

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕14 号

---

## 关于转发省“最多跑一次”改革办公室 《关于征求〈政务办事“最多跑一次”工作规范 第 2 部分一窗受理、集成服务〉地方标准 意见的通知》的通知

各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室：

前期,省“最多跑一次”改革办公室会同省质监局组织开展“最多跑一次”地方标准研究起草工作,并形成了《政务办事“最多跑一次”工作规范第 2 部分一窗受理、集成服务(征求意见稿)》。现将省“最多跑一次”改革办公室《关于征求〈政务办事“最多跑一次”工作规范第 2 部分一窗受理、集成服务〉地方标准意见的通知》(浙跑改办字〔2017〕34 号)转发给你们,请你们按照省“最多跑一次”改革办公室有关部署,及时进行研究并征求行政服务中心意见,将本地区的意见梳理汇总后,于 5 月 22 日 12:30 分前,报

送市“最多跑一次”改革专题组办公室,电子稿请一并发送。

附件:《关于征求〈政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分一窗受理、集成服务〉地方标准意见的通知》

联系人:许 鑫 电话:0571-85250189

邮箱:195421667@qq.com

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室  
(杭州市机构编制委员会办公室代章)

2017年5月19日

# 浙江省“最多跑一次”改革办公室

浙跑改办字〔2017〕34号

## 关于征求《政务办事“最多跑一次” 工作规范 第2部分一窗受理、集成服务》 地方标准意见的通知

各设区市“最多跑一次”改革办公室、省级有关单位：

按照省政府《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》（浙政发〔2017〕6号）和省政府第九次全体（扩大）会议精神，推进全省“最多跑一次”改革。省“最多跑一次”改革办公室会同省质监局组织力量，开展“最多跑一次”地方标准研究起草工作，现已形成《政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分一窗受理、集成服务（征求意见稿）》。按照地方标准制订程序的要求，现公开征求意见，请你们于5月23日前，将《意见反馈表》加盖公章后报送标准起草组并附电子稿。其中，各设区市“最多跑一次”改革办公室收到本《通知》后，要及时征求市本级行政服务中心和所辖县（市、区）“最多跑一次”改革办公室和行政服务中心意见，将本地区相关意见汇总后一并报送。

联系人：张欢 电话：0571-85786276

邮箱：371511068@qq.com

附件：1. 省级有关单位名单

2. 《政务办事“最多跑一次”工作规范（征求意见稿）》

3. 《意见反馈表》

省“最多跑一次”改革办公室  
（省机构编制委员会办公室代章）

2017年5月17日

## 省级有关单位名单

省政府办公厅、省台办、省编办、省农办、省信访局、省档案局、省发展改革委、省经信委、省教育厅、省科技厅、省民宗委、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人力社保厅、省国土资源厅、省环保厅、省建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业厅、省林业厅、省商务厅、省文化厅、省卫生计生委、省审计厅、省外侨办、省国资委、省地税局、省工商局、省质监局、省新闻出版广电局、省体育局、省安监局、省食品药品监管局、省统计局、省海洋与渔业局、省旅游局、省粮食局、省机关事务局、省法制办、省人防办、省政府研究室、省海港委、省金融办、省社科院、省新闻办、省地勘局、省测绘与地理信息局、省物价局、省能源局、省文物局、财政部浙江专员办、省国税局、人行杭州中心支行、浙江银监局、宁波银监局、浙江证监局、宁波证监局、浙江保监局、宁波保监局、杭州海关、宁波海关、浙江检验检疫局、宁波检验检疫局、国家统计局浙江调查总队、浙江海事局、省地震局、省气象局、省通信管理局、省邮政管理局、省烟草专卖局、民航浙江安全监管局、杭州铁路办事处、浙江能源监管办。

### 政务办事“最多跑一次”工作规范 第 2 部分：一窗受理、集成服务

Method of operation for government affairs to "maximum one visit service procedure"—Part 2:One window accept and hear ,Integration services

征求意见稿

---

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

浙江省质量技术监督局      发 布

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 工作要求 ..... 1

5 人员管理 ..... 2

6 工作职责 ..... 2

    6.1 业务部门职责 ..... 2

    6.2 行政服务中心职责 ..... 3

    6.3 综合窗口职责 ..... 3

7 工作程序 ..... 3

    7.1 前台受理 ..... 3

    7.2 后台审批 ..... 4

    7.3 统一出件 ..... 4

8 持续改进 ..... 4

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省机构编制委员会办公室提出并归口。

本标准起草单位：浙江省机构编制研究会、浙江省标准化研究院、台州市行政服务中心、衢州市行政服务中心管理办公室。

本标准主要起草人：张欢、董继鸿、姚画、郭林将、潘洋、裘丹娜、陈双斌、张英姿、袁琼。



# 政务办事“最多跑一次”工作规范

## 第2部分：一窗受理、集成服务

### 1 范围

本标准规定了政务办事“一窗受理、集成服务”的术语和定义、工作要求、人员管理、工作职责、工作程序和持续改进等内容。

本标准适用于市、县（市、区）行政服务中心综合窗口的服务与运行管理。

### 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。

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

DB33/T XXXX.1 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 一窗受理、集成服务

按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，依托政务服务网等方式进行资料共享和传送，进一步优化业务流程、精简申请材料，实现集成高效审批。

