附件2

平凉市“一窗受理、集成服务”

规范化运行方案

为进一步加快推进企业和群众到政府办事实现“只进一扇门、最多跑一次”目标要求，现就我市“一窗受理、集成服务”规范化运行提出如下方案。

1. 工作目标

全面推进政务服务中心“一窗受理、集成服务”改革，建立“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的政务服务模式，加快推进政务服务事项由各级部门自行受理向政务服务中心“一窗受理、按责转变、限时办结、统一督办、评价反馈”转变，实现政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升、群众获得感显著增强。

二、主要任务

**1.设置综合受理窗口。**各（市、县）政务服务中心要依据事项流程关联度，优化窗口布局，整合设置为投资项目审批、市场监管、不动产交易登记、医保社保、公安服务、生育服务、住房公积金等综合性受理窗口，并根据运行情况进行动态调整，不断优化窗口设置。

**2.制定综合受理窗口工作规范。**根据市政府公布的《市县政府部门行政许可事项标准化目录》，对进驻政务服务中心面向企业和群众申请的政务服务事项，整合成每个“全链条”办理事项类型的受理条件、申报表单、申请材料。整合再造审批流程，变“一事一流程”为“多事一流程”，制作“一窗受理”流程图，编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》， 实现“一窗受理”。

**3.创新全流程业务模式。**各（市、县）及有关综合受理窗口牵头单位根据业务工作流程重新组建综合受理区和后台审批区。受理区主要负责事项的集中受理、按责分办、咨询解答等工作；后台审批区主要为部门进驻政务服务中心人员。建立牵头单位与配合单位沟通顺畅、综合受理与分类办理流转顺畅、政策变化与审批标准衔接顺畅的工作机制。后台审批区工作人员负责审批服务事项的标准制订、业务指导和审查审核，落实窗口授权，及时反馈审批结果；不断简化审批流程，主动创新审批方式，配合牵头单位落实“一窗受理”运行管理各项要求。

**4.规范提升出件窗口服务。**建立统一出件管理制度，提倡大厅统一制证，简化取件程序，全面提供证照和有关资料快递送达服务，尽可能减少办事跑腿次数。