

宁河区政务服务中心综合窗口运行规则 (试行)

第一章 总则

第一条 为深入推进“放管服”改革、优化营商环境，根据《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)和《宁河区政务服务中心推行“一窗”分类综合受理实施方案》要求，确保宁河区政务服务中心(以下简称区级“中心”)综合窗口规范运行，特制定本规则。

第二条 本规则适用于在区级“中心”综合窗口开展相关进驻政务服务事项的综合咨询、接件、出件等服务过程。未纳入综合窗口的事项和全流程网上办理的事项，其咨询、接件、受理、审批、送达等工作按照相关规定执行。

第三条 本规则所称综合窗口，是指区政务服务办统一安排人员负责区级“中心”窗口值守工作，并受各进驻部门委托，为申请人提供跨部门政务服务事项的综合咨询、接件、出件等服务的窗口。

第四条 区政务服务办和各进驻部门职责：

区政务服务办负责做好服务场所保障，安排调配窗口，组建综合窗口人员队伍，规范现场服务管理，动态调整进驻事项，保障信息化系统运行，制定相关工作制度，强化对进驻部门人员的监督管理。开展综合窗口人员选派和日常管理，提供综合窗口及帮办引导服务，加强服务团队业务能力培训，提升综合窗口整体化运营能力和服务水平。

区级“中心”各业务科室是政务服务事项的具体审批部门，负责各窗口的全流程业务管理，包括提供申请材料模板，制定接件受理标准，确定审查要点规范手册，作出受理决定(含网上预审和后台审核)、事项审批，负责复杂事项及特殊情形下的咨询解答等。明确窗口改革工作沟通联络人员，统筹本部门的窗口业务。安排人员轮流值守岗位，保证可随时解答前台业务问题，值班员无法当场解决的，应及时协调本部门相关审批人员给予答复。确保前后台业务衔接顺畅，提供高效审批服务。

第五条 综合窗口包括综合咨询窗口、综合办事窗口和综合出件窗口。

综合咨询窗口负责统筹调度咨询帮办人员，通过“一对一”指导“肩并肩”服务的方式，为申请人提供咨询解答、精准导办、辅助帮办服务，满足老年人、残疾人等特殊人群个性化办事需求，及时处置投诉纠纷，应对突发事件。

综合办事窗口负责提供对进驻综合窗口事项的接件服务，出具材料接收凭证。送达“即办件”的受理决定文书(含受理通知书、不予受理通知书)和一次性补正材料告知书，并做好发放记录。

综合出件窗口负责送达“非即办件”的受理决定文书和一次性补正材料告知书，以及进驻综合窗口事项办理的批准文件，并做好发放记录。

第六条 综合办事窗口出具的材料接收凭证应加盖综窗接件专用章，综合办事窗口及综合出件窗口送达的受理、补

正及批准文书上应加盖审批部门的公章或审批专用章。

第二章 接件受理

第七条 审批部门应对综合窗口事项逐项明确受理决定责任人和受理决定方式(当即作出受理决定或5个工作日内作出受理决定)。审批部门对网上申请事项开展网上预审服务。

第八条 综合办事窗口接到申请人提交的申请材料,应依据审批部门提供的该事项的办事指南及审查要点,对申请材料进行要件齐全形式审查和要素规范格式审查。

第九条 综合办事窗口人员登录“政务一网通”平台录入办理事项基本信息,签收申请人提交的纸质材料,出具材料接收凭证。按照审批部门对该事项作出受理决定的方式,告知申请人领取受理结果的时间。属于“即办件”的,综合办事窗口安排材料流转员立即将纸质材料转交审批部门的后台,并告知申请人按照短信或电话通知领取受理决定文书。属于“非即办件”的,综合办事窗口安排材料流转员于每个工作日上午11时、下午16时两个时间点将纸质材料转交审批部门(可视现场办件量增减转交频次),审批部门应指定1名工作人员负责接收材料,双方做好材料移交登记。

第十条 审批部门对综合办事窗口转交的申请材料进行实质审查,申请材料达到受理要求的,对于“即办件”当场出具受理决定文书,并转交综合办事窗口;对于“非即办件”5个工作日内出具受理决定文书,并转交综合出件窗口。审

批部门作出受理决定的同时应短信或电话告知申请人，受理决定文书可现场领取或邮寄送达。逾期未作出受理决定的，自收到申请材料之日起即为受理。

申请材料未达到受理要求的，审批部门应当允许申请人当场补正，出具一次性补正材料告知书并送达综合办事窗口，指导综合办事窗口人员一次性告知申请人需补正的全部内容。对于“即办件”，审批部门接收材料后应立即告知综合办事窗口是否需要申请人补正材料。如申请人已离开，审批部门应电话告知补正内容，并将一次性补正材料告知书送至综合出件窗口。不予受理的，应当说明理由，出具不予受理通知书。