#### 3.2

##### 综合窗口

由行政服务中心设立，提供综合受理、按责转办、统一出件工作的服务单元。

#### 3.3

##### 容缺受理

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的政务事项，经过申请人作出相应承诺后，应先予受理和办理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法，在材料补齐后或在承诺期限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照。

### 4 工作要求

- 4.1 满足群众和企业办事需要、改善群众和企业办事体验，推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”，加快实现“最多跑一次”改革，提升政务办事便捷度和满意率。
- 4.2 政务服务事项应向行政服务中心集中进驻，行政服务中心事项受理职能向综合窗口集中，构建衔接有序、协同联动、便捷高效的行政服务体系。
- 4.3 推进群众和企业到政府办事事项的分类整合和综合窗口的分类设置，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 根据办理事项领域、办理流程关联度、办理数量多少等要素，设立相应受理窗口：
- 设立投资项目审批、商事登记、医保社保事务、公安服务、公积金服务、社会事务、不动产交易登记等方面“综合窗口”；
  - 年办件量少、与其他事项关联度低或季节性办理的其他事项，设立“其他综合事务”窗口；
  - 部分办理量大、办理频度高与其他事项无关联度的即办件，可保留部分“专业窗口”。
- 注：因场地条件限制无法整合进驻行政服务中心的分中心或部门办事大厅，应将受理系统纳入“一窗受理”平台，实现办理过程和结果统一监督，条件成熟后进驻行政服务中心。
- 4.5 应对每项政务办事事项编制服务指南完整版和简版，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式，服务指南编制应符合 DB33/T XXXX.1 的要求。
- 4.6 应结合“综合窗口”办事实况，建立配套的制度保障体系：
- 加强管理监督，建立统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈等制度；
  - 提升服务效能，建立并联审批、模拟审批、容缺受理、统一收费等制度；
  - 围绕重点突破，建立高效审批、“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”、“多图联审、多评合一、联合验收”、多证合一、证照联办、全程代理、邮寄送达等制度。
- 4.7 依托浙江政务服务网，建设“一窗受理”平台和政务数据资源共享交换体系。
- 4.8 以政务服务网业务办理平台为支撑，推进“一窗受理、集成服务”向乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点延伸。

## 5 人员管理

- 5.1 应根据综合窗口设置和工作需求配置工作人员，建立专业化、高素质、复合型综合窗口受理队伍。
- 5.2 行政服务中心应建立综合窗口工作人员管理机制，明确工作职责，并开展转岗调配、教育培训、服务规范、考勤考核等工作。
- 5.3 业务部门应对综合窗口工作人员进行业务培训和在岗指导。
- 5.4 提供服务时语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。

## 6 工作职责

### 6.1 业务部门职责

- 6.1.1 相关业务板块所涉事项由本板块综合窗口统一受理，相关部门不得另行受理，并及时进行公告。
- 6.1.2 应对相关业务板块所涉事项制定服务指南，并及时向综合窗口提供，受理清单及样本等信息内容合法、完整、及时、有效，依法减少和规范申请材料，不得设置无法定依据的要求。
- 6.1.3 应按“容缺受理”要求标明实行容缺的材料，发生变化时及时通知综合窗口予以更新。
- 6.1.4 应对综合窗口转送的受理材料按时按程序完成办理决定，制作结果文书或证件，及时回送综合窗口。

6.1.5 对综合窗口提供业务支持及专业咨询解答工作，非常驻部门非驻场时间办理事项，部门在接到综合窗口通知后应及时通过电话、网络等形式或到现场提供实时咨询服务。

6.1.6 应对综合窗口受理工作进行监督。

6.1.7 应明确本部门窗口首席代表（窗口负责人）业务审批权限，包括但不限于以下权力：

- 对即办件（即按规定可以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）；
- 对承诺件（在规定期限内应当办结的事项）的处置权（除特别重大、疑难、复杂事项）；
- 对联办件（需要经多个部门联合办理的事项）的协调权，代表本部门参加联合审批；
- 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；
- 收费事项的执行权。

