

沈丘县人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕16号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于印发《沈丘县政务服务中心综合受理窗口 改革实施方案》的通知

县直各单位：

《沈丘县政务服务中心综合受理窗口改革实施方案》已经沈丘县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022年7月29日



沈丘县政务服务中心综合受理窗口改革 实施方案

为进一步优化营商环境，持续深化“放管服”改革，纵深推进企业群众办事“只进一扇门”和“最多跑一次”，切实提升政务服务事项办理效能和群众满意度，结合工作实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，围绕直接面向企业和群众依申请办理的行政权力事项，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次改革，着力打造便捷高效的审批服务模式，最大限度方便企业和群众办事，全面优化政务服务能力与水平。

二、调整原则

坚持以贯彻落实省市县优化营商环境大会精神为导向，依据上级关于各级政务服务大厅应当实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗”受理模式，原则上不得按部门、事项设置专业窗口，不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务有关规定要求，全面实施政务服务窗口综合受理模式，深入推行容缺受理、信用承诺、限时办结等服务机制，着力解决企业群众办事“多窗找、多家跑”等问题，助力提升我县营商环境进一步优化。

（一）遵循综合服务的原则。凡进驻县政务服务中心的

审批服务事项要根据业务关联性，分类整合设置并全部纳入综合窗口受理，做到只分业务不分部门，变“一事跑多窗”为“一窗办多事”。

（二）遵循高效服务的原则。充分考虑窗口承载力，合理规划设置各领域综合受理窗口，推行综合受理窗口无差别服务，进一步优化办事流程，简化办事程序，着力化解服务窗口冷热不均和办事群众排长队等问题。

（三）遵循精准服务的原则。以企业群众视角确定事项的关联性，分类整合和设置综合窗口，对可能涉密或专业性较强的业务，不宜纳入综合窗口的，通过设立专业窗口提供服务，切实解决投资企业“重招商、轻服务”和居民群众办事“多窗跑、多头办”等问题。

三、工作目标

以方便企业群众办事为导向，以推行综合受理模式为目标，充分借鉴外地标杆县经验做法，按照“服务专区+综合受理+特色服务”的模式，因地制宜规划设置企业开办、税务业务、社会保障业务、投资项目审批服务、交通农业服务、综合审批服务6个领域服务区域，开设“一件事一次办”特色服务区，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”审批服务模式，推进县政务服务中心综合受理窗口设置全覆盖，全面实现行政审批服务事项“一窗受理、一套材料、一次提交、一次分办、一窗出件”的审批模式和“一

号服务、一次告知、一次反馈、一次评价”的服务模式，着力打造惠企便民的规范化、均等化综合政务服务环境。

四、具体任务

审批服务窗口设置优化调整工作遵循“统一规划、分区实施、分工负责”的原则予以实施。

（一）不动产登记服务专区窗口设置优化调整任务。

县自然资源局统筹负责不动产登记服务专区窗口优化工作。

1. 推行综合受理模式。根据不动产登记业务办理实际情况，将分设的商品房转移登记、存量房转移登记服务窗口业务进行优化整合，合理规划设置综合受理窗口数量，强化收费发证、综合查询等服务举措，依托信息化平台实现数据推送与实时共享，全面推行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批服务模式，房屋转移登记办理时限压缩至5个工作日内。

牵头单位：县自然资源局

责任单位：县税务局

完成时限：2022年8月25日前

2. 实行市政公用服务综合受理模式。以为群众提供全流程服务为目标，先期新增设立2个市政公用服务综合受理窗口，整合优化水电气暖过户申请手续办理流程，全面推行“一套材料申请”和“一窗受理、同步审批、限时办结”的服务

模式，办事群众只需向一个窗口提交一套资料，即可同步完成供水、供电、燃气、供暖等市政公用服务事项的过户手续申请办理，切实解决“跑多家企业、交多套材料”的问题，实现事项办理“一站服务、一次提交、当场即办”。