第十一条审批部门负责对申请人提交网上预审的材料进行指导和预审。预审通过后无需申请人提交纸质材料的，审批部门直接在网上接件受理并进入审批阶段。预审通过后需申请人提交纸质材料的，审批部门通知申请人通过快递邮寄或到综合办事窗口递交纸质材料。综合办事窗口人员在“政务一网通”平台通过业务编号查询预审结果，对申请人提交的纸质材料进行形式和格式审查。审查通过的，收取纸质申请材料并流转至审批部门，审批部门作出受理决定后，由综合出件窗口将受理决定文书送达申请人；审查不通过的，转交审批部门进行复核。

第十二条 对于申请人提交申请材料不齐，但可适用于容缺受理或告知承诺的，在接件受理阶段按照相关规定执行。

第十三条 在综合窗口人员接待申请人咨询和接件过程中，涉及专业性政策性强，需审批部门给予解答的，审批部门值守后台的人员应当及时到综合窗口进行现场解答，为申请人提供专业性业务辅导、政策咨询等服务。

第三章 审核批准

第十四条 审批部门应对本部门进驻市级“中心”人员全口径审批授权，确保事项办理在市级“中心”实质运行，严禁“明进暗不进”，最大限度实现受理、审批、办结的“一站式”服务。

第十五条 对于审批部门未安排人员进驻市级“中心”办理的事项，综合办事窗口人员接件后通知审批部门通过“政务一网通”平台进行受理、审批、办结，并到市级“中心”领取申请人提交的申请材料，不方便领取的可快递邮寄至审批部门。审批部门将批准结果直接邮寄给申请人。

第十六条 对于使用部门专网系统审批的事项，综合办事窗口人员现场接件后，应将申请人办理事项的基本信息和申请材料录入“政务一网通”平台，审批部门在“政务一网通”平台中按照事项规定流程逐步操作，并将专网系统中的审批结果录入“政务一网通”平台，确保办理事项的基本情况、办理过程、审批结果等信息可记录、可追溯。

第四章 出件送达

第十七条 审批部门作出审批决定后，相关电子批准文

件应实时发送至“政务一网通”平台，纸质批准文件应及时送至综合出件窗口。审批部门应确保电子批准文件与纸质批准文件完全一致。

第十八条 综合出件窗口接到批准文件后应立即在“政务一网通”平台上进行办结登记，同时短信或电话通知申请人领取批准文件。

第十九条 申请人凭受理通知书或取件短信在综合出件窗口领取批准文件。对审批部门依据网上申请材料完成审批工作，但要求申请人在领取批准文件时需提交纸质材料、原证等其他材料的，申请人凭取件短信在综合出件窗口领取批准文件并交付材料，综合出件窗口应按照审批部门要求收取相关材料，并与网上申请材料进行比对，做好收发登记。

第二十条 区级“中心”对批准文件提供现场领取、邮寄、自助领取等多种送达方式，申请人在申请事项时应明确选择送达方式。

第五章 监督 管理

第二十一条 综合窗口负责全流程跟踪事项办理进度，对办理时限达到预警或超审批时限的办件，应及时提醒审批部门办理，对于审批部门久拖未决，影响政务服务效率的办件，应及时上报。

第二十二条 审批部门应确保事项接件手册内容与办事指南、法律法规保持一致，坚决杜绝与实际操作不符或内容未能涵盖实际工作要求的情况。因事项动态调整或申请条

件、申请材料发生变化的，应及时修订办事指南，更新审核要点，并提前做好综合窗口人员业务培训。

第二十三条 区政务服务办应加强对综合窗口的规范服务和审批部门依规开展进驻事项审批情况的监督检查，畅通投诉举报渠道，对发现违反本规则的综合窗口人员和审批部门人员进行督促整改，对不按要求整改造成不良后果的，按照有关规定追究相关部门和人员的责任。

综合窗口工作人员首问负责制

一、定义

办事人员向工作人员咨询或办理有关事项时，接待或办理该项业务的首位工作人员应当按照岗位职责履行处理、回复（告知）的义务。

二、首问负责人

接受办事人员咨询、申请或投诉的第一位工作人员。

三、执行要求

（一）办事人员提出的咨询、投诉、业务办理等办事需求，无论是否属于本政务大厅或窗口职责范围的事情，首问责任人必须热情接待，要负责指引、介绍或答疑，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理。

（二）首问负责人职责范围内能够解决的，首问责任人应当及时办理，并告知有关事项，提供必要的资料，热情耐心地解答办事人员的询问。

四、注意事项

（一）办事人员提出办理的事项不属于首问责任人职责的，应该做到：

1. 向办事人员说明原因，给予必要的解释；
2. 将办事人员带到或指引到相关窗口办理；
3. 可用电话与相关窗口（部门）联系，及时解决；
4. 不在服务大厅办理的，协助拨打便民服务热线

