

厦门市人民政府办公厅文件

厦府办〔2023〕52号

厦门市人民政府办公厅关于印发 进一步深化综合窗口改革工作方案的通知

各区人民政府，市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

《厦门市进一步深化综合窗口改革工作方案》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

厦门市人民政府办公厅

2023年9月5日

（此件主动公开）

厦门市进一步深化综合窗口改革工作方案

为贯彻落实国家、省、市关于加快政务服务标准化规范化便利化要求，加快推进我市政务服务机构综合窗口改革，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，以方便企业群众办事为目标，坚持需求导向、问题导向、效果导向，从以部门管理为中心向以企业群众需求为中心转变，强化信息技术支撑，促进部门协同，推动综合窗口服务升级优化，进一步提高政务服务效能，全面提升我市政务服务水平，持续打造更优营商环境，服务全市高质量发展大局。

二、基本原则

（一）统一受理。加强政务服务中心大厅和一体化政务服务管理平台建设，实现线下综合服务窗口与线上综合受理系统有机融合，市、区各级政务服务机构依托一体化政务服务平台统一收件受理，实现线下“一窗通办”、线上“一网通办”。

（二）分类设置。从方便企业群众办事出发，综合考虑办理事项的业务领域、关联度、办件量和办理时长等因素，结合大厅布局，有效整合行政资源，科学合理设置分领域和无差别综合办事窗口。

（三）协调联动。加大跨部门办事窗口整合力度，推动不同业务部门整合设立无差别综合办事窗口，建立前台窗口和后台审批部门协调顺畅的联动机制，实现受审分离、协同高效。

（四）高效便民。持续优化办理流程、简化申请材料、加强数据共享、强化部门协同，打造“一窗式、一站式”服务，让企业群众享受到更高效、便捷、规范、公正的政务服务。

三、工作目标

按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置分领域和无差别综合办事窗口。市、区政务服务中心对涉及多部门联办的业务，或业务领域覆盖面较广的单部门，建立分领域综合办事窗口；对简易单部门事项窗口或办件量较少的部门窗口，整合建立无差别综合办事窗口。2023年10月底前，市、区各政务服务中心实现综合办事窗口全覆盖；乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站进一步提升全科受理能力，提供全科式“一窗通办”；开发建设一体化政务服务平台，实现数字技术与窗口服务深度融合，构建线下“一窗通办”、线上“一网通办”的政务服务体系。

四、深化市政务服务中心综合窗口改革

（一）优化拓展分领域综合窗口

1.巩固提升现有分领域综合窗口。市场监管、住房保障、医疗保障、不动产登记、财政业务等现有分领域综合窗口，进一步整合本领域业务，优化办理流程、统一办理标准，提升“一窗受理、

综合服务”水平。（责任部门：市市场监管局、住房局、医保局、资源规划局、财政局；完成时限：2023年9月底前）

2.扩大分领域综合窗口覆盖面。整合市公安局各警种业务，设立公安事务综合窗口；整合市人社局机关及下属社保中心、就业中心等事业单位有关业务，设立人社事务综合窗口；整合市司法局机关、法律援助中心及法律咨询等业务，设立法律服务综合窗口；整合市交通局机关、公路事业发展中心、运输事业管理中心、桥隧中心业务，设立交通运输服务综合窗口；整合市科技局机关、科技分中心有关业务，设立科技事务综合窗口。各牵头部门制定本领域综合窗口优化提升工作方案，打破部门内业务边界和数据壁垒，优化办理流程、统一办理标准，推动进驻市政务服务中心业务全面实现“一窗通办”。（责任部门：市公安局、人社局、司法局、交通局、科技局；完成时限：2023年10月底前）

（二）推动建设跨部门无差别综合窗口

1.整合设立跨部门无差别综合窗口。整合市民政局、卫健委、文旅局、商务局、教育局、应急局、资源规划局、发改委、工信局、国动办、厦门港口局、市政园林局、水利局、生态环境局、建设局、执法局、消防救援支队、残疾人就业中心、总工会、体育局、金融监管局、电影局、侨办、外办、民宗局、农业农村局、海洋发展局、档案局、气象局等29个部门业务，设立民生经济、建设领域跨部门无差别综合窗口。对窗口年办件量少（年办件量低于250件次）或业务季节性集中办理的部门采取“事项入驻、人

