

福州市晋安区人民政府文件

榕晋政综〔2017〕208号

福州市晋安区人民政府关于印发《晋安区 “一窗受理、集成服务”政务服务体系 服务规范（试行）》的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处），福兴经济开发区、金城投资区管委会，火车站综管办，区直各部门：

《晋安区“一窗受理、集成服务”政务服务体系服务规范（试行）》已经区政府2017年第19次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

福州市晋安区人民政府

2017年9月7日

晋安区“一窗受理、集成服务”政务服务 体系服务规范（试行）

第一章 总则

第一条 以公开、规范、高效、便捷为服务宗旨，不断规范政府行为，提高政务服务水平，提升群众办事满意度。

第二条 按照“把简单带给群众，把办理交给系统”服务理念，实“互联网+政务”行动计划，推动政务服务去部门化、去层级化，实现政务服务综合化、网络化、标准化、同城化，打造整体政府、智能政务服务形象。

第二章 服务模式

第三条 “一窗受理”服务模式

（一）依托实体服务大厅，建立“一窗受理、集成服务”综合服务模式，变政府部门“专科”服务方式为“全科”服务方式。

（二）在各级行政服务中心按“社会民生类”、“注册登记类”、“经营许可类”、“投资建设类”四个主题分类设置综合服务窗口。各综合服务窗口不分行业、部门，对纳入的主题服务事项提供统一的接件受理、收费发证、办件流转和跟踪等通办服务，各业务

主管部门不再对外直接提供相应的服务。

（三）综合服务窗口对材料是否齐全、材料格式是否规范、复印件与原件核对是否无误等内容按部门提供的标准进行初判，对业务部门办结的办件统一进行收费和结果发出，对接收的现场咨询按“首问负责制”进行答复，对专业性强、情况复杂的咨询转交业务部门答复。

第四条 “一网通办”服务模式

（一）依托福建省网上大厅，提供去层级化、去部门化的主题式网上办事服务模式，重新梳理和简化申请材料，推进信息共享，逐步将以实体大厅“一门式”办事为主转向以网上大厅“一网式”办事为主。

（二）建设统一的服务事项申办流转平台，设置网上办事综合服务人员，由网上办事综合服务人员在申办流转平台按标准受理相关网上申请后，将办件分派流转给相应的部门审批决定，部门将审批决定反馈到申办流转平台和网上办事大厅。涉及纸质证照流转的，按邮政速递服务和综合窗口取证服务办理。

（三）试行审批办事“电子化”。凡是通过提交电子材料申报的，不再收取纸质材料。逐步实现电子证照的常态化使用，减少或取消网上申报材料，实现网上全流程办理。

第五条 “受审分离”服务模式

（一）各部门将审批服务的受理相对剥离，授权集中到行政服务中心，行政服务中心设置综合服务窗口作为服务前台对外提

供统一的综合服务，受理申请人的申请。各职能部门作为服务后台配合开展综合服务工作，建立“前台一口受理、系统分派流转、后台限时反馈”的“受审分离”服务模式。

（二）各部门对综合窗口接收的申请进行审查决定和结果签发，对转交的咨询负责答复，对授权的服务事项编制和公开业务标准，对综合服务窗口工作人员负责业务培训，对服务质量进行监督提升，并承担相应的法律责任和行政责任。

第六条 “联审联办”服务模式

对涉及多部门前置审批的事项实行跨部门、跨层级联审联办制度，建立“一站申请、一口受理、一表登记、一图辅导、一号共享、一档管理、内部联办、限时反馈”的“联审联办”服务模式。

第三章 服务事项

第七条 事项目录

由区行政服务中心管委会牵头，区委编办、区法制办联审，统一编制《晋安区“一窗受理、集成服务”审批服务事项目录》，各入驻部门严格按目录统一的审批服务事项，统一和规范事项编码、名称、主体、权限，并按“注册登记类、经营许可类、社会民生类、投资建设类”等主题分类做好对外服务。

