

吕梁市政务服务中心文件

吕政务业务发〔2023〕20号

关于印发《吕梁市政务服务中心公共服务事项无差别受理“综合窗口”改革实施方案》的通知

各县（市、区）政务服务中心、驻厅各窗口单位：

现将《吕梁市政务服务中心公共服务事项无差别受理“综合窗口”改革实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



吕梁市政务服务中心

2023年4月28日

吕梁市政务服务中心公共服务事项 无差别受理“综合窗口”改革 实施方案

为进一步贯彻落实《国务院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）、吕梁市优化营商环境工作领导小组办公室《关于印发吕梁市政务服务标准化、便利化提升工作方案的通知》（吕营商办〔2021〕2号）等各项政策文件精神，整合优化政务服务资源，全面推进政务中心综合窗口全覆盖，为企业群众提供更加方便快捷的办事环境，现结合我市实际制定无差别受理“综合窗口”改革实施方案。

一、总体要求

强化政务服务标准化、规范化、便利化建设，加快综合窗口建设，配齐配强人员支撑及设施设备，不断优化服务全流程，按照综窗统一受理的原则，向申请人提供政务服务。按照驻厅事项的业务情形、承办单位、办理形式、申报材料、办理流程等特点分别实行综窗受理、专窗办理、全程网办，构建线上线下高度融合的综合窗服务。各驻厅单位应严格按照各类型事项运行模式要求进行业务处办，并不断推进事项无差别服务进程，优化提升群众办事体验。

二、任务安排

（一）规范服务流程

1. 规范统一审前服务流程。依托统一预约、统一叫号体系支撑，由引导人员辅助进厅申请人进行取号，严格实行所有进厅事项取号后方可办理，杜绝“未叫即办”、“体外循环”等现象。取号时应依托事项情形化、颗粒化梳理进行取号前智能导办。申请人取号后，申办材料相对复杂的、涉及表单填写的，帮办代办人员应对其进行申报辅导；符合全代办服务的，应按照全代办工作规范提供相应服务；通过现有的线上网厅、APP、微信公众号、小程序等即可在线办理的事项不再前往窗口办理，由帮办人员辅助提供全程网办服务；申报材料简单、无需帮办的事项，引导人员直接将申请人引导至对应窗口完成办理。

责任分工：综合受理科负责统筹推进审前服务引导、帮办环节；驻厅部门配合采取统一叫号服务；业务协调科负责流程运行工作的协调。

完成时间：2023年5月15日前

2. 推进无差别综合受理。完成引导、帮办等服务环节后，针对申请人申报时需要携带多项材料、涉及表单填写、受理要点明确的事项实行“综合窗口无差别受理”，即综窗受理，即办件由帮办人员向职能部门/科室转递申请材料并确定办理结果，当场予以办结并出具通知书；承诺件按照受理要点完成形式审查后出具受理通知书。针对不动产、公积金、交警、人社、医保等事项设置专窗，按照业务分类采取“统一引导接件、叫号即为受理、专窗完成办理”的模式进行业务

处办（即专窗办理），窗口人员根据办理情况依托窗口叫号pad分别记录“过号”、“受理”、“咨询”、“不予受理”。

责任分工：综合受理科负责综窗受理事项的无差别受理，帮办人员负责对专窗窗口叫号及办理进行统筹引导，统一打印受理通知书、办结通知书；驻厅职能部门负责按照统一规划进行专窗业务办理并按时将业务办理情况报送至领导小组办公室；技术服务科负责叫号及显示相关设备按照统一规划完成调整；数据分析科每周汇总专窗业务数据报送情况。

完成时间：2023年5月15日前

3.严格执行统一“好差评”。工作人员应在申请人完成申报后主动邀请其进行好差评，未评价的在5个工作日内与申请人沟通进行评价。综合窗口通过业务系统完成评价数据统计，专窗职能部门按照政务服务中心要求及时报送业务办理相关统计数据，所报数据与pad叫号统计情况不一致的应及时作出分析说明。

