洛阳市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组 文件

洛“放管服”组〔2020〕1 号

洛阳市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于开展“一窗受理、集成服务”改革的实施方案

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为深入推进我市“放管服”改革，改善群众和企业办事体验，提升政务服务效率，根据《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发<深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案>的通知》（厅文〔2018〕18 号）、《河南省简政放权放管结合优化服务改革政策措施落实情况专项审计调查报告》（豫审行调报〔2018〕24 号）和《中共洛阳市委办公室洛阳市人民政府办公室关于印发<深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革

推进审批服务便民化重点任务分工方案>的通知》（洛办文〔2018〕27号）及2020年3月3日《洛阳市人民政府工作部署》（第5期）精神和要求，经市政府推进职能转变和“放管服”改革协调小组同意，在市政务服务中心（市民之家）推行“一窗受理、集成服务”改革，现结合我市实际，制定本实施方案。

一、改革目标

坚持以人民为中心的服务理念,坚持问题导向、需求导向、效果导向,以企业和群众办好“一件事”为标准,按照受理和审批行为适当分离的原则，对需跨多部门或一个部门多个窗口办理的事项，通过“一窗受理、集成服务”，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，依托政务服务网形成“资料共享互认、优化业务流程、精简申报材料、服务高效便捷”机制，实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”优质高效、标准化、无差别的政务服务。并健全完善部门间协调机制，严格执行首问责任制和牵头部门首办负责制，实现各部门协同办理、集成服务。2020年4月15日前，完成市政务服务中心综合窗口设立，2020年4月20日前，市民之家政务服务事项实现一窗受理率100%的目标。

二、主要任务

（一）整合重构服务窗口

1．设立综合窗口。根据优化营商环境重点指标，基于办理事项领域的关联度高、办理量大等要素，在市民之家设立企业开办、商事登记、工程建设项目、不动产交易登记、社会事务、社保医保、

公安服务、公积金服务、涉税服务、交通运输等业务综合受理窗口。为企业和群众提供集成服务，整合涉及多部门事项的共性材料，实行“一套材料、一表登记、一次采集”，避免让企业和群众重复登记、重复提交材料，实现企业和群众办事由原来“多个窗口、多套材料”向“一个窗口、一套材料”转变。

（1）企业开办综合受理窗口。主要办理中(外)资企业设立登记、印章刻制备案、企业和员工参保登记、单位和个人公积金缴存、税务发票领取、开户等相关政务服务事项。

（2）商事登记综合受理窗口。主要办理企业变更、注销、备案、股权出质，融资担保公司设立、变更审批，受托办理小额贷款公司设立、变更、终止审批，食品药品、医疗器械、安全生产、质量监督，广告经营许可，商标专利申请等相关政务服务事项。

（3）工程建设项目综合受理窗口。主要办理发展和改革、投资促进、工程建设、房产预售、人防、生态环境、文物、气象、应急管理、城管、水利、交通、林业、工业和信息化、财政等相关政务服务事项。

（4）不动产交易登记综合受理窗口。主要办理地产、房产、税务、维修基金、公证、解押抵押、补证换证、灭失登记、信息查询等相关政务服务事项。

（5）社会事务综合受理窗口。主要办理社保卡办理、退休、工伤认定、公共就业、灵活就业、人才服务、小额贷服务、劳动维权、从业资格、资质、职称等相关政务服务事项。

（6）社保医保综合受理窗口。主要办理养老保险、工伤保险、失业保险、医疗保险、职工保险等相关政务服务事项。

（7）公安服务综合受理窗口。主要办理治安、枪支弹药、管制刀具和危险物品、车管、驾管、出入境、体检等相关政务服务事项。

（8）公积金服务综合受理窗口。主要办理住房公积金提取、缴存、担保、组合贷、归集等相关政务服务事项。

（9）涉税服务综合受理窗口。主要办理契税、车购税征收等相关政务服务事项。

（10）交通运输综合受理窗口。主要办理交通运输、公路、海事等相关政务服务事项。

牵头单位：市政务服务中心、市住建局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市发展和改革委、市不动产登记中心、市人力资源和社会保障局、市社会保险中心、市医保局、市公安局、市公积金管理中心、市税务局、市交通局。