第八条 办事标准

由区行政服务中心管委会牵头，各入驻单位统一编制审批服务事项办事指南，统一规范服务事项设定依据、申请材料和受理标准、申请表单样表及范例、审批结果、审批收费、审批时限、联办流程等办事标准。各部门按统一的办事标准提供对外服务。

第四章 服务岗位

第九条 咨询导办

负责办事群众的接待和分流引导，根据群众的咨询需求，对职责范围内的各类服务事项咨询，按服务流程规范做好解答或引导。该岗位设置在人流量大的服务大厅入口处，并视实际情况配置电脑、移动设备、复印打印机、取号机等设备。

第十条 申报辅导

负责辅导群众申报具体业务，对群众提交材料按标准化接件要求进行提前把关，辅导群众使用网上办事大厅(包括注册用户、实名认证、填报电子表单、上传申请材料、实现网上申报，下载网上办事大厅手机 APP 等)，辅助群众使用自助终端自助申办，对群众在线申报提供在线辅导。该岗位设置在自助填表区，由辅导人员为群众提供开放式的申报辅导服务，视实际情况配置在相关区域内配置电脑、移动设备、打印机、身份证阅读器、高速文档扫描仪、自助终端、取号机等设备。

第十一条 接件受理

负责对符合条件的申请进行接件或受理，统一在“一窗受理”综合受理和申办流转平台将办件分派流转至相应部门，对未实现材料电子化的办件或部分申请材料，统一进行材料的电子化处理并上传系统，不符合接件条件的一次告知申请人所需材料。该岗位设置在综合受理服务区集中对外服务，并视情况配置电脑、打印机、身份证阅读器、高拍仪、高速文档扫描仪等设备。

第十二条 查询发证

负责办事结果文书、证照和需返还给办事人员资料的发放，在“一窗受理”综合受理和申办流转平台中结果发放的操作确认，办事进度的现场查询告知，办事过程中收费引导缴纳，以及与邮政速递服务的衔接。该岗位设置在窗口服务区集中对外服务，并视实际情况配置电脑、打印机、身份证阅读器等设备。

第十三条 代办服务

服务“最多跑一趟”乃至“一趟不用跑”，参照代办服务事项清单，对群众、企业开展全程代办服务，对特殊服务对象（包括残疾人、少数民族、60岁以上老人、孕妇等人群）优先服务的协助引导等。该岗位设置在企业E服务空间集中对外服务，并视实际情况配置电脑、打印机、身份证阅读器等设备。

第十四条 后台统筹

负责协调跟踪和督办具体办件进度，解决办事过程中出现的问题，及时与相关部门协调沟通完成纸质办事材料交接，对窗口服务进行现场管理，做好相关业务和服务动态的总结及上传下达，

窗口服务后勤和业务保障，处理群众对窗口的意见建设和投诉等。该岗位设置在督查科，并视实际情况配置电脑、打印机等设备。

第五章 服务流程

第十五条 在线服务

（一）在线咨询

指由政务服务部门通过电话等在线服务平台为办事群众提供方便快捷的线上咨询服务。

服务流程：

- 1、群众通过打咨询电话 87711892 提出问题。
- 2、导办台人员在接线后对群众提出的问题予以回答，要告知群众去哪办、怎么办，为群众想办法办。
- 3、对群众提出的意见建议，要按要求登记在册，备案督查科。

（二）在线预约（网上预约，网下申报，网下受理）

指政务服务部门通过网厅、电话、自助终端、APP、微信等在线服务平台等专为办事群众提供的现场受理线上预约服务。

服务流程：

- 1、办事群众根据申请受理单位提供的预约时间段，通过网上办事大厅、APP 或微信服务号申请预约服务。
- 2、办事群众预约成功后凭预约回执或者信息，在指定的时间段携带材料到现场办事窗口提交材料。

