

关于印发《关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》的通知

各成员单位、各有关部门：

按照省政府工作安排，为深入推进综合窗口改革，现将《关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

附件：关于进一步深化综合窗口改革的实施方案

辽宁省营商环境建设

领导小组办公室

2023 年 10 月 23 日

关于进一步深化综合窗口改革的实施方案

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)，在全省政务服务中心(便民服务中心〔站〕)及分中心全面深化综合窗口改革，提供更加优质、规范、高效的政务服务，加快打造营商环境“升级版”，结合实际，制定本方案。

一、总体要求

(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，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作安排，坚持以人民为中心，坚持问题导向、目标导向、结果导向，充分发挥全省一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，进一步深化综合窗口改革，强化系统对接，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服務，实现由“一事跑多窗”向“一窗办多事”转变，持续优化营商环境，切实提升企业群众办事满意度、获得感。

(二) 基本原则。

——**高效便民**。依托全省一体化政务服务平台整合对接各级各类政务服务系统，推动政务服务事项纳入综合窗口办理，持续优化办理流程、加强数据共享、强化部门协同，不断提高“网上办”能力，实现服务窗口减量发展，让企业群众享受到更高效、

便捷、规范的政务服务。

——**受审分离**。建立“一窗收件、分类办理、统一出件”的服务模式，实现受理、审批的物理分离和相互制约，有效杜绝廉政风险，打造“办事不找关系、用权不图好处”风清气正的政务服务环境。

——**提升效能**。充分考虑综合窗口实际承载能力，合理配置窗口工作人员，认真落实窗口岗位互补工作机制，推动线上线下融合发展，做到无差别受理、同标准办理，进一步降低行政成本，实现政务服务集约化、节约化。

——**循序渐进**。坚持多类型综合窗口并存，选取相关单位先行试点，及时总结经验做法，扎实稳妥、分步推进改革，逐步实现全省全覆盖。各部门业务整合至综合窗口时要做好工作交接、业务技能培训等，做到平稳过渡、无缝衔接。

（三）工作目标。全面推进全省政务服务中心（便民服务中心〔站〕）及分中心综合窗口改革，进一步优化办事流程、规范申请材料、压缩办理时限，各政务服务系统与一体化政务服务平台深度融合对接。2023 年底前，选取省政务服务中心、盘锦市政务服务中心、沈阳市苏家屯区政务服务中心开展改革试点工作，除涉密、敏感、法律法规另有规定等原因外，全面实行综合窗口运行；省级分中心及全省便民服务中心（站）启动综合窗口改革。2024 年底前，各市、县（市、区）政务服务中心及分中

心、各便民服务中心（站）全面实行综合窗口运行。

二、窗口设置

综合窗口是指通过设置一个综合性服务窗口，改变传统的部门进驻办事模式，建立“一窗收件、分类办理、统一出件”的服务模式，解决部门分块办理、业务分散、忙闲不均、群众跑多个部门多个窗口等问题。现阶段，综合窗口一般包括无差别综合窗口、分领域综合窗口、功能性综合窗口等。

（一）无差别综合窗口。

1.收件窗口。对本级政务服务部门授权的政务服务事项的申请材料进行形式要件审查。对照政务服务部门确定的审查标准，审查申请材料是否齐全有效、符合法定形式等，并进行登记、代收、转办，出具“材料接收告知单”，将申请材料流转至政务服务部门受理。代收、转办“跨省通办”“区域通办”“一件事一次办”等政务服务事项。

2.出件窗口。政务服务部门将办理结果交由出件窗口统一送达申请人。申请人现场领取的，按相关规定颁发；通过自助取件设备领取的，由出件窗口将办理结果放置或流转至相关自助取件设备，并通知申请人及时领取；通过邮寄方式送达的，由出件窗口进行邮寄送达。

3.业务咨询/补正窗口。业务办理过程中，为申请人提供业务咨询、解答、补正等服务。简单问题按照业务手册或知识库进

行解答，复杂或特殊问题可通过联动工作机制，由相应政务服务中心予以解答。同时，按照政务服务中心出具的《补正通知书》等要求，通知申请人补正材料等。（可根据实际情况并入收件窗口）

（二）分领域综合窗口。

1.企业开办、工程建设项目审批、社保、医保、税务、公安（户政、出入境、车驾管）、不动产、公积金等专业性、关联性较强的业务，可根据工作实际明确领域内牵头部门，建立跨部门联审联办机制，按照“一张表单、一套材料、一次提交”模式办理业务，实现领域内无差别办理，避免企业群众多头跑。

