

DB22

吉 林 省 地 方 标 准

DB22/T 2871.2—2018

政务服务“只跑一次”工作规范 第2部分： 一窗受理、集成服务

Administrative services “One Visit Only” specifications—

Part 2: One-window acceptance, integration services

2018 - 07 - 12 发布

2018 - 08 - 01 实施

吉林省质量技术监督局

发布

前 言

DB22/T 2871 《政务服务“只跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：一窗受理、集成服务；
- 第 3 部分：电子文件归档；
- 第 4 部分：政务大厅现场管理。

.....

本部分为 DB22/T 2871 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由吉林省人民政府办公厅提出。

本部分由吉林省人民政府政务公开协调办公室归口。

本部分起草单位：吉林省标准研究院、吉林省人民政府政务公开协调办公室、吉林市人民政府政务公开办公室、临江市行政审批局、辽源市人民政府政务大厅。

本部分主要起草人：刘岩峰、李伟、刘连芳、徐彩晶、隋铭、孙世林、何晓霖、王师东、杜勇、李东华、李会晶、白秀成、张诚、徐照亮、郭克利、康壮、于海波、韩雪、迟丽华、关英楠。

政务服务“只跑一次”工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务

1 范围

本部分规定了政务服务“一窗受理、集成服务”的术语和定义、基本要求、窗口设置、工作职责、工作流程和评价改进。

本部分适用于省、市（州）、县（市、区）政务大厅（含各分厅）的服务与运行管理，乡镇（街道）、村（社区）公共（便民）服务中心可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB22/T 2871.1 政务服务“只跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB22/T 2871.3 政务服务“只跑一次”工作规范 第3部分：政务服务电子文件归档

3 术语和定义

DB22/T 2871.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

综合窗口 *general window*

设立于政务大厅（含各分厅），提供综合受理、按责转办、统一出件等服务的工作单元。

3.2

一窗受理、集成服务 *one-window acceptance, integration services*

将群众和企业办事事项通过政务大厅（含各分厅）实行前台综合受理，后台分类办理，统一窗口出件的政务服务模式。

4 基本要求

4.1 政务服务应实行“一窗受理、集成服务”，实现群众和企业办事“只跑一次”。

4.2 政务服务事项应向政务大厅集中进驻，建立受审分离、衔接有序、协同联动、信息共享、实时监督和便捷高效的政务服务机制。

4.3 应推进政务服务事项的分类整合和综合窗口的合理设置，增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

4.4 应结合综合窗口办事实况，建立配套的制度保障体系，应建立的制度包括但不限于 DB22/T 2871.1 中所列制度。

4.5 服务指南、受理清单及样本等应合法、完整、有效，依法简化要件、缩短审批服务流程，对业务负责人充分授权。

4.6 应依托吉林政务服务网，建设“一窗受理”平台和政务数据资源共享交换体系。

4.7 应推进政务服务“一窗受理、集成服务”向乡镇（街道）、村（社区）的延伸。

5 窗口设置

应结合地域、行业工作实际，综合考虑事项关联程度、办理数量等因素，科学设置综合服务窗口：

- 可设立项目投资、商事登记、市场监管、不动产交易、医保社保、公安户政、国地税缴费等方面的综合服务窗口，并逐步取消窗口分类，实现无差别受理、均等化服务；
- 对部门办理量大、办理频度高的即办事项，可保留“即来即办”服务窗口；
- 应依据工作需要，及时增设、调整综合服务窗口；
- 各级各类无法进驻政务大厅的单独办事服务大厅设为政务大厅分厅，也应按照“一窗受理、集成服务”要求改造，并将办事服务系统接入行政审批综合管理系统，电子监控系统同步接入政务大厅监控系统，接受服务运行全程监督。

6 工作职责

6.1 政务大厅管理机构

- 6.1.1 设置综合窗口，配置工作人员，建立专业化、高素质、复合型综合窗口受理队伍。
- 6.1.2 建立综合窗口管理制度，明确工作职责，开展转岗调配、教育培训、服务规范、考勤考核等工作。
- 6.1.3 根据受理清单及样本、业务咨询库提供咨询服务，实行一次性告知，清晰明确答复，并提供相关事项的服务指南、服务网址及其他查询相关服务内容。