不常驻”方式，纳入民生经济、建设领域跨部门无差别综合窗口。

（牵头部门：市审批管理局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年10月底前）

2.巩固提升工程建设项目审批综合窗口。依托工程建设项目审批综合窗口和市工程建设项目审批管理系统，持续做好市资源规划局、发改委、工信局、生态环境局、国动办、建设局、市政园林局、水利局、交通局、通信管理局、厦门港口局等11个部门涉及工程建设项目审批的业务“一窗通办”工作，从推进政务服务标准化、规范化、便利化建设、提升“全程网办”便利度、强化服务保障等方面，持续深化工程建设项目审批制度改革。（牵头部门：市审批管理局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年9月底前）

3.规范无差别综合窗口事项委托。纳入无差别综合窗口的事项，审批部门将业务受理权限委托给综合窗口，明确委托事项、委托期限、委托权限、责任划分等，综合窗口根据审批部门提供的受理审查标准收件受理。（牵头部门：市审批管理局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年10月底前）

4.规范无差别综合窗口业务流程。制定综合窗口业务流程规范，建立窗口与后台协同机制。综合受理窗口人员接收申请材料，对照受理审查标准，审查申请材料是否齐全、是否符合法定形式，登记录入相关信息，扫描上传申请材料，将纸质材料流转后台，依托一体化政务服务平台完成事项受理，出具“受理通知书”（或

“一次性告知书”“不予受理凭证”)。审批部门依法依规在承诺时限内做出审批决定，办理结果邮寄送达申请人或交由综合出件窗口送达申请人，实现统一收件受理、统一出件送达。对于简单即办事项，审批部门可委托综合窗口直接办理。(牵头部门：市审批管理局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年9月底前)

5.强化无差别综合窗口人员队伍配备。明确承担无差别综合窗口运行的管理机构，强化运行管理人员力量。综合窗口运行管理机构负责制定并推动实施综合窗口运行管理、人员管理、投诉处理、应急处置等规则制度，协调窗口前后台业务衔接，负责综合窗口日常管理和人员培训考核等工作；政务服务管理机构通过购买服务方式提供综合办事窗口服务，组织开展无差别综合窗口申办辅导、收件受理、材料流转、出件送达、资料整理等工作。(牵头部门：市审批管理局、市委编办、市财政局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年10月15日前)

6.强化无差别综合窗口业务培训。分批多轮次开展无差别综合窗口人员业务知识、流程规范、系统操作、服务标准等培训。无差别综合窗口试运行前完成岗前培训，运行初期各审批部门安排业务骨干到前台对窗口人员一对一跟岗指导、辅助办理；常态化运行后，定期组织培训，不断提升工作人员业务能力和服务效率。(牵头部门：市审批管理局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年10月底前完成岗前培训，持续推进)

7.强化无差别综合窗口人员管理。建立窗口人员绩效管理机制，从日常考勤、业务熟练度、服务态度、部门评价、群众评价等多维度进行考核，考核评分结果与绩效奖励挂钩；循序推进综合窗口人员按照行政办事员职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性，提升综合窗口服务质量。（牵头部门：市审批管理局、人社局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：持续推进）

五、深化基层政务服务综合窗口改革

（一）优化提升区级政务服务中心综合窗口。各区政务服务中心结合实施进驻事项负面清单制度工作，按照“应整尽整”的原则，市场监管、不动产登记、社会保障、医疗保障、公安领域设立分领域综合窗口，重点做好公安各警种业务综合窗口的整合设立、市场监管综合窗口的优化提升。其他单部门办事窗口，以“最大程度综合”为原则进行整合优化，纳入跨部门无差别综合办事窗口，提升无差别综合办事窗口事项覆盖度，实现综合办事窗口全覆盖。（牵头部门：各区政府，责任部门：市市场监管局、资源规划局、医保局、公安局等相关审批服务部门；完成时限：2023年9月底前）