责任分工：综合受理科负责对综窗受理类事项办理情况进行统计；驻厅职能部门负责按照统一要求及时邀请申请人进行评价；投诉处理科负责“好差评”评价情况的监督管理，并对评价数据异常的窗口提出整改说明，并督促其完成整改。

完成时间：2023年5月20日前

4.规范材料转递及后台分类办理流程。采用综窗办理的事项，应在事项统一受理后打印规范化材料转递单，由转递人员及时递送至驻厅职能部门，申报材料符合约定受理条件

的，职能部门应及时根据业务规范进行事项审批、办理，符合办理条件的应出具相应结果，不得以“无法确定申报材料是否符合办理条件”、“须研究确定”等为由拒绝接收材料；不符合办理条件的，职能部门应通过《审查意见一次性告知书》详细列明原由，并将申请材料一并退回。材料转递人员应及时完成各类办理结果的收集并统一转递至统一出件窗口。

牵头部门：综合受理科负责收件后申报材料的转递及运行管理，负责监督部门/科室申报材料签收及规范化办理。

完成时间：2023年5月15日前

5. 按时完成制证及统一出件。采取综窗受理模式的事项办理完成后，驻厅职能部门应及时完成纸质证照制作及电子证照制作（或协调本部门完成相关证照制作）。所有办理结果均应通过统一出证窗口，进入出证环节（即办件由即办窗口当时出件），按照与申请人约定的方式进行结果送达，并做好领取记录。采取专窗办理模式的事项，由综合窗口按照办理时pad登记的办理结果统一出具相应通知书。

责任分工：综合受理科负责统一出件的运行及管理及通知书的打印；驻厅职能部门负责完成本部门制证工作。

完成时间：2023年5月20日前

6. 规范文件管理与归档。综窗受理事项办理完成后，所有纸质版材料、各项通知书、转递单等应一并作为过程印证资料进行规范存档；电子版材料及事项办理全环节关键节点

信息应依托档案管理相关系统完成归档。

责任分工：驻厅职能部门负责申报材料的归档；综合受理科负责受理过程中纸质材料、电子档案的整合归档。

完成时间：2023年5月底前

（二）提升整体服务能力

1. 加快推进专窗服务“无差别化”调整。各驻厅职能部门应制定调整计划，通过内部培训强化窗口人员综合能力，尽快实现将专窗窗口调整为无差别服务窗口，即可在专窗区域任一窗口均可办理所有专窗业务，不再要求申请人按照所办事项前往不同窗口，通信服务专区、银行服务专区、其他事务服务区以进驻部门/公司为单位实现无差别受理。尚未完成市级要求事项进驻的，应尽快协调本部门完成事项进驻，并同步开展驻厅人员培训。设有子窗口、尚未实现无差别办理的专窗，**第一阶段**应选取业务关联性强的子窗口进行业务学习，实现小范围无差别办理；**第二阶段**除业务复杂性强的均应实现无差别办理；**第三阶段**应实现全部业务无差别办理。

职责分工：驻厅职能部门负责制定调整计划并推动落实；业务协调科负责审核并监督调整计划的执行，每半个月制作无差别受理调整报告报送至中心领导。

完成时间：2023年5月底前完成第一阶段，6月中旬前完成第二阶段，6月底前完成第三阶段。

2. 全面提升整体服务面貌。加强对综合窗口及专窗各岗位人员服务面貌的培训提升及考核管理，细化着装、坐姿、

服务话术、礼仪习惯等方面的各项行为准则，通过日常监督考核强化人员素质。各区域还应同步加强对大厅各区域的现场标准化管理，完成标识标牌、地贴、桌签、窗口分割线等的统一风格定制调整，实行统一风格、统一标志管理；桌面摆放应按照统一规范标准执行。

责任分工：投诉处理科负责大厅各专窗人员的礼仪培训，并全面负责含综窗人员在内的服务面貌监督，负责现场标准化各项内容的调整。

完成时间：2023年6月底前

3. 强化对各窗口人员的纪律管理。加强对各窗口人员的纪律管理，规范工作面貌、服务态度、请销假等方面的管理，对表现优秀的窗口及相关岗位人员可通过大厅公开展示屏等渠道进行公示，对表现不佳、存在纪律问题的窗口及相关岗位人员予以通报，行为严重的可要求管理方更换人员。

