附件六

儋州市一窗受理管理运行办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强市政务服务中心大厅（以下简称为大厅）综合受理工作管理，实现“一窗受理、集成服务”规范化运行，全面提升政务服务效能，特制订本办法。

第二条 综合窗口是政务服务中心向社会公众提供咨询服务、综合受理、转办督办、统一出件等政务服务的工作岗位。“一窗受理、集成服务”实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的运行模式，对委托授权依申请政务服务事项进行受理、办理，实现线下线上协同办理。

第三条 市政务服务中心应围绕深化“只进一扇门、最多跑一次”改革，结合工作实际，科学设置综合受理窗口区域和审批服务事项。

第四条 市政务服务中心结合综合窗口办事实际，建立健全相关咨询服务、档案管理、邮寄送达、监督考核等配套制度保障体系。

第二章 工作职责与权限

第五条　综合窗口管理机构工作职责：

（一）负责大厅“一窗受理，集成服务”的组织协调、业务指导、推进落实和监督考核工作，以及相关配套服务区域的设备设施的综合管理服务。

（二）负责设置综合受理窗口，配置工作人员，定期组织开展业务培训，打造一支政治强、业务精、素质高、作风正的复合型综合窗口工作人员队伍。

（三）建立综合窗口工作人员管理考核制度，通过强化制度实现管人管事。

（四）对依申请政务服务事项按照标准化要求梳理编制公布服务指南，制定相应事项受理清单及样本，建立业务咨询知识库，指导监督综合窗口对外服务。

第六条 综合窗口工作职责：

（一）依照职能部门梳理的办事指南和受理清单，对群众和企业现场办事申请材料是否齐备、规范进行核查。

（二）负责“一窗受理”的日常咨询、受理、分办、催办，以及相关配套服务区域设备的日常使用，为前来大厅现场办事的群众和企业提供服务。

（三）负责将当日受理的办件材料进行归集和整理，做好日常移交、封存等工作。

（四）负责职能部门办理结果文书或证书的统一出件工作。对于需要快递寄送的办件督促邮政窗口当日进行签收、寄发、登记、送达等处理。

第七条 职能部门工作职责：

（一）负责依托海南省“一张审批网”系统及时调整更新提交本部门在综合窗口受理的政务服务事项以及对受理事项的服务指南进行及时梳理编制、更新公布。

（二）负责将综合窗口受理的事项编制受理清单并及时报送综合窗口管理机构。受理清单、申请材料信息内容须合法、完整、明确，不得含有于法无据、模糊内容、兜底条款要求，实行“容缺受理”材料项应在材料清单中标明。

（三）综合窗口受理的业务事项涉及多部门审批，各相关部门应积极配合综合窗口管理机构和牵头部门在承诺时限内开展并联或联合办理。

（四）负责建立本部门提供综合受理事项业务的专业咨询解答工作和渠道。

（五）及时对综合窗口受理件进行办理，在规定时间内审批并反馈审批决定的意见、送达结果（证照、文书等）。

（六）负责对综合窗口工作人员进行涉及本部门审批服务业务的培训。

第八条 首席代表业务审批权限：

（一）对即办件的直接审批权：由综合受理窗口直接受理，后台审核、当场发证（证照、文书）。

（二）对承诺件的后台处室协调处置权（除特别重大、疑难、复杂需上会研究的事项外）。

（三）对联办件代表本部门参加联合审批并作出审查意见。

（四）对确需技术论证或现场踏勘等环节的事项，协调后台相关人员按要求反馈审查意见、上传审查结果。

第三章 附则

第九条 本办法自发布之日起施行，由市政务服务中心管理办公室负责解释。

附件：“一窗受理、集成服务”受理通知书

儋州市人民政府政务服务中心

“一窗受理、集成服务”受理通知书

受字（ ）第 号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 审批项目名称 |  |  |  |
| 申请事项内容 |  |  |  |
| 申请人（单位） |  | 联系人 |  |
| 单位电话 |  |
| 办件编号 |  | 移动电话 |  |
| 收到材料：  办理意见：  于 年 月 日收件，经审查，该申请事项符合法定受理条件，先决定予以受理。自受理之日起，承诺于 个工作日内办结。  （自作出办结决定之日起，10个工作日内制证，并向申请人颁发。）  （受理专用章）  年 月 日 | | | |
| 承办人 |  | 收件人（签名） |  |
| 窗口电话 |  | 送达时间 |  |
| 查询网址 | http://wssp.hainan.gov.cn | 投诉电话 | 0898-2339192 |