2.因涉密、敏感、法律法规另有规定等原因，不适合进驻政务服务中心（分中心）或不能纳入无差别综合窗口的事项，报本级人民政府批准后，可在本部门自行办理。如需进驻政务服务中心（分中心）办理的，要分领域设置行业综合窗口，并选派人员值守相关窗口，遵守政务服务中心（分中心）统一管理。

（三）功能性综合窗口。

1.综合咨询窗口。为申请人提供咨询、引导等服务，协调安排延时服务、预约服务等相关服务。

2.“办不成事”反映窗口。协调相关部门解决企业群众反映的办事堵点难点问题，提供兜底服务。

3.帮办代办窗口。为申请人提供在线注册、登录、申请、查

询及自助设备操作等帮办服务；为老年人、残疾人、孕妇等特殊人群提供帮办、代办等服务。

（四）专属服务综合窗口。

各政务服务中心（便民服务中心〔站〕）及分中心可从企业群众实际需求出发，探索设置便企服务窗口、绿色通道窗口、潮汐窗口等特色专属服务综合窗口或企业服务专区，提供科技、人才、法律等套餐式增值服务，方便企业群众办事。

（五）综合窗口设置数量。

省、市、县（市、区）政务服务中心（分中心）可根据实际设置无差别综合窗口、分领域综合窗口、功能性综合窗口、专属服务综合窗口。便民服务中心（站）不设分领域综合窗口。各政务服务中心（便民服务中心〔站〕）及分中心需综合考虑纳入综合窗口的事项类型、数量、业务办理情况、申请人排队等候等因素，确定各类窗口设置数量。

三、人员安排

（一）综合窗口人员配备。纳入政务服务中心综合窗口服务的政务服务部门要选派至少 1 名业务骨干作为部门首席代表，负责综合窗口轮流值守及纳入事项的具体办理工作，接受政务服务管理机构的统一管理。政务服务管理机构可结合实际确定各部门派驻人员数量以及配备综合窗口辅助工作人员。政务服务中心分中心及便民服务中心（站）可根据实际情况合理配置综合窗口人

员。各地区可根据实际情况统一培训、派遣便民服务中心（站）综合窗口人员,加强人员标准化、规范化管理。

（二）综合窗口人员管理。政务服务管理机构负责综合窗口人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。各政务服务中心（便民服务中心〔站〕）及分中心要进一步健全综合窗口人员教育培训制度，定期开展常规培训与专业培训，通过以会代训、座谈研讨、专题交流、以老带新、跟窗轮训、观摩学习等形式，全面提升综合窗口人员实操能力和业务素养。适时组织综合窗口人员技能大赛，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

四、事项授权

（一）明确综合窗口办理事项。政务服务中心（分中心）要组织进驻部门全面梳理政务服务事项，制定纳入综合窗口办理事项清单并动态调整。其中，通过一体化政务服务平台或嵌入式对接的系统实现在线申报、审批、结果送达等“全程网办”且无需纸质材料流转的事项，纳入综合窗口提供帮办代办等服务；需要纸质材料流转的事项，由收件窗口收件并转办。使用自建系统办理且不能与一体化政务服务平台嵌入式对接的事项，由部门直接受理、办理。便民服务中心（站）要结合实际制定进驻事项清单。

（二）明确授权委托人员和职能。政务服务部门要向进驻政

务服务中心（分中心）的首席代表授予相关职能。纳入综合窗口服务的部门要向综合窗口授权，签定授权委托书，明确授予综合窗口接件、出件、业务咨询、材料补正等权限。

五、提升支撑能力

（一）强化公共支撑能力。政务服务部门及管理机构应充分利用一体化政务服务平台及身份认证、电子证照、电子印章、电子档案、数据共享等公共支撑能力，持续精简申请材料、简化办事流程、减少到现场次数。大力推动各级各类自建政务服务系统与一体化政务服务平台对接，相关事项纳入综合窗口运行。

（二）强化综合窗口服务平台建设应用。省政务服务中心依托一体化政务服务平台建设无差别综合收件系统，开发智能填单、材料流转、办件跟踪等功能，探索开展远程帮办、智能辅助预审等服务，提升综合窗口智能化水平。各地区要灵活运用一体化政务服务平台提升综合窗口服务效能。