牵头单位：县城管局

责任单位：县自然资源局、县电业局、县供水公司、县燃气公司。

完成时限：2022年8月25日前

3. 提供市政公用服务窗口设置保障。县不动产登记中心要在本业务大厅内规划设置市政公用服务区域，强化基础配套设施设置保障，为县城管局规划设置综合服务窗口提供支撑。

牵头单位：县自然资源局

责任单位：县城管局、县电业局、县供水有限公司、县燃气公司。

完成时限：2022年8月20日前

（二）住房公积金管理服务专区窗口设置优化调整任务。县住建局统筹负责住房公积金管理服务窗口优化工作。

1. 推行“一站式”服务模式。根据住房公积金办理业务类别及办理时限，结合工作流程实际，进一步优化贷款申请、贷款发放服务流程，分设个人业务综合受理窗口、对公业务综合受理窗口，个人业务综合受理窗口可无差别办理提取、信息变更、贷款偿还等服务事项，实现公积金贷款领域服务

事项并入综合“一窗受理”。

牵头单位：县住建局

责任单位：县公积金中心。

完成时限：2022年8月25日前

（三）企业开办服务专区窗口设置优化调整任务。

县市场监督管理局统筹负责企业开办服务专区窗口优化工作。

1. 搭建企业全程服务专区。以提升企业开办效率为导向，开设企业开办服务专区，将企业开办所涉及的登记注册、印章刻制、银行开户、发票申领、社保登记、住房公积金缴存等相关事项整合到一个区域，进一步优化压减审批流程与审批时限，推行企业开办业务协同办理、“就近办理”和“全县通办”，实现企业开办全流程审批事项0.5个工作日办结。

牵头单位：县市场监督管理局

责任单位：县公安局、县人社局、县住建局、县税务局、
人民银行沈丘分行

完成时限：2022年8月25日前

2. 推行综合受理模式。以实现企业开办“一窗受理”为目标，先期规划设置2个企业开办综合受理窗口，相应配置综合窗口受理人员，全面推行“一窗通办”服务，依托“企业开办综合服务平台”，由综合受理窗口统一登记受理企业设立登记、印章刻制、申领税务发票等全环节审批事项，实

现企业开办“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”。设置自助办理区，配备相应的自助办理设备和引导辅助人员，为申请人提供材料指导、辅助操作等跟进式代办服务。

牵头单位：县市场监督管理局

责任单位：县公安局、县人社局、县住建局、县税务局、
人民银行沈丘分行

完成时限：2022年8月25日前

（四）公安、人社、医保业务服务专区窗口设置优化调整任务。

县公安局、县人社局、县医保局相应统筹负责各自服务专区窗口优化工作。

1. 深化综合业务受理模式。县公安局、县人社局、县医保局要在现已推行综合受理模式的基础上，结合各自业务实际，进一步优化工作业务流程和窗口功能布局，合理优化设置综合受理、综合咨询、综合出件等服务窗口，全面推行综合窗口无差别受理服务，深化“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批服务模式，进一步提升审批服务工作质效。

牵头单位：县公安局、县人社局、县医保局

完成时限：2022年8月25日前

（五）投资项目审批综合服务区窗口设置优化调整任务。

县政务服务和大数据管理局负责投资项目审批综合服

务区窗口优化工作。

1. 推行综合受理模式。将工程建设项目综合受理窗口和投资项目审批部门单设服务窗口进行归类整合，先期规划设置2个投资项目审批领域综合受理窗口，统筹调配服务窗口工作人员，将投资项目从立项至竣工验收全流程涉及的依申请行政权力事项全部纳入综合受理窗口进行接件受理，全面推行“前台统一受理、后台分类流转、部门限时审批、窗口统一出件”审批服务模式，实现投资项目全领域审批事项“一窗受理”服务。

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：县发改委、县工信局、县自然资源局、县生态环境局、县住建局、县应急管理局、县水利局、县农业局、县文旅局、县城管局、县人防办、县气象局、消防支队