配合单位：市直各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 15 日

2. 设立专业窗口。对办理量大、频度高且与其他事务关联度小的事项，保留部门“专业窗口”。如：司法、烟草、农村、林业、水利、广播电视、旅游、科技、教育、卫生、民政、公交、水、电、气、暖、通信等相关政务服务事项。

牵头单位：市政务服务中心

配合单位：市直各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 15 日

3. 设立其他事务综合受理窗口。除纳入综合窗口和专业窗口的事项外，对阶段性的、办理量小的事项不适宜纳入上述 10 类综合窗口办理的部门，统一纳入其他事务综合窗口，不保留部门窗口。如：扶贫、统计、侨务、民宗、档案、无线电管理、国安、粮食、体育。

牵头单位：市政务服务中心

配合单位：市直各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 15 日

4．设立党群组织综合受理窗口。原则上整合部门窗口设立党群组织综合窗口，主要办理党团组织、宣传（新闻）、统战（外事）、工会、妇联、残联、报社等相关事务。也可保留原部门窗口。

（二）编制各综合窗口事项清单和办事指南

1．各部门对本部门所有的政务服务事项按照企业和群众办理“一件事”的标准进行梳理，并认真填报《推进“一窗受理、集成服务”改革“一件事”事项统报表（示例）》（详见附件 1），同时将纳入综合窗口办理事项分别填入《XXX 部门纳入综合受理窗口事项清单》（详见附件 2）和各牵头部门负责《XXX 综合受理窗口政务服务事项受理清单》（详见附件 3），于 2020 年 4 月 13 日前报市政务服务中心 7030 办公室汇总。政务服务中心汇总后分发至各综合窗口牵头部门，各综合窗口牵头部门于 2020 年 4 月 15 日前整理形成

本综合窗口受理事项清单目录和“一件事”办事指南。

牵头单位：市政务服务中心、各综合窗口牵头部门

配合单位：市直各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 15 日

2．各部门按照企业和群众办理“一件事”清单标准，完善一次性告知清单，依法减少和规范申请材料，按“容缺受理”要求标明实行容缺的材料，明确各项申请材料的审查要点，不得设置模糊条款和无法定依据的要求，压减自由裁量权。根据受理窗口调整情况，同步更新线上线下告知材料。

牵头单位：市政务服务中心、各综合窗口牵头部门

配合单位：市直各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 20 日

（三）建立“一窗受理”工作机制。

1．建立并联审批机制。在“企业开办”、“工程建设项目报建”、“不动产交易登记”、“水电气暖通信报装”等重点领域实行并联审批，由牵头部门理顺办理流程，制定并联审批工作机制，实现企业和群众“进一个门，到一个窗，办多件事”。

牵头单位：市政务服务中心、市市场监管局、市住建局、市自然资源局、市发展改革委

配合单位：市直有关部门

完成时限：2020 年 4 月 20 日

3．制定“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”审批

模式的业务流程和操作规范，明确综合窗口和业务部门的职责边界。

牵头单位：市政务服务中心

配合单位：市直有关部门

完成时限：2020 年 4 月 15 日

（四）完善综合窗口配套设施和人员

1．根据各综合窗口的事项类型、事项数量、业务办件量等因素，重新分配调整各窗口位置和业务用房，视情更新市政务服务中心大厅标识和排队叫号机、查询机内容等。

牵头单位：市政务服务中心

配合单位：市各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 20 日

2．各综合窗口牵头部门负责从各部门窗口人员中挑选业务技能强、综合素质高的人员承担综合受理窗口工作，负责业务咨询解答、业务受理、业务分发和统一出件等工作。职能部门配合牵头部门推荐综合受理窗口工作人员，填报《XXX 综合受理窗口人员名单》(详见附件 4)，并于 2020 年 4 月 15 日前报市政务服务中心 7030 办公室。