责任分工：投诉处理科负责大厅相关人员纪律管理。

完成时间：常态化进行

4. 打造全方位便民利企咨询智库。在充分发挥现有窗口咨询引导体系基础上，联动12345政务服务便民热线。同时用好支付宝、微信等喜闻乐见的服务渠道，全面整合政务服务知识库，实行相同事项、相同政务服务诉求线下、线上、电话等渠道同标准，定期更新知识库内容，及时更新至各服务渠道并开展宣传，为企业群众提供方便、准确、详尽的咨询回复。

责任分工：业务协调科负责对驻厅职能部门各类政务服务事项常见问题进行梳理并建立基础知识库；综合受理科负责加强对引导、帮办等密切接触进厅人员的岗位进行强化培训；热线运行科负责将梳理细化后的知识整合入库同步至12345热线知识库并对坐席人员进行培训；办公室负责协调联络将知识内容同步至支付宝、微信端等第三方智能客服渠道。

完成时间：2023年7月底前

（三）细化事项梳理

1. 不断推进事项精细化梳理。以易于理解、方便应用为目标，对专窗事项进行进一步细化梳理，从申请人的角度出发形成问答式的情形引导，便于快速确定申请人的业务情形，同时支撑办理前进行条件自查，助力无差别服务。梳理过程中遇到业务复杂难点的，各专窗应配合进行业务指导。

责任分工：业务协调科负责牵头对各专窗事项进行梳理；各驻厅职能部门配合提供业务指导；综合受理科负责应用梳理结果实行标准化无差别引导、取号服务。

完成时间：2023年6月15日前

2. 规范事项变更流程。应严格按照统一梳理发布的事项信息提供引导、帮办、受理服务，不得要求申请人提供公示材料以外的申报材料。办理事项发生变化的（包括但不限于申报材料、受理条件等），驻厅职能部门应及时提出并配合更新引导情形，所有变更应具备详细的政策、法规等支撑依

据。

职责分工：业务协调科负责汇总审核申报事项变更情况，形成统一格式后交由综合受理科应用执行。

完成时间：常态化进行

3. 统筹开展市县联动梳理。针对申请人办理频度高、市县两级均可办理的事项，由市级牵头进行市县联动梳理，对申报材料、受理条件、受理要点、审查要点等进行统一标准，梳理完成后可作为市县联办、全市通办的可选对象，市县两级应按照统一标准提供服务。

责任分工：业务协调科负责牵头对高频事项进行统一标准梳理，并组织针对各县（市、区）的征求意见；综合受理科负责按照梳理确定后的实施清单提供服务。

完成时间：2023年8月底前

（四）加强运行效能分析与监督管理

1. 提升人员调度与区域人流量适配调整效率。依托大厅取号、叫号、帮办终端等支撑，对进厅人流量及业务办理情况进行分析，针对高峰时段、高频业务区进行针对性支撑能力调整，确保申请人能在第一时间获得有效的服务。

责任分工：综合受理科负责监督管理区域人员调度安排；负责每日、每周及时梳理报送相关数据至中心领导。

完成时间：常态化进行

2. 建立异常环节监督整改机制。建立系统数据采集、职能部门报送、数据对比及异常监督整改及通报机制，对于存

在叫号率异常、体外循环、未按规定执行好差评、办结率异常等问题及时汇总形成问题报告，并在日常运行中进行强化监督，实行以评促改、以考促改。

责任分工：综合受理科负责每周汇总业务办理情况；负责每周汇总叫号（受理）异常情况；投诉处理科负责每周汇总好差评情况；数据分析科负责每月业务数据分析；办公室每月发布业务异常情况通报。

完成时间：常态化进行

3. 加强各部门联动会商。每月召开相关部门工作汇报会，及时对改革工作中存在的问题进行通报并制定对应的解决方案，并根据改革工作进程不断细化下一步工作方向，确保改革工作取得实效。