3、符合条件的，现场办事窗口登录“综合受理和申办流转系统”受理申请，并分派相关部门进行审批决定。

4、部门将办理结果反馈“综合受理和申报流转系统”，服务窗口通知办事群众直接在网上办事大厅打印办事结果或到现场办事窗口领取证件，或选择有偿速递领证。

（三）在线预审，线下办理

指政务服务部门通过网厅、APP 等在线服务平台为群众到现场正式提出申请前提供的网上材料预审服务，在线上预审通过后办事群众仍需携带纸质材料到现场提交正式申请。

服务流程：

1、办事群众通过省网上办事大厅或 APP 等平台填报电子表单，上传电子材料，进行网上申报。

2、服务部门在 2 个工作日内对申请人是否符合资格、申请材料是否齐全规范、申请表单填报是否完整准确等进行预审，预审不通过将信息反馈办事群众。

3、预审通过后，办事群众携带材料或通过有偿邮政速递方式提交材料，并分派相关部门进行审批决定。

4、现场办事窗口登录“综合受理和申办流转系统”，并分派相关部门进行审批决定。

5、部门将办理结果反馈“综合受理和申办流转系统”，服务窗口通知办事群众到现场办事窗口领取证件，或选择有偿速递领证。

6、对于省网上办事大厅四星级、五星级的事项，在线预审通过即视为现场办事窗口已同意受理。通过预审后，登录“综合受理和申办流转系统”，并分派相关部门进行审批决定。审批决定后，现场办事窗口通知办事群众携带相应纸质材料到现场予以提交核验，核验通过再领取证照。

（四）在线申报，在线受理

指各级政务服务部门通过网厅、APP 等在线服务平台为办事群众提供的在线受理服务，服务部门线上正式受理后不得再要求办事群众提供纸质材料到现场提交申请。

服务流程：

1、办事群众通过网上办事大厅或 APP 等终端填报电子表单，上传电子材料，进行网上申报。

2、服务部门在 2 个工作日内对申请人是否符合资格，申请材料是否齐全规范、申请表单填报是否完整准确等进行预审，预审不通过将信息反馈办事群众。

3、预审通过即为正式受理，审批部门在承诺时间内作出审批决定。

4、部门将办理结果反馈至“综合受理和中办流转系统”，服务窗通知办事群众直接在网厅打印办事结果或到现场办事窗口领取证件，或选择有偿速递领证。

（五）在线查询

指由政务服务部门通过网厅、APP、微信等在线服务平台为办

事群众提供查询办理进度、办理结果等的服务。

服务流程：

办事群众通过在网上办事大厅、APP 或微信服务号“在线查询”模块查询办理进度、办理结果等。

（六）在线取证

指由政务服务部门通过网厅、邮政速递等在线服务平台为办事群众提供直接打印证照结果或下单邮政速递证照结果的服务。

服务流程：

1、服务部门通过电话、短信、APP 等服务平台通知办事群众领取办事结果。

2、办事群众选择到相关终端领取结果，或通过短信和 APP 提醒信息在线下单邮政速递。

3、邮政速递公司到服务大厅取件并送达办事群众。

第十六条 现场服务

（一）现场咨询

指由服务大厅为办事群众提供的各类现场办事咨询服务。

服务流程：群众直接到咨询窗口咨询。

1、对纳入本大厅服务范围的事项，咨询窗口应当场向群众提供相关信息资料并作清晰解答。

2、对无法解答的复杂性咨询事项，可转专业性综合窗口予以回答。

3、仍无法解答的应提交无否决权系统予以备案。

（二）现场导办

指政务服务大厅为办事群众提供的各类现场办事导办服务。对纳入本大厅服务范围的事项按服务群体、业务分类进行导办分流。

服务流程：

- 1、导办人员主动询问群众办事需求，并视情况进行导办。
- 2、对到服务大厅第一次提出办事需求或提出新的办事需求的，导办人员引导群众到申报辅导区域进行申报前材料预审。
- 3、对在线预约办理、在线预审通过后现场受理、审核通过取证、审批过程查询进度以及其他不需事前辅导的服务需求，导办人员持办事群众二代身份证或手机按办事主题直接帮助群众取号，并指引到相应窗口办理业务，或指引到等候服务区就坐等候叫号。
- 4、对特殊服务对象（包括残疾人、少数民族、60 岁以上老人、孕妇等人群），导办人员可优先引导到代办区申请代办服务。