（三）强化知识库建设。各地区、各部门要加强综合窗口知识库建设，针对纳入综合窗口办理的事项组织编写业务办理手册，对事项的办理条件、办理依据、不予受理的情景、咨询服务相关热点问题等知识进行“颗粒化”梳理，明确申请材料、审批结果、形式化审查要点、注意事项等内容，全面规范收件、受理、审批、出件等各环节责任和工作边界，支撑综合窗口规范运行。

（四）强化引导系统建设。各政务服务中心（便民服务中心

〔站〕) 及分中心要结合实际配置排队叫号等办事引导系统, 依据综合窗口分类及服务内容、办件数量等, 合理设计、优化引导流程。同时, 根据业务办理情况, 动态调整窗口布局 and 分类, 进一步提升综合窗口服务效能。

六、实施步骤

1.2023 年 12 月底前, 各试点政务服务中心、全省便民服务中心(站) 全面深化综合窗口改革。

2023 年 10 月 31 日前, 省政务服务中心全面深化综合窗口改革, 设置不少于 10 个无差别综合窗口及 3 个功能性综合窗口, 组织进驻部门编制纳入综合窗口事项清单, 完成业务办理手册等知识库建设, 明确各部门首席代表并结合综合窗口工作进行授权。省政务服务中心综合窗口深化改革工作设置 6 个月过渡期, 2024 年 3 月底前, 现有进驻人员、模式等保持不变; 2024 年 4 月开始, 根据实际情况, 各部门进驻人员逐步回到本部门或后台服务。

盘锦市政务服务中心、沈阳市苏家屯区政务服务中心完成综合窗口改革试点工作, 全省便民服务中心〔站〕完成综合窗口设置。过渡期至 2024 年 6 月底。

2.2024 年 3 月底前, 省政务服务中心分中心完成综合窗口改革工作。过渡期至 2024 年 6 月底。

3.2024 年 3 月底前, 强化开展系统整合对接工作。进驻省

政务服务中心各部门推动相关国家部委系统、部门自建系统等与一体化政务服务平台深度整合对接，推动相关事项具备纳入综合窗口办理条件。结合实际，动态调整纳入综合窗口的事项，做好事项授权、人员安排等工作。

4.2024年6月底前，各市、县（市、区）政务服务中心（分中心）完成综合窗口改革，全面实行无差别综合窗口、分领域综合窗口、功能性综合窗口、专属服务综合窗口等运行模式。各地区要大力推动相关业务系统与一体化政务服务平台整合对接。过渡期至2024年12月底。

七、保障措施

（一）加强组织领导。各地区、各部门要高度重视综合窗口改革工作，将其作为提高政务服务效能、降低行政成本的重要举措，强化组织领导，健全工作机制，细化工作措施，明确责任人员。主要负责同志要亲自抓，定期协调解决工作推进中的堵点难点问题，分管负责同志要强力推进，确保各项工作有序开展。

（二）压实工作责任。各级政务服务管理机构负责组织本级综合窗口改革工作，省级行业主管部门负责组织本系统分中心综合窗口改革工作。省营商局负责统筹，动态跟踪督促综合窗口改革，进行评估和通报；各级政务服务管理机构及行业主管部门要紧盯主要任务推动落实。

（三）强化人员保障。各政务服务部门要选派优秀业务骨干

进驻各政务服务中心（分中心），进驻人员必须符合相关规定且保持相对稳定，可实行 AB 岗制度，进驻期间日常管理由政务服务管理机构和进驻部门共同管理。政务服务管理机构应强化窗口工作业务培训和队伍建设，不断提升窗口服务质效。

（四）强化服务保障。纳入综合窗口服务的政务服务部门要切实承担审批全流程主体责任，公开本部门电话、信箱等业务咨询渠道，指定专人值守本部门综合业务咨询工作，并对综合窗口人员进行指导，及时解决综合窗口现场遇到的问题。

（五）强化工作保障。为保障综合窗口改革平稳，不影响企业群众办事，各地区、各部门要充分利用好过渡期进行事项、人员等调整。政务服务管理机构 and 行业主管部门要严把质量关，确保进驻综合窗口事项梳理准确、业务办理手册详细可用、窗口人员培训细致到位、授权委托清晰明确、派驻人员和值守人员及时到岗。

（六）强化宣传引导。各级政务服务管理机构要指定专人对综合窗口改革工作进行宣传报道，及时总结提炼好经验、好做法，充分利用主流媒体及微信公众号、微博、门户网站等载体进行宣传推广。各地区政务服务管理机构要及时将有关做法、成效、亮点等内容报送省营商局。