责任分工：办公室负责会议组织，各相关责任科室负责报告运行情况。

完成时间：常态化进行

（五）多渠道办理与事项下放

1. 打造“一企来”惠企服务专席。针对企业、群众关注度高、办理量大的业务进行整合梳理，选取适当区域打造“一企来”惠企服务专区，建立企业服务适用的知识库、专家库、政策咨询汇总等支撑体系，配备专人面向企业提供咨询、指导服务，设置12345热线“一企来”专席，专项对外解答企业诉求。

责任分工：热线运行科负责建设“一企来”支撑系统并

配备相应的坐席人员；业务协调科负责协同各驻厅职能部门配合进行涉企知识梳理。

完成时间：2023年8月底前

2. 加快推进就近办、自助办事项下放。已纳入市级综窗受理范围的事项将分批授权至各县（市、区），各县（市、区）的一窗受理综合窗口应做好接件服务承接工作，配齐相应人员、设施设备、保障机制等，按照市级下发的统一标准进行接件，同时将接件服务推广至乡镇、村/社区实现就近可办、自助可办，不断推进实现全市域内无差别受理。各县（市、区）应尽快参照市级发布的进驻事项清单完成事项进驻，并参照市级窗口设置对进厅业务进行办理模式规范化调整；尚未完成市级统一下发的事项进驻工作及就近办、自助办事项上线运行工作的应尽快完成，市级将定期组织此项工作完成情况的核查验收及考核。

责任分工：业务协调科负责梳理发布事项下放工作，各县（市、区）负责组织事项承接及上线工作。

完成时间：2023年8月15日前

三、保障措施

（一）统一思想认识

开展无差别受理“综合窗口”改革是强化政务服务标准化、规范化、便利化建设的有效措施，是推动“放管服”政府职能转变、加强行政效能监管的重要举措。各有关部门要高度重视，严格按照相关工作部署和安排，切实抓好组织落

实，确保改革工作顺畅进行。

（二）压实工作责任

各有关部门主要负责同志要高度重视，亲力亲为、靠前指挥、抓好督导，确保各项工作扎实推进。要结合本单位工作实际，细化分解工作任务、工作步骤、工作措施和完成时限，明确分管责任人、责任科室和具体责任人，建立健全工作机制，加强内部协调配合，及时研究解决工作推进中遇到的问题，确保按时完成工作任务。

（三）严格考核督查

政务服务中心负责抓好对改革各项工作落实情况、各有关部门工作落实情况的日常督查，各有关部门每月报送工作进展，形成工作专报，汇总后报中心办公室。中心将及时通报各部门配合情况，对工作不力、进展缓慢的部门，将报至纪检组进行督查落实。

（四）强化宣传推广

要充分利用报纸、电视、互联网、新媒体、小册子等渠道，广泛宣传，及时准确发布改革信息，一次性告知群众和企业提交符合要求的申报材料，提高改革的针对性和实效性。同时，积极回应社会关切，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好氛围。

（五）夯实组织机构

设立吕梁市政务服务中心公共服务事项无差别受理“综合窗口”改革实施领导小组，负责无差别受理“综合窗口”

改革组织和实施。

组成人员：

组 长：杨宝文 市政务服务中心主任

副组长：李海明 市政务服务中心副主任

成 员：郝 靖 刘志坚 费立峰 刘丽霞 王 刚
刘 勇 温建平 范建明 王荣升 雒少龙
薛万才 于锦雄 白海军 吴世军 郝娜娜
张建峰 郭 梅 牛元元 杨海兵 赵甲迎
吕 静 李茂林 郑 婕 赵伟峰 张晓红
乔望望 刘泽宇 李小红 李小飞 李 菲
贾利琴 张 韬 郭翻平 刘 琦 高少丹
吴 京 马 璇 孙大智 单江英 李荣丽
冯鹏丽 杨长江 李瑞涛 杨慧平 张志武