（三）现场受理

指由综合受理窗口工作人员在实体办事大厅的窗口服务区，为群众提供各类申请的综合受理服务。

服务流程：

- 1、受理人员主动询问群众办事需求，查看叫号凭证，根据办事需求处理相关业务。
- 2、对已完成在线申报和自助申报或已完成电子表单填报的，

受理人员登录“综合受理和申办流转系统”，持叫号凭证或指引办事群众刷二代身份证查找办事群众相关历史办件，核对系统信息是否与纸质材料一致。

3、确认无误后，受理人员接收纸质申请材料，在“综合受理和申办流转系统”正式受理，出具接件回执，并将办件分派给相关部门进行审批决定。

4、对直接在窗口申报的，受理人员接收纸质申请材料，在“综合受理和申办流转系统”按程序正式受理，出具接件回执，并将办件分派给相关部门进行审批决定。

5、受理人员正式受理后，对未实现材料电子化、表单电子化的，及时将有关信息补充录入“综合受理和申办流转系统”，将连同办件受理信息一并分派到相关部门进行审批决定。

（四）现场领证

指由综合出证窗口工作人员在实体办事大厅的综合出证区，为群众提供各类办事结果文书材料及证照的发放服务。

服务流程：

1、服务人员主动询问群众办事需求，查看办件回执（含电子回执），确认已到取证日期。

2、服务人员查看办事群众身份信息，视情形进行分别处理；涉及自然人办事的，确认取证人员与经办人员一致，不一致的要求并提供经办人员身份证明；涉及法人办事的，要求取证人员一并提供法定代表人委托授权书或单位委托授权书（签名盖章）。

3、确认取证人员符合领证条件后，服务人员登录“综合受理和申办流转系统”查找相关办件，核实相关信息，在系统中进行领证登记。

4、服务人员根据办件回执找到对应的纸质办事结果文书材料或证照进行发放，并指引群众在签收表中签名确认。

（五）现场查询

指由查询发证岗工作人员在实体办事大厅的窗口服务区，为群众提供各类办事进度的查询服务。

服务流程：服务人员主动询问办事需求，凭办事群众接件回执(含电子回执)或指引办事群众刷二代身份证，登录“综合受理和申办流转系统”或其他相关系统查找相关办件，告知办件进度情况，同时提醒可选择邮政速递领证不必到现场。若群众选择邮政速递领证，指引到邮政窗口办理相关衔接手续，或在线下单邮政速递。

第六章 服务机制

第十七条 人员管理

综合服务窗口及综合服务工作人员统一由行政服务中心进行调度管理。服务中心要根据岗位要求调配综合服务人员，原则上综合咨询岗、综合受理岗、综合出证岗要按最优原则配置工作人员。

第十八条 服务授权

纳入“一窗式”综合服务的事项，在不改变法定职责的基础上，各级部门要按统一模式向行政服务中心(综合服务窗口)进行授权，参照简政放权模式与承担服务职责的行政服务中心签订委托书，交付业务专用章，印制业务手册。委托书应明确确立授权关系的主体双方、授权范围(包括服务事项、权限)、服务方式、专用章使用、监督检查、责任分工等内容。按受审分离模式运作不利于即办的事项，各部门可委托授权行政服务中心(综合服务窗口)全程办理。

第十九条 业务培训

行政服务中心要建立服务人员培训制度，组织做好服务工作人员的常态化培训工作。培训内容包括服务意识、服务礼仪、服务流程、岗位职责、团队精神、业务标准、政策法规、常见问题、系统操作等。培训方式可采取第三方专业培训、集中轮训、定期请单位上门业务培训、定期业务知识考核、跟班学习、日常专题培训等。同时，采取人员交流、常态化工作总结、业务问题研讨等形式开展综合服务人员全员学习和培训。