12345 咨询有关的电话号码或办事地点。

（二）如遇职责（政策）不明、纠纷投诉、突发特情等无法处理的事件，首问责任人应在第一时间将问题做好记录并上报组长，逐级汇报。

综合窗口工作人员一次性告知制

一、定义

办事人员到大厅任何窗口咨询或申请办理事项时，工作人员应出具《一次性告知书》，并一次性告知该事项的办理依据、条件、办理程序、办理时限、所需申报材料、收费标准等全部内容或不予办理理由，主动提供相关示范文本、表格和资料或告知办事人员获取相关示范文本、表格和资料的途径。

二、执行要求

（一）工作人员在受理事项时，对办事人员递交的申报材料应认真审查，对申报材料中存在的问题要一次性指出，并指导办事人员更正。

1. 依法可以当场更正的，应当允许办事人员当场更正；
2. 不能当场更正的，应当指出问题和修改意见，出具《一次性补正材料告知书》；
3. 与相应部门确认不能受理的，应出具《不予受理通知书》并告知理由。

（二）工作人员在接待办事人员咨询时，应当热情、主动，并做好书面记录。如果办事人员咨询的事项不属于本窗口业务，应告知其应到其他部门或窗口办理。

（三）工作人员在办事人员补齐手续或材料后，应按规定及时办理。

（四）对办事人员提出的疑问，须及时、准确、全面地进行解答，避免让办事人员多次询问或往返，造成其不满，引起投诉。

综合窗口工作人员为老服务规范

为进一步做好区政务服务中心“适老化”工作，满足老年人办事服务需求，提供更周全、更直接、更温馨的便利化服务，特制定本制度。

一、开展帮办服务针对老年人或行动不便的人员提供解答咨询，为老年人提供咨询引导、全程陪办帮办、协助填表、复印打印等全程“一对一”帮办代办服务。

二、设置为老服务绿色通道开辟绿色通道，由专人引导到指定窗口或自助终端服务区电脑申报区，并将老年人、残疾人服务及紧急出行等办事需求纳入“绿色通道”服务范围，根据老年人需求提供便利，舒适的办事环境。

三、提供适老设施为乘坐轮椅的老年人设置无障碍通道，在一楼总服务台配置箱，预备应急医疗物资及老花镜等日常用品，让老年人感受便利、贴心、温馨的服务。

综合窗口工作人员特殊群体服务规范

紧紧围绕为特殊群体提供贴心暖心的服务，深入推行“三化”服务，做实做细为特殊群体服务的各项工作，不断增强特殊群体的获得感、幸福感、满意度，特制定本制度。

一、提供现场咨询、指导等便利化服务合理布局区政务服务中心和窗口的服务设施，安排引导人员，大厅入口配备轮椅等公用设施，协助行动不便的办事人员乘坐电梯，代为取号并引导其在休息区隔位就座等待办理业务。

二、开展帮办服务全程免费帮办代办服务，实行一次性告知、“一件事，一次办”。对特殊人群提供全程帮办服务，全程指导办事人员办理业务，必要时可代为填写表格、网上操作、复印材料等。兼顾视障听障残疾人等群众的需求，采取必要的线下补充手段，有针对性地提供人工指导和服务。

三、开辟特殊群体办理事项绿色通道设置绿色通道，优先接待特殊人群，实行“一站式”服务，对特殊群体办事人员提供优先接待、优先办理等服务，努力做到为特殊群体提供更精细化、个性化服务。

综合窗口工作人员延时、错时服务规范

为进一步提高政务服务效率，提高服务精准化、便利化水平，为企业和群众提供优质服务，提升窗口服务水平，规范延时服务程序，特制定本制度

延时、错时服务政务服务对象已进入区政务服务中心并在窗口办理各类事项过程中，因办理时间超过了或错过了市政务服务中心规定的办公时间，将提供延时、错时服务，直至该事项受理完毕。

相关要求：

（一）延时、错时服务既可以由政务服务对象提出，也可以由综合窗口工作人员根据工作需要提出。

（二）区政务服务中心提供延时、错时服务不得向行政相对人收取任何服务费用或从行政相对人获取其他形式的报酬。

（三）综合窗口工作人员不得无故拒绝提供延时、错时服务，因条件不具备或其他原因不能提供延时、错时服务的，须由综合窗口负责人报请区政务服务中心同意，并向行政相对人说明理由，采取适当的补救措施。