领导小组下设办公室，设在市政务服务中心业务协调科，单江英同志兼任办公室主任。

- 附件：1. 无差别“综窗受理”改革运行流程图
2. 吕梁市政务服务中心事项动态调整申报表
3. XX 专窗业务量报送表
4. 申请材料交接确认单
5. 审查意见一次性告知单
6. 无差别受理工作情况通报
7. 统一取号小票
8. 业务异常情况通报

报：市行政审批服务管理局

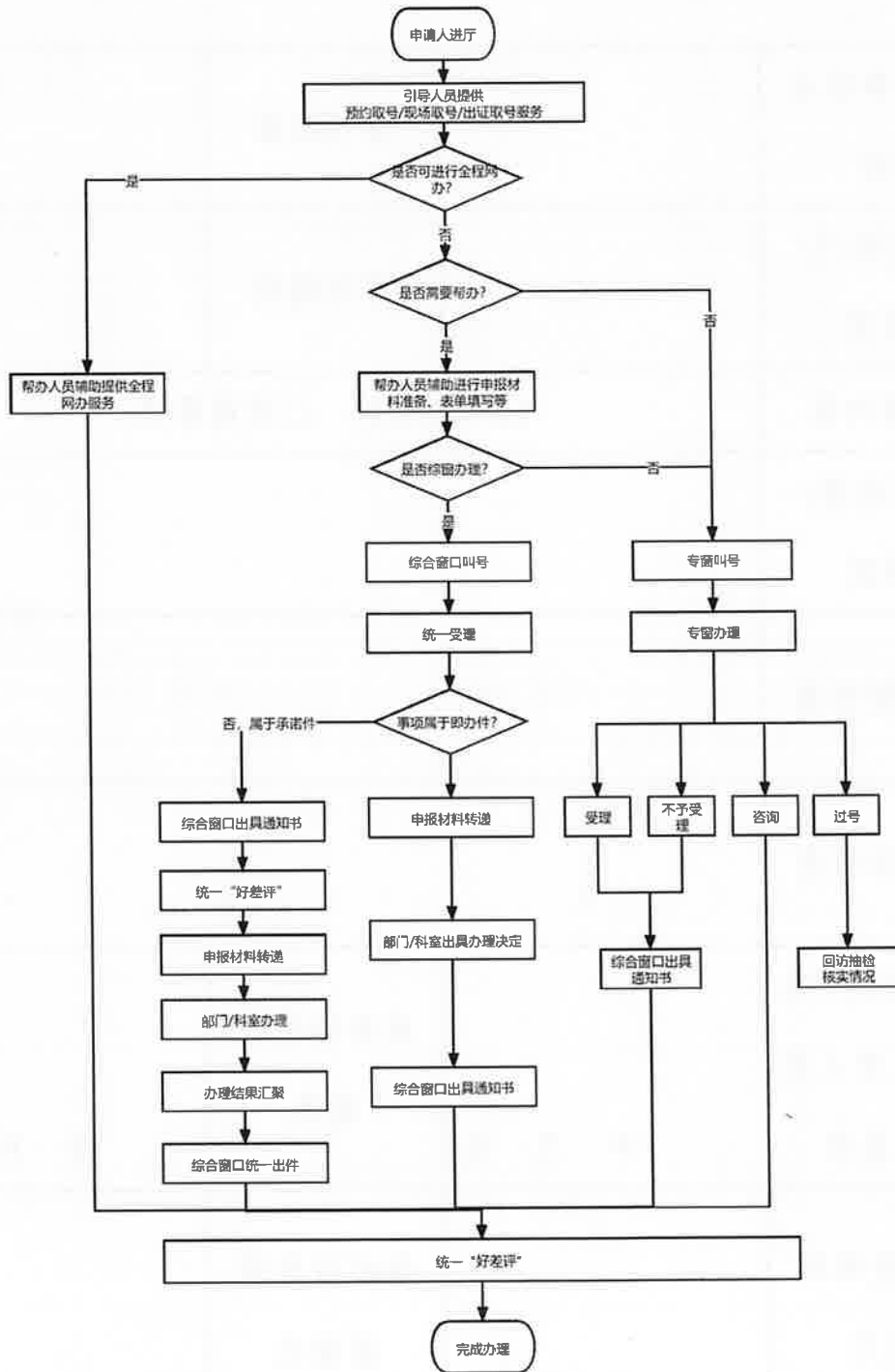
抄送：派驻市行政审批服务管理局纪检监察组

吕梁市政务服务中心

2023年4月28日印发

附件 1

无差别“综窗受理”改革运行流程图



附件 2

吕梁市政务服务中心事项动态调整申报表

申请事项名称		事项类型	
实施部门/科室		事项编码	
调整内容	<input type="checkbox"/> 申报材料 <input type="checkbox"/> 受理要点		
调整依据/原因			
调整前信息			
调整后信息			
进驻部门(科室)负责人签字/盖章	年 月 日	业务协调科意见	年 月 日
综合受理科意见	年 月 日	智能引导调整情况	年 月 日
备注			

附件 4

申请材料交接确认单

申请人（或单位）					
申请事项					
审批组别		受理日期			
评审/勘验	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	承诺时限	个工作日		
环节	交接材料名称	申请材料	见“受理通知书”		
(一) 受理环节	1、受理通知书 2、申请材料	帮办人员		日期	
		审批组		日期	
(二) 审查环节	一次性意见告知单	审批组		日期	
		帮办人员		日期	
	补正资料	帮办人员		日期	
		审批组		日期	
	审查结果 (文书、证书、备案表、 《制证信息表》)	运行科/审批组		日期	
		帮办人员		日期	
(三) 出证环节	文书、证书、备案表、 《制证信息表》等	出证窗口		日期	
				有关说明	
		申请人 (或快递单号)		日期	
备注					

附件 5

审查意见一次性告知单

_____ (单位或个人):

你(单位)于 2022 年 月 日提交_____

_____事项的申报

材料。经审查,意见如下:

