指南，应办事主体要求和实际工作需要，对综合受理窗口提供业务支持及咨询解答工作。

3.5 充分向本部门窗口首席代表（窗口负责人）授权，原则上应包括但不限于以下权力：

（1）对即办件（即按规定可当场或当天办结的事项）的直接审批权，由窗口直接受理、审核、发证（结果文书）。

（2）对承诺件（在规定期限内应当办结的事项）的初审处置权。

（3）对联办件（需要经多个部门联合办理的事项）的协

调处置权，即协调本部门相关科（股）室组织联合审批或参与其他部门组织的联合审批。

（4）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。

（5）收费事项的执行权。

3.6 负责使用湖北政务服务网办理综合受理、审批（审查）业务或推动本部门业务审批系统与湖北政务服务网进行对接。如确无法对接，需将办件数据信息录入湖北政务服务网，并录入审批证照（批文）信息到电子证照库平台。

4. 区行政审批局职责：

4.1 负责区政务服务大厅“一窗受理、集成通办”的具体落实工作，以及相关配套服务区域的日常管理。

4.2 负责受理咨询服务，打造集咨询、投诉、解难于一体的服务平台。

4.3 负责大厅导办工作，并根据需要提供相应导办服务。

4.4 负责区政务服务大厅非常驻部门综合窗口受理工作。根据部门提供的事项服务指南，对申请材料是否齐备、规范进行核查，对办事主体身份类证明及相关证件原件与复印件是否一致进行核验，收取申请材料并在湖北政务服务网录入必要的受理信息，出具《受理回执》。

4.5 负责将受理的审批（审查）业务移交部门并跟踪后续审批（审查）等相关工作。

4.6 负责非常驻部门综合窗口出件工作。负责将部门办理结果文书或证件进行分发、登记，对确需快递寄送的进行寄发、登记等处理。

三、实施原则

(一) 受办分离。即建立权责明确、行为规范、监督有效、保障有力的管理体制，将企业群众申办事项的受理环节与办理环节进行分离，变“多头受理”为“一窗受理”，让企业群众少跑腿、好办事、不添堵。

(二) 统进统出。即推行“一个窗口对外”的行政审批服务模式，统一咨询、答疑，统一收件、分转，统一制证、发证，建立统一的网上审批和监管平台，企业群众申办的所有行政审批事项全部在区政务服务大厅进出，真正实现一站式服务。

(三) 全程控制。即依法确定审批事项目录、审批要件、申报材料、审批时限、收费标准，建立健全督查督办、考核制约机制，实行全程监督、实时监控，确保行政审批服务优质、便民、快捷。

(四) 优质高效。即创新服务方式，统筹组织实施一窗咨询、快递收件、代办帮办、联审联办、延时预约、申报材料网上预审等服务，进一步优化办事流程，切实提高办事效率。

四、操作规程

(一) 导办、取号和叫号

1. 导办。区政务服务大厅设置咨询引导员，负责大厅导办职责，为服务对象提供取号咨询、简单告知、路线引导、填表辅导、智能设备使用等服务。

2. 取号。取号按区域化综合窗口设置，分别为法人服务区（含市场准入和投资项目审批服务）、自然人服务区（含社会民生“一件事一次办”服务）、不动产服务区3大业务

版块。为特殊群体服务对象开通绿色通道优先办理。

3. 叫号。采用叫号模式，同步在大厅显示屏上实时显示叫号情况，服务对象凭号到相关窗口办理。

（二）咨询

由综合服务窗口向申请人提供咨询，一次性告知联合审批流程和需要提交的申请材料，并发放相关部门申请文书或表格，以便申请人提早进行准备。对涉及具体业务政策性、专业性较强的问题，及时与相关部门进行沟通，或指引申请人到相关窗口进一步咨询了解。对涉及非常驻部门的事项，相关部门在接到通知后应即时通过电话、网络等形式提供实时审批（审查）咨询服务。咨询、指导和方案修改阶段不纳入受理时间。

（三）受理

1. 外网申请。申请人可以登录湖北政务服务网、移动客户端“鄂汇办”APP提出申请、上传电子化材料，对可以预审通过的，由部门在收到网上申请后于承诺期限内进行预审；对可以全流程网上审批（审查）的，由部门在收到申请后于承诺期限内进行审批；对申请材料不齐全或不符法定条件的，通过湖北政务服务网向办事主体送达补正材料通知书、不予受理通知书。部门通过专网进行网上申报、办理业务的，须将办事主体在线提交的申请信息和材料以接口方式传至湖北政务服务网。对无法对接的，由部门自行录入上传至湖北政务服务网。