政务服务中心自助办理制度

为进一步提高政务服务水平,加强区政务服务中心自助服务区的安全运行管理,提高自助设备运行效率,特制定本办法。

第一条 自助服务区是我区政务服务中心利用计算机、通信、机电、人工智能等高科技现代化设备,向办事群众提供自助办理审批业务的场所,由自助上网服务区、7×24小时政务服务自助大厅等部分构成。

第二条 自助上网服务区可为办事群众提供行政许可及公共服务方面的自助服务,主要包括:网上咨询、查询办事指南、审批事项的申报等;7×24小时政务服务自助大厅可为办事群众提供基于自助机的审批查询服务。

第三条 自助服务区的秩序管理是保障其正常运行的重要基础。自助服务区的管理一般分为现场管理和业务管理。现场管理由区行政审批局办公室负责,包括但不限于预防区域内争吵事件的发生、对区域内闲杂人员的控制与驱赶等;业务管理由区行政审批局各职能部门窗口承担,负责指导群众使用,设备维护、升级等。

第四条 自助服务区的设备维护是保障其正常运行的重要环节。自助服务区的设备维护一般分为日常维护和专业维护。日常维护一般由设备管理人员承担,负责区域内计算机软硬件设备的更换及维护;专业维护要由受过专业培训的技术人员或供应商的硬件人员承担,确保设备的高运行率。

第五条 自助服务区设备的清洁与日常维护是其正常运行的重要保证。自助服务区设备的清洁由物业部门负责，区行政审批局进行监督检查。

第六条 各职能部门配备的专属本部门业务权限的自助服务区计算机设备的每日开关机由各职能部门自行负责，消除安全隐患，确保用电安全。

第七条 中心窗口单位各职能部门配备的专属本部门业务权限的自助服务终端的设备维护由各职能部门自行负责。

政务服务中心预约服务制度

第一条 预约服务是指服务对象因特殊需求急需办理某项政务服务事项（区政务服务大厅职责范围内办理的各项业务），事先与政务服务中心及大厅窗口约定时间办理的审批服务。申请人应提前与区政务服务中心确认办理审批业务的具体时间，应约审批科室在约定时间为其提供相应的行政审批服务。

第二条 预约方式可分为现场、电话、网上等三种方式。

（一）现场预约。服务对象可到政务服务大厅服务台或相应审批科室进行现场预约。

（二）电话预约。服务对象可在工作日拨打审批大厅咨询预约电话进行电话预约。

（三）网上预约。服务对象可通过宁河区政务服务网进行线上预约。

第三条 接受预约时，预约办理人应对预约人姓名、预约时间、预约办理事项等做好记录，若预约人的预约服务项目涉及多个部门完成的，由预约工作人员及时上报区政务服务中心业务科，由业务科上报分管领导后协调统筹安排。大厅工作人员对预约的服务不得无故取消或变更，若因特殊情况不能按时提供预约服务的，应约审批科室应提前 8 小时告知申请人，并作好解释工作。

第四条 超过预约时间 30 分钟而未到场的，视为申请人主动放弃预约服务。

政务服务中心限时办结制度

为提高区政务服务中心各科室、窗口办事效率，优化营商环境，全面提升政府部门的公信力、执行力、服务水平和办事效率，为服务对象提供方便、快捷、优质的服务，特制定本制度。

第一条 本制度适用于中心各科室、单位和各派驻窗口（单位）的工作岗位。

第二条 限时办结制度是指符合法律、法规及有关规定，在资料齐全、手续齐备的前提下，窗口工作人员严格按照时对外承诺办理时限，办结服务对象申请事项的工作制度。区政务服务中心受理范围内的审批服务事项都应在承诺时限内办结。

第三条 执行限时办结制度要以提高效能为原则，不断优化工作程序、减少不必要的审批环节，能提前的要争取提前办理，既要提高办结效率，又要确保办理质量。努力做到审批时限平均减少一半，实现审批承诺时限在法定时限的基础上平均减少一半，审批办理时限比承诺时限平均减少一半。

第四条 各窗口要进一步规范完善政务服务事项各要素内容，提升办事要件和办事指南标准化、规范化水平，在一网通办总门户上电子表单形式和在办事大厅以告知单形式，公示各项办理事项的法律依据、办理程序、申报材料、

承诺时限、收费标准及收费依据等，确保线上和线下同事同标，推进统一事项无差别受理、同标准办理。

第五条 对有下列行为之一的，依据相关规定，对责任人员进行处理：

（一）因工作效率低下，未能在规定的工作时限内办结有关事项或做出明确答复，造成延误的，对相关责任人批评教育，责令其改正并及时予以补办。

（二）对已具备条件的行政审批事项因超时未作出行政决定，而默认为同意实施的，对相关责任人采取诫勉教育。

（三）对违反限时办结制度，造成重大影响的，予以通报，相关责任人应作出书面检查，该行为将计入其年终考核材料，同时建议所在单位将责任人调离中心窗口工作。