完成时限：2022年8月25日前

2. 推行市政公用服务综合受理模式。在投资项目领域先期规划设置1个市政公用服务综合受理窗口，集中受理供水、供电、燃气、热力、排水、通信、广电7个部门14个市政公用服务事项的报装与接入申请，进一步优化报装与接入申请手续办理流程，全面推行“一张表单申请”和“一套材料申报”的服务模式，实现投资项目市政公用服务事项报装与接入申请“一窗受理、一次办成”。

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：县城管局、县电业局、县供水有限公司、县燃气公司、县燃气公司、县通信管理办公室。

完成时限：2022年8月25日前

（六）综合审批服务区窗口设置优化调整任务。

县政务服务和大数据管理局负责综合审批服务区域窗口优化工作。

1. 推行综合受理模式。对除县政务服务中心服务专区以外的其他领域依申请行政权力事项进行全面梳理，先期规划设置6个综合审批业务受理窗口和3个统一出件窗口，因地制宜将涉及个人和个体领域的依申请行政权力事项全部纳入综合受理窗口进行接件受理，全面推行“前台统一受理、后台分类流转、部门限时审批、窗口统一出件”审批服务模式，大力推行线上“一网通办”不见面的审批服务，实现个人和个体全领域审批事项“一窗受理”服务。

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：县民政局、县生态环境局、县住建局、县交通运输局、县水利局、县农业局、县商务局、县文旅局、县卫健委、县应急管理局、县市场监督管理局、县城管局。

完成时限：2022年8月25日前

（七）规划设置集中咨询与特色服务区。

县政务服务和大数据管理局负责统筹组织规划设置集中咨询区和特色服务区工作。

1. 规划设置集中咨询区。推行集中咨询服务模式，对投资项目审批和综合审批2个领域所涉及的职能部门服务窗口工作职责进行优化调整，服务窗口职能职责由现行的“咨询服务+自行接件+审批办理+自行出件”模式，调整为“咨询服务+后台办理+业务支撑”模式，实现政策业务集中咨询、审批事项综合受理。探索推行远程视频咨询服务，强化职能部门与咨询服务窗口的业务信息实时联动，全面提升咨询服务的时效性和覆盖度。

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：县发改委、县工信局、县民政局、县自然资源局、县生态环境局、县住建局、县交通运输局、县水利局、县农业局、县商务局、县文旅局、县卫健委、县应急管理局、县市场监督管理局、县城管局、县人防办、县气象局、消防支队。

完成时限：2022年8月25日前

2. 规划设置特色服务区。按照自治区部署要求，围绕居民群众和投资企业服务领域，规划设置“一件事一次办”和“沈速办帮您办”特色服务区，设立标准化服务窗口，合理配备窗口服务人员，建立健全工作运行保障机制，为办事群众和企业提供个性化、定制化政务服务，着力构建形成特色服务窗口与部门业务窗口协调联动的服务格局。

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

完成时限：2022年8月25日前

五、保障措施

（一）强化窗口人员保障。鉴于住房公积金、公安、人社、医保以及“一件事一次办”和“沈速办帮您办”6个服务区域已不同程度实施窗口优化调整并推行综合受理服务，基本上实现了人岗对应，此次窗口调整人员保障由各服务区域业务主管部门统筹安排，暂不新增窗口服务人员数量。对于涉及窗口调整和人员新增的不动产登记、企业开办、投资项目审批、综合审批4个服务区域16个综合服务窗口，县政务服务和大数据管理局要最大限度挖掘现有可用人员力量，分批分期合理规划窗口人员需求，先行将已统筹调配的8名工作人员全部配备至综合服务窗口。县人力资源和社会保障局要尽快补充补齐剩余8个综合窗口所需人员，为推行综合受理模式提供必要的人员支撑。（完成时限：2022年8月18日前）