6.2 综合窗口

- 6.2.1 根据业务部门所列委托事项清单，按照业务部门出具的事项审查标准开展形式审查、受理、告知等工作。
- 6.2.2 根据业务种类及与业务部门商议结果，协调督促物料流转窗口对快递寄送材料进行签收、分发、登记等处理。
- 6.2.3 将受理的办件材料电子化、移交业务部门，并作好后续跟踪工作。
- 6.2.4 业务部门办理完结的结果文书或证书的统一出件工作。

6.3 业务部门

- 6.3.1 制定相关业务板块所涉事项服务指南及审查标准，提出容缺受理条件，及时向综合窗口部门提供，发生变化时及时通知综合窗口部门予以更新。
- 6.3.2 向综合窗口提供业务支持及专业咨询解答，对非常驻部门非驻场时间办理事项，在接到综合窗口通知后及时通过电话、网络等形式或到现场提供咨询服务。
- 6.3.3 对综合窗口转交的受理材料进行审查，对事项进行办理，并做好电子归档等工作。对联合办理事项，协调督促相关部门开展联合办理。对符合容缺受理条件的办理事项，按相应容缺受理制度执行。
- 6.3.4 对综合窗口的受理、出件工作进行监督，参与对综合窗口工作人员的考核和评价。
- 6.3.5 明确本部门进驻政务大厅（含各分厅）业务负责人的审批权限，包括但不限于以下权限：
 - 对即办件的直接审批权，由业务负责人直接审核；
 - 对承诺件的处置权（除特别重大、疑难、复杂事项外）；

- 对联办件，代表本部门参加联合审批并出具意见；
- 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。

7 工作流程

7.1 前台综合受理

- 7.1.1 综合窗口应对现场提交的申请材料完整性进行审查，符合受理清单或经业务部门确认材料无误的，应当场接收，并出具受理通知书。
- 7.1.2 综合窗口应受理符合容缺受理条件的审批事项，经申请人作出相应承诺后，先予受理，对不符合容缺受理条件的应当场告知。
- 7.1.3 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，综合窗口应当场予以指正并提报后台业务部门，经业务部门确认后，一次性书面告知需要更正的全部内容，对不予受理的说明理由和依据，并出具不予受理决定书。
- 7.1.4 通过邮寄申请材料进行预受理申请的，综合窗口应及时将预受理结果告知申请人，并将申请信息、材料预受理结果等录入上传至行政审批综合管理系统。
- 7.1.5 综合窗口应按 DB22/T 2871.3 的规定及时将纸质材料电子化，通过行政审批综合管理系统实时流转，纸制材料按需转交业务部门，并做好材料交接签收。
- 7.1.6 需多个部门联办的事项，综合窗口应根据事项办理流程，将电子材料通过行政审批综合管理系统进行共享。

7.2 后台分类办理

- 7.2.1 应按时按程序审核综合窗口转送的办件材料，形成办理意见或做出办理决定，制作结果文书或证件。
- 7.2.2 对涉及多个部门的事项，按部门联办方式办理，相应业务部门应在规定时限内完成。
- 7.2.3 全流程网上办理的事项，业务部门接到电子材料后，应在规定时限内办结。
- 7.2.4 办理信息应录入或通过数据同步方式进入行政审批综合管理系统。
- 7.2.5 应形成有效电子证照或结果文书，并归集入库，实行数据共享。
- 7.2.6 应在承诺办理时限内将文书或证件等转交综合窗口统一出件。

7.3 统一窗口出件

- 7.3.1 通过窗口自取的，综合窗口应核对相关信息后发放文书或证件等，并按要求办理交接签收。
- 7.3.2 通过邮寄方式送达的，综合窗口应委托物料流转窗口寄件送达。
- 7.3.3 综合窗口在送达文书或证件等成功后，应及时与业务部门反馈送达结果情况。

8 评价改进

应按照 DB22/T 2871.1 的规定，对“一窗受理、集成服务”实施评价改进。