第二十条 服务协同

综合服务窗口作为服务前台对外提供统一的综合服务，各职能部门作为服务后台配合开展综合服务工作，对综合窗口接收的申请进行审查决定和结果签发，对转交的咨询负责答复，对授权的服务事项编制和公开业务标准，对综合服务窗口工作人员负责

业务培训，对服务质量进行监督提升，并承担相应的法律责任和行政责任。同时，各业务部门要统一设置审批服务科，集中本部门审批服务事项，业务复杂、量大且与群众生产生活密切相关的应“成建制”进驻行政服务中心设置服务后台。行政服务中心、各部门要按照综合服务要求建立健全内部管理监督制度，规范窗口管理、服务运作、综合衔接等事项，做好服务保障。

第二十一条 问题反馈

建立按条线、层次、人员等三方面的问题反馈工作机制，有效扩大问题知悉面，强化问题督导整纠力度。一是分条线反馈，根据问题性质分别反馈至相关业务条线。二是分层次反馈，充实完善反馈内容，视问题严重程度，分别就屡查屡犯、新发现问题等分层次进行反馈。三是分人员反馈，由行政服务中心管理人员召集相关业务科室人员、综合窗口管理人员、前台工作人员及问题直接责任人参加反馈会议，及时、准确地反馈至各管理层与操作层。

第二十二条 服务评价

建立以公众需求与管理规范相结合为导向的服务评价机制，统一建立政务服务绩效考核指标体系开展政务服务群众满意度测评，从政务公开、服务规范、服务质量、服务效率、服务创新等方面，评价各部门“一窗受理、集成服务”政务服务水平，推动各部门不断提高审批服务即办率、标准化率、无纸化率、综合办理率、网上办理率、联合办理率。

第七章 服务要求

第二十三条 服务形象

（一）着装整洁、大方、得体，有统一制服的工作人员应按规定着装，并佩戴工作证上岗。

（二）仪容形象整齐、洁净、端庄。男性工作人员不得蓄胡须，留长发；女性工作人员不化浓妆、不佩戴不适宜的饰物。

（三）保持窗口和服务大厅的整洁卫生，工作台面上的文件资料、物品摆放应整齐有序，不得在工作台面上摆放与工作无关的物品。

（四）服务行为规范，严格遵守和执行各项规章制度、工作纪律和职业道德规范，按标准化办事程序和流程为群众提供服务。

第二十四条 基本礼仪

（一）举止大方，目光、表情、手势要温和友善，站姿、坐姿、行姿要端正。

（二）语言文明礼貌，态度热情和蔼，说话用敬语，注意语调亲切、语速适中、语气谦和。

（三）尊重办事群众的风俗习惯、宗教信仰和人格尊严。

（四）对群众的业务咨询要耐心准确解答，受理职责范围内的业务和查询时，不得推诿、搪塞，按要求指导群众正确提供材料、填写表格。

（五）耐心倾听办事群众提出的意见、建议和批评，当办事群众出现误解，出言不逊时，要做好政策的宣传和解释工作，不得与服务对象争吵，并及时向上级汇报，妥善解决，重大问题要及时报告中心领导。

第二十五条 首问负责

办事群众到服务大厅办事，负责接待群众的第一人即为首问责任人，首问责任人需耐心听取群众咨询办理事项，对属于职责范围内的事项，要按规定立即接办；不属职责范围的，应做好相关引导。

第二十六条 一次告知

服务人员到服务大厅现场办事的群众负有一次性告知义务，对手续、材料不完备或未按规定程序、受理时限办理的，应现场一次性书面告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限等。

第二十七条 窗口无否决权

服务人员到服务大厅现场办事的群众“不说不是我办，告知是谁办；不说不能办，要说怎么办；不说不知道办，要想办法办。”对于难以咨询答复的问题，要向服务中心管委会和业务主管部门快速报备报批。

第八章 附则

第二十八条 本办法由晋安区人民政府行政服务中心负责解

释。

第二十九条 本办法从印发之日起试行,区行政服务中心对
本办法不断完善,有修改调整的以调整后的内容为准。

