

信阳高新技术产业开发区行政审批局

关于信阳高新区政务服务中心全面推行综合服务窗口服务模式工作方案的通知

区各审批部门：

为进一步深化“放管服”改革，推动政府职能转变，不断提高政务服务效能，着力营造良好的营商环境，现将《信阳高新区政务服务中心全面推行综合服务窗口服务模式工作方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻执行。

信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室

2023年5月3日

(此件公开发布)



信阳高新区政务服务中心全面推行综合服务窗口服务模式工作方案

根据《国务院办公厅关于印发〈进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案〉的通知》（国办发〔2018〕45号）、《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）文件精神，大力推进“一窗通办”，根据办理事项领域、办理流程关联度、办理数量和频率等，将部门进驻实体政务大厅分设的办事窗口整合，分类设置综合窗口，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，实行“一窗受理、集成服务”。同时在学习借鉴苏州、杭州等经验做法基础上，结合本区实际，制定出台本方案。

一、总体目标

围绕“三集中、三到位”原则，统筹整合政务服务资源，依托区政务服务中心探索建立“一门式、一网式”综合服务窗口，着力打造“前台综合受理、后台分类审批、综合服务窗口出件”的政务服务新模式，实现“多窗变一窗，一窗办多事”的目标。

二、实施原则

（一）统筹规划、分类设置。统筹政务服务资源，根据

窗口办件量、事项网上办理深度及事项间关联性，结合“一件事一次办”改革，合理整合进驻政务服务中心的窗口部门，分类设置主题服务窗口和综合服务窗口。

（二）应进必进、授权充分。按照“三集中、三到位”要求，具有行政审批职能且以企业、群众为审批服务对象的权力事项全部进驻政务服务中心，对进驻的事项要充分授权窗口人员。

（三）线上线下、协同服务。推进政务服务线上线下融合，进一步提升网上和实体大厅服务能力，推进信息共享和材料复用，让数据多跑路、群众少跑腿，提高审批效率，确保实现政务服务事项网上可办率、全程网办率、最多跑一次率、一窗分类受理率达到省局要求。

（四）规范集约、便捷高效。实现事项受理、人员管理和窗口服务统一规范进一步提升整体服务水平。实现部门窗口减量、窗口服务队伍更加精干，实现“多窗办一事”到“一窗办多事”的转变，切实解决企业、群众“来回跑、多头跑”和窗口忙闲不均、排队等候的问题，全面提升整体政务服务效能。

三、窗口设置

坚持以方便企业和群众办事为导向，充分整合政务服务资源，设置市场准入类综合窗口、税务综合窗口、公安综合窗口、项目工程类综合窗口、供气综合窗口五个主题服务区域窗口。

四、工作要求

（一）提高思想认识，注重协同配合。全面推行综合服务窗口服务模式，对进一步提升政务服务效率和水平、方便企业和群众办事具有重要意义，是营商环境评价、政务服务考评的重要指标。区级各部门务必要高度重视，强化“一盘棋”的意识，坚持以突出改革成效为导向，积极参与谋划，主动协同配合，不折不扣按时完成各项工作任务。

（二）坚持问题导向，注重问题解决。政策咨询综合服务窗口在试运行期间，区行政审批局要制定完善的政策咨询综合服务窗口业务办理流程，及时发现、收集运行过程中的问题，密切跟踪运行管理和相关配套措施落实情况。各审批部门要与政策咨询综合服务窗口通力配合，协调解决实际问题，不断规范完善政策咨询综合服务窗口运行，及时满足企业和群众办事需求。

（三）加强宣传引导，注重督促指导。各部门要多途径、多角度，加大对前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式的宣传力度，通过各种媒介及时准确的发布改革信息和政策法规解读，扩大社会知晓度和参与度，加快形成全社会共同关心、支持和参与的强大合力。要建立督促检查机制，政务服务效能提升工作领导小组办公室要定期开展督促检查。对工作落实到位完成较好的予以通报表扬；对未按要求进驻大厅、搞“体外循环”、影响工作进度的予以通报批评。并将“综窗改革”工作纳入对区级部门综合考评“政务服务”指标的内容。