## 6.2 行政服务中心职责

6.2.1 应建立日常争议解决机制及受理业务规范定期协调机制，协调督促相关部门对受理业务过程中的疑难问题作出解决办法，并对业务部门实行统筹协调和监督考核。

6.2.2 应根据群众和企业政务办事需要提供导办服务，及配套服务区的日常管理。

6.2.3 应审核监督业务部门提供的服务指南，并根据受理清单及样本、业务咨询库提供咨询服务，督促业务部门实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。

6.2.4 应具备满足政务办事需求的接待受理能力，确保群众和企业办事当日受理：

- 办事业务繁忙时，应临时延长工作时间，确保当日受理；
- 经常出现需延长工作时间的情况，应及时增设综合受理窗口，增加综合受理人员。

## 6.3 综合窗口职责

6.3.1 应开展无差别受理服务，对群众和企业办事申请材料是否齐备、规范进行核查。

6.3.2 根据业务种类及与部门商议结果，协调督促邮政窗口对快递寄送材料进行签收、分发、登记等处理。

6.3.3 应将受理的办件业务移交部门并作好后续跟踪工作。

6.3.4 负责业务部门办理结果文书或证书的统一出件工作。

## 7 工作程序

### 7.1 前台受理

7.1.1 综合窗口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，应当场予以接收，并在行政权力运行系统录入信息，向群众和企业出具受理通知。

7.1.2 综合窗口应受理符合容缺受理条件的审批事项，要求群众和企业受理通知上填写容缺受理承诺，对不符合容缺受理条件的应当场告知。

7.1.3 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，可由综合窗口当场出具材料补齐补正通知，一次告知需要补正的全部内容。

7.1.4 申请不符合受理条件的，应作出不予受理决定，告知不予受理具体理由。

- 7.1.5 通过邮寄申请材料进行预受理申请，综合窗口应及时将预受理结果告知群众和企业，并将申请信息、材料预受理结果等录入上传行政权力运行系统。
- 7.1.6 综合窗口应及时将纸质材料转交业务部门，并做好材料交接签收。电子材料通过行政权力运行系统实时流转。
- 7.1.7 需多个部门办理的事项，综合窗口根据事项办理流程发送各相关部门，并做好材料交接签收，电子材料通过行政权力运行系统进行共享。
- 7.1.8 群众和企业办理非常驻部门的事项，综合窗口应与相关部门做好材料交接签收，电子材料通过行政权力运行系统实时流转到相应部门。
- 7.1.9 现场应配备信息查询设施、叫号平台等设施设备，运行管理、服务保障等要求可参照 GB/T 32169.1 中的有关规定执行，窗口服务可参照 GB/T 32169.3 中的有关规定执行。
- ## 7.2 后台审批
- 7.2.1 由综合窗口转交的受理材料，业务部门应及时对涉及本部门受理材料的合法性、规范性进行审核，并在规定时限内按程序完成办理。
- 7.2.2 需多个部门开展联合办理的，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 符合容缺受理条件的事项，综合窗口受理后，进入审批程序实施模拟审批，待群众和企业在规定时间内补齐材料后，由综合窗口转交至业务部门，在规定时限内按程序完成办理。
- 7.2.5 各阶段办理信息应全部录入行政权力运行系统。
- 7.2.6 应形成电子证照或结果文件，并归集入库，实行数据共享。
- ## 7.3 统一出件
- 7.3.1 业务部门在法定或承诺办理时限内应将办理结果文书或证件转交综合窗口统一出件。
- 7.3.2 综合窗口核对办理结果文书或证件所载信息与受理信息，确认无误后办理结果交接。经核对发现信息有误的，不予接收。
- 7.3.3 群众和企业通过窗口自取，应由综合窗口核对相关信息后发放办理结果文书或证件，并按要求办理交接签收。
- 7.3.4 通过邮寄方式送达的，应由综合窗口委托邮政窗口寄件送达，业务部门不得寄送。
- 7.3.5 综合窗口在送达办理结果文书或证件成功后，应及时与业务部门办理送达结果交接。
- ## 8 持续改进
- 8.1 畅通综合窗口与业务部门提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题。
- 8.2 应对服务评价的方式、指标等评价要素进行改进，确保其合理性和实用性。
- 8.3 应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。
- 8.4 应建立长效机制，防止已经改进的事项发生反弹。
- 8.5 应对综合窗口服务评价及改进工作全面总结，持续改进和提升综合窗口服务质量。

浙江省《政务办事“最多跑一次”工作规范  
第 2 部分一窗受理、集成服务》地方标准意见反馈表

提出单位或个人： \_\_\_\_\_

联 系 人： \_\_\_\_\_ 联系电话 \_\_\_\_\_

传 真： \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

序号	章条编号	修改意见内容（包括理由或依据）

注：如所提意见篇幅不够，可增加附页。