1、

2、

3、

.....

请按审查意见一次性整改完善,并于 2022 年 月 日前
通过受理窗口报回我科室,逾期将不予许可。

注:与申请人进行技术对接等特殊要求。

需要

不需要

科室承办人:

日期:

帮办人员:

日期:

申请人:

日期:

(科室或驻厅窗口)

附件 6

无差别受理工作情况通报

截止 X 月 X 日，进厅事项共 X 项，共设综合窗口、交警专窗、医保专窗、人社专窗、不动产专窗、税务专窗、公积金专窗、其他事务专窗、邮政专窗，无差别受理情况如下：

一、区域内完全无差别受理

序号	区域名称	可办事项数量	窗口数量	备注
1	综合窗口	XX	20	
2	XX 专窗			
3				

二、区域内部分无差别受理

序号	区域名称	子窗口名称	可办事项数量	窗口数量	预计实现无差别时间
1					
2					
3					

三、尚未开展无差别受理

序号	区域名称	子窗口名称	可办事项数量	窗口数量	预计实现无差别时间
1					
2					
3					

统一取号小票

吕梁市政务服务中心

申请人: [REDACTED]
排队号码: [REDACTED]
办理业务: [REDACTED]
办理窗口: S01、S02、S03
证件号码: 141002****029X
等待人数: 6



2023-04-19 16:45

凭此票办理业务, 票号当天有效
过号后请于自助取号机选择【过号取号】
.....温馨提示.....
关注【吕梁政务服务】支付宝小程序及微信
公众号, 办理进度随时查



支付宝小程序



微信公众号

附件 8

业务异常情况通报

经汇总分析，本月（X年X月X日——X年X月X日）
大厅业务异常情况如下：

一、叫号异常

1. XX窗口系统记录叫号X件，其中受理X件，咨询X件、
不予受理X件、过号X件；业务量报送X件，数据量不符。

2. XX窗口发现未叫号即办理情况X次。

二、好差评异常

XX窗口系统记录应评价X次，实际评价X次，未评价X
次。

三、材料转递异常

XX部门存在X件办件材料转递完成时间较申报时间超过
了1天。

四、办结率异常

XX部门本月受理X件，上月结转未办结X件，按期办结
X件，按期办结率X%，逾期办结X件，总办结率X%