（二）强化审批服务保障。各牵头责任单位要根据工作业务实际，以为企业和群众提供便利化政务服务为目标，深入落实“五减三最”工作，最大限度优化审批服务方式，压缩审批办理时限，拓宽审批服务渠道，建立健全容缺受理、信用承诺、限时办结服务机制，合理设置跨省通办、一次办以及绿色通道等服务窗口，为企业和群众提供更好的办事体验。要进一步提升政策解读和咨询服务能力，系统性整理本

职能部门业务领域相关政策法规，标准化性梳理本服务区域综合窗口受理事项，对外公开综合窗口受理事项范围，为办事企业和群众提供全面化、精准化的政策法规与审批业务方面的咨询解答服务。（完成时限：2022年8月20日前）

（三）强化事项进驻保障。一是凡在政务服务中心内设有服务窗口的职能部门，除依申请办理的行政权力事项涉及安全、保密、稳定等因素外，要将本单位承办的依申请办理的行政权力事项全部进驻政务服务中心集中办理，杜绝“体外循环”的问题。二是为切实优化投资项目审批服务，因服务领域专业性等因素，县能源局要在政务服务中心内设置服务窗口，将所承办的依申请办理的行政权力事项与人员全部进驻中心予以集中办理；县城管局要从工作协调角度，先期安排人员到县政务服务中心开展工作，统筹做好市政公用服务部门的业务协调对接工作。三是县民政局、县水利局、县农业局、县商务局、县文旅局、县卫健委因业务量较少，职能部门审批人员暂不进驻大厅，审批事项全部委托政务服务中心综合受理窗口代为收件和出件，采取综合窗口代为收件、部门定时取件、按期予以办理、窗口统一出件的方式，实现审批事项综窗办理和“一站式”服务。此外，各职能部门要逐项对委托事项政策法规、办事要件、办理流程、填报样报等内容进行标准化、规范化梳理，探索建立审批事项政策业务信息库，依托远程视频指导等方式，解决企业群众咨询服

务与窗口人员事项办理业务支撑问题。后期根据部门承办事项业务量的变化，对职能部门和窗口人员进驻工作进行动态调整。（完成时限：2022年8月20日前）

（四）强化事项授权保障。各相关职能部门要对进驻政务服务中心的窗口人员和进驻事项充分授权，最大限度做到进驻事项在中心内完成接件受理、审批办理、办结出证全流程审批工作，坚决杜绝企业群众办事“两头跑、两头找”问题的发生。（完成时限：持续推进）

（五）强化人员纪律保障。各审批服务区域主体责任单位要切实做好本区域内窗口服务人员纪律规范管理工作，加强对综合受理窗口人员工作纪律、服务规范、业务办理等方面的监督管理与绩效考核，进一步强化服务意识，改进工作作风，严肃纪律要求，切实提升窗口人员服务质效，不断增强企业群众办事获得感。（完成时限：持续推进）

六、相关要求

（一）加强组织领导。各牵头单位要认真按照方案部署要求，切实发挥牵头抓总作用，以推行无差别综合受理模式为立足点，进一步细化工作推进路径与举措，加强工作组织与调度，积极稳妥推进实施。各责任单位要进一步强化大局意识，积极主动配合做好窗口优化调整工作，确保目标任务落地落实。

（二）加强制度建设。各牵头单位要注重建立健全工作

运行机制，严格规范前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件的工作流程，确保审批工作实现更规范、更便捷的目标。要注重建立健全宣传引导机制，通过网站、视频、新媒体等多渠道，对审批服务模式变革情况进行宣传报道，同步做好企业和群众的办事指引工作，保证大厅良好的运行秩序，切实优化地区营商环境。

（三）加强督办落实。县政府督查室、县营商办要强化对审批服务窗口设置优化调整工作推进落实情况进行跟踪督办，突出对窗口设置、人员配备、机制建设以及事项进驻与授权工作的督查落实，对于工作不作为、慢作为的相关单位和人员，提交相关单位予以问责问效。