2. 邮寄申请。对事项材料简单、受理条件清晰的事项，办事主体可通过邮寄申请材料申请办理，部门在收到申请材料后承诺期限内进行审批，并将相关资料上传至湖北政务服

务网登记。

3. **窗口申请。**对申请人到现场提交的申请材料，受理窗口应以受理清单为依据，对是否齐全及完整性进行审查，对符合受理清单并经部门确认无误的，应当场出具《受理通知书》，并将申请材料扫描、上传到湖北政务服务网。对不符合受理条件的，应当场出具《不予受理通知书》，列明不予受理的原因。对需要补正材料的，出具《补正材料通知书》。对申请人提出容缺要求，符合容缺条件，经审批部门确认核对的，综合受理窗口应予受理，告知逾期的后果，由申请人在《受理通知书》上填写容缺承诺，明确补齐补正容缺材料的时间。对不符合容缺收件条件的，应当场告知。

属于非常驻部门的事项，综合窗口应即时整理材料、分部门入库保管，并根据部门工作需求通知非常驻部门前来领取材料，双方在《材料交接表》签字确认；电子申请材料通过通用湖北政务服务网实时流转 to 相应部门。要求收件材料于一个工作日内进行交接，并在《材料交接表》签收。

（四）审批（审查）与决定

相关部门应在承诺时限内按程序完成审批（审查）、作出决定；需要多个部门审批（审查）的，牵头部门应积极组织进行联合审批、联合会审，对能同步进行审批（审查）的，应同步进行审批（审查），对有前后置关系的，后置部门应提前介入。对全流程网上办理和邮寄办理的事项，部门接到材料后，应在承诺时限内按程序完成审批（审查）、作出决定。

所有方式的审批（审查）、决定、证照等各阶段办理信息须全部录入鄂州市政务服务云受理平台和电子证照库，建

立共性材料和部门审批意见、证照库，实行资料共享。

统一实行电子印章的，则按照电子印章有关规定执行，由部门电子印章管理员及时登录电子证照库对证照加盖单位公章，确保电子证照法律效力。

（五）出件

1. **发放证件。**办事主体通过窗口自取的，由政务服务大厅出件窗口核对相关信息后，发放办理结果文书或证件，并要求办事主体在《办理结果签收表》上签收；通过邮寄方式领取的，由政务服务大厅出件窗口委托邮政单位寄件送达。

2. **结果反馈。**政务服务大厅出件窗口在送达成功后1个工作日内，在《办理结果交接表》上填写签收人信息，并将《办理结果交接表》送达部门。

（六）归档

申请材料、受理（不予受理）通知书、许可（不予许可）决定书、审批意见书、行政许可证书、送达回执、内部交接表等审批档案由各窗口存档保管。

（七）特殊事项办理

涉密事项或其他特殊事项办理按照相关法律法规规定执行。

五、保障机制

（一）事项信息动态调整

各相关部门应保证事项服务指南、受理清单的合法、完整、准确、及时、有效，并依法减少和规范申请材料，在申请受理阶段不得设置无法定依据的要求；有法定依据、属于特殊情况需要服务对象额外提交的申请材料，也应明确办理条件及要求。事项发生变化时，各相关部门应及时更新事项

的服务指南、受理清单，并及时对外公告。

（二）前后台业务协调

建立窗口日常争议解决机制及受理业务规范定期协调机制。区行政审批局会同各相关部门定期整理汇总窗口业务办理情况，对综合受理日常工作进行沟通研究，对受理过程中的疑难问题提出解决办法。组织各相关部门针对办理过程中遇到的疑难问题不断完善受理业务标准，推进审批标准化，促进前后台业务协调和一体化运作。

（三）信息共享互认

各相关部门按照统一网上申办、统一受理审批的原则，根据统一系统接口、数据格式、数据交换等标准规范，向网上审批系统实时录入或传送网上申报、预审、审批（审查）过程、结果等数据，并按照“谁提供、谁负责”的原则更新数据。部门使用自建业务审批系统的需通过接口方式实现自建业务审批系统与鄂州市政务服务云受理平台的实时信息共享。实行审批结果电子化，部门完成证照（件）或批文制作后，须将证照（件）或批文传输到电子证照库，按电子证照使用有关规定供相关部门使用。

（四）联席会议

由区政府分管领导组织召开区行政审批制度改革工作联席会议，负责审定行政审批和公共服务“一窗受理、集成通办”改革推进工作中的重大问题。

（五）通报考核

区行政审批局对事项进驻率及受理、审批（审查）、出件的办理数量、提前办结率、按时办结率、群众满意度及事项办理准确率和衔接程度等每月进行通报。通报结果应用按

照相关规定执行。

对落实工作不力，影响改革工作进度，造成不良影响或后果的部门和相关责任人提交相关部门依纪依规实施问责。

六、本实施细则自 2019 年 8 月 16 日起试行，试行期 1 年，由梁子湖区行政审批制度改革领导小组办公室负责解释。