（二）优化提升政务服务分中心、便民服务中心（站）综合窗口。各级分中心，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）强化综合窗口“全科受理”能力，全面设置综合办事窗口，进一步提升综合窗口服务水平，所有进驻业务做到“一窗通办”，“一站式”

服务。（牵头部门：各区政府，责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2023年9月底前）

（三）强化市级部门对基层改革业务指导。各市直审批部门要抓本级带系统，会同区政务服务管理机构督促指导对应区级部门梳理事项清单、受理标准、业务流程，持续提升综合窗口服务成效。（责任部门：各审批服务部门；完成时限：9月底前完成第一阶段指导，持续推进）

六、强化分领域和无差别综合窗口支撑能力建设

（一）细化梳理受理审查标准。各级审批部门根据“五级十五同”要求，结合综合窗口业务办理需要，进一步细化梳理政务服务事项办事指南申请材料核查标准、材料样本样表和常见问题。材料核查标准应符合法律法规、政策文件要求，简明清晰、可操作性强。材料样本样表填写内容应突出审查重点且准确有效。核查标准、样本样表和常见问题统一部署至省网上办事大厅和市一体化政务服务平台综合受理系统，并动态维护更新，作为综合窗口咨询辅导、收件受理的依据。（牵头部门：市审批管理局，各区政府；责任部门：各审批服务部门；完成时限：2023年9月底前）

（二）优化办事大厅功能区和窗口布局。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”办理模式，结合群众办事习惯，优化办事大厅功能区和窗口布局，满足综合咨询、申办辅导、综合受理、网上服务、排队等候等需求。根据审批部门办公场所和前后台业务协同需要，优化扩容后台审批空间。（牵头部门：市审批

管理局；责任部门：各审批服务部门；完成时限：按需推进）

（三）强化综合受理系统建设和应用。依托市一体化政务服务平台建设综合受理系统，开发收件受理、交换流转、联审联办、综合出件、同步跟踪、数据监测等功能；探索远程帮办、智能辅助受理功能，提升综合受理智能化水平和服务效率。各部门自建的审批系统积极与市一体化政务服务平台对接，相关业务数据实时推送，依托市一体化政务服务平台完成收件受理、出件送达，提升“一窗通办”信息化水平。〔牵头部门：市审批管理局、工信局（大数据局），各区政府；责任部门：各审批服务部门；完成时限：2023年9月底前〕

七、工作要求

（一）提高思想认识。深化综合窗口改革是省政府2023年重点工作任务之一，时间紧，任务重，各区各部门要高度重视，敢为争先，高标准、严要求完成综合窗口改革各项工作任务。

（二）加强协调配合。市审改办统筹推进全市综合窗口改革工作，市级各分领域综合窗口牵头部门和各区政务服务管理机构制定改革实施方案，细化工作举措、明确责任分工，倒排时间进度，压实工作责任，尽快推动改革落地。各级审批服务部门要认真梳理受理审查标准、完成系统对接和事项部署；配合政务服务管理机构制定培训计划，组织开展业务培训，加强运行过程中的业务指导，确保综合窗口审批服务不断档，服务成效有提升。

（三）强化人员配备。落实国家、省、市有关要求，有序推

进市、区政务服务中心无差别综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，鼓励有条件的区推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

（四）加强监督考核。各审批服务部门要严格落实综合窗口业务办理有关规定，加强前后台业务衔接，确保综合窗口运行协调顺畅。市审改办将对各级政务服务机构的综合窗口覆盖情况、运行情况、服务质量进行监督检查，检查结果纳入年度行政服务质量绩效考核，对推动工作不力、改革成效不佳的予以绩效扣分。

（五）加大宣传力度。各级各部门要及时宣传解读“一窗受理、综合服务”改革工作，提高综合窗口办理模式的社会认知度和企业群众认同感，主动接受社会公众监督，积极回应企业群众关切，不断改进优化综合窗口服务，提升政务服务体验感。

有关单位：市委编办，市档案局、电影局、总工会、侨办、残联，气象局、
通信管理局、消防救援支队。

厦门市人民政府办公厅

2023年9月6日印发