牵头单位：各综合窗口牵头部门

配合单位：市各有关部门

完成时限：2020 年 4 月 20 日

3．各综合窗口组织业务部门对综合窗口受理人员进行业务培

训，明确各事项的收件标准和材料审查要点，提升综合窗口收件人员的业务水平。

牵头单位：各综合窗口牵头部门

配合单位：市各有关部门

完成时限：持续推进

（五）加强网上办事和信息共享

1．通过省市政务数据共享与交换平台，收集、比对、整合分散在各职能部门的政务数据资源，全面推进政务大数据整合共享。以居民身份证号和企业机构代码证号为基础，建设全市统一的网上实名、实名身份认证系统，积极推进线上线下、纵向横向身份互认工作，实现政务服务“一号认证”。建设完善全市统一的公共支付系统，加快推进各部门接入公共支付平台，实现线上线下一站式缴费。

牵头单位：市政务服务中心、市公安局、人行洛阳中心支行、财政局

配合单位：市直有关部门

完成时限：持续推进

2．除法律法规另有规定或涉密等原因，原则上所有政务服务事项都要开通“全程网办”。对申请材料复杂、环节较多、短期难以实现“全程网办”的事项，可依托省市政务服务平台提供网上预审服务，确保审批服务事项可实现网上办理。同时，加快推行申请资料、批文证照双向寄递，进一步便民利企。

牵头单位：市政务服务中心

配合单位：市直有关部门

完成时限：持续推进

四、保障措施

（一）加强领导，提高认识。市政务服务中心牵头负责推进“一窗受理、集成服务”改革工作，各综合窗口牵头部门负责制订企业开办、商事登记、工程建设项目、不动产交易登记、社会事务、社保医保、公安服务、公积金服务、涉税服务、交通运输等事务“一窗受理、集成服务”的实施方案，主要包括：明确相关涉及单位，开展牵头协调；上报综合受理运转流程细则：明确并上报业务熟悉的正式在编综合受理人员；相关涉及单位与牵头单位签订综合窗口受理事项办理协议书；整合受理资料清单，开展综合受理，并具体推进落实各项工作任务。市直各有关部门要提高认识，全力配合。各牵头部门和配合单位需明确责任人和联络员，于2020年4月15日前将联络员名单（详见附件5）报市政务服务中心7030办公室。

（二）层层落实，统筹协调。市直各有关部门要根据职责分工，认真执行本方案，加强对本行业工作的统筹指导。市政务服务中心定期召开工作协调推进会，掌握工作进度，会商解决实施过程中的重点难点。

（三）加大宣传，营造氛围。各有关部门要通过广播电视、报纸、网络、新媒体、宣传栏等各类媒介，广泛宣传“一窗受理、集成服务”改革意义和成效，加强舆论引导，营造良好的宣传氛围。

（四）加强督查、狠抓落实。请各综合窗口牵头部门于2020

年4月15日12时前将开展“一窗受理、集成服务”进展情况报市政务服务中心汇总。未能按时报送材料的部门将视情况进行通报，并作为政务服务工作绩效考评依据。

未尽事宜，请与市政务服务中心联系，联系人：葛同双，联系电话：63917232，电子邮箱：lysxzfwzxywk@126.com。

各县（市、区）人民政府结合本辖区实际参照本方案执行。

附件：

1.推进“一窗受理、集成服务”改革“一件事”事项统报表（示例）

2.XXX部门纳入综合受理窗口事项清单

3.XXX综合受理窗口政务服务事项受理清单

4.XXX综合受理窗口人员名单

5.洛阳市推进“一窗受理、集成服务”改革联络员信息表

6.综合窗口受理事项办理协议书（示例）

2020年4月16日

洛阳市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组　2020年4月16日印发