乌政务中心发〔2022〕8号

乌审旗政务服务中心关于印发《乌审旗政务

服务中心“综合一窗受理”服务项目运行

规范》《乌审旗政务服务中心“综合

一窗受理”服务业务及政务服务

提升项目绩效考核实施

方案》的通知

旗政务中心各进驻部门，各苏木镇便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站：

为持续深化“综合一窗受理”改革，加强“综合一窗受理”规范化管理，现将《乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”服务项目运行规范》《乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”服务

业务及政务服务提升项目绩效考核实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

乌审旗政务服务中心

2022年12月20日

乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”

服务项目运行规范

1. 总则

第一条按照《优化营商环境条例》《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）、《内蒙古自治区党委办公厅自 治区人民政府办公厅印发〈关于深化“放管服”改革推进审批服 务便民化的实施意见〉的通知》（厅发〔2018〕9号）、《鄂尔多斯市人民政府关于印发推进政务服务“一网、一门、一次”实施方案的通知》（鄂府发〔2019〕33号）、《鄂尔多斯市人民政府办公室关于印发鄂尔多斯市推行政务服务“一窗受理”工作方案的通知》（鄂府发〔2020〕49号）、《乌审旗人民政府办公室关于印发“一窗综办”改革实施方案的通知（乌政办发〔2020〕41号）》总体要求，结合实际制定本规范。

第二条 乌审旗政务服务中心实施综合一窗受理服务，努力实现群众办事由“一事跑多窗”转变为“一窗办多事”、“一网办成事”，提升群众办事便利度，持续改善我旗营商环境。

第三条 综合一窗受理服务项目运行遵循规范合法、高效便民的原则。

第四条 除涉密、法律法规另有规定的事项外，旗本级权限范围内的依申请行政权力事项和公共服务事项原则上纳入“综合一窗受理”。

第五条 “综合一窗受理”区域根据工作实际，坚持集成化、便民化原则，统筹设置“综合受理”“统一出件”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”“异地通办”（跨省通办、呼包鄂乌互办互认、全市通办）及工程建设项目审批等综合窗口，并设置咨询导办区。

第六条 乌审旗政务服务中心负责对政务服务大厅进行功能分区设置和“综合一窗受理”运行管理的综合协调、组织实施和监督考核。“综合一窗受理”窗口具体负责向企业群众提供咨询导办、综合受理、转办督办、统一出件服务。各审批部门负责政务服务事项后台分类审批的具体实施，根据工作需要，选派熟悉业务工作人员进驻“综合一窗受理”区域，配合受理人员开展综合受理以及即办件办理工作，为前台综合受理提供支撑。负责对所承担政务服务事项的审批和决定，并在承诺时限内出具办理结果。负责本部门政务服务事项标准化、精细化、情形化梳理，编制标准化办事指南、事项审查要点和答疑手册，并结合实际及时更新完善。

第二章 窗口职责

第七条 政务服务大厅窗口工作人员在面对服务对象和考察、参观、调研对象时应主动提供下列优质服务，不断提升整体服务水平。具体内容如下：“三声、四服、五心、六一样、七规范、八便民”“三声”即来有迎声、问有答声、走有送声；

“四服”即主动服务、微笑服务、起立服务(面对服务对象和考察、参观、调研对象时起立示意)、文明服务(文明用语和文明行为，使用文明礼貌用语，禁说服务忌语，站、坐姿端庄，举止文雅得体);

“五心”即热心、诚心、耐心、细心、尽心；

“六一样”即受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，领导、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待，本地人、外地人一样对待；

“七规范”即服务态度规范、礼仪和着装规范、首问责任规范、一次性告知规范、限时办结规范、服务纪律规范、窗口摆放规范；

“八便民”即容缺受理或告知承诺、“绿色通道”、免费复印打印扫描、政务专递双向免费邮寄、代办帮办、预约服务(周一至周六上午预约)或延时服务、流动导引服务或上门服务。

第三章 运行模式

第八条 “综合一窗受理”推行“前台综合受理、后台分类

审批、统一窗口出件”审批服务模式。实现线下线上统一办理，受理、审批、监管相互分离，相互制约。

第九条 “综合一窗受理”导服人员应对群众提供咨询引导分流服务，按照办理业务需求，现场解答政务服务有关的业务咨询，并对业务所需材料进行预审、填表、指导等工作，将符合受理条件的群众进行合理分配，引导到综合窗口或一网通办专区办理业务。“综合一窗受理”工作人员遇到复杂或专业性较强的业务咨询，需要有关审批部门解答时，审批部门应及时派人进行解答为办事企业群众提供专业的咨询、辅导服务。

第十条 前台综合受理。

1.现场受理流程。“综合一窗受理”窗口工作人员对照政务服务事项审查要点，对申请人提交的申请材料进行形式审查：

申请材料不齐全或者内容不规范的，应当场一次性告知服务对象需要补齐补正的全部材料；申请材料符合审查要点的应予以接收，确认收件后，录入内蒙古一体化在线政务服务平台，并向服务对象出具受理通知书，出具受理通知书后，应通过一体化在线政务服务平台，将办事材料电子版转至相关审批部门，应在当日内将纸质材料进行移交；“综合一窗受理”窗口工作人员一经收件，即成为此件的首问责任人，应负责为服务对象提供咨询、辅导、协调等全流程跟踪服务。

审批部门编制事项审查要点不明确或者未及时更新，导致“综合一窗受理”窗口工作人员按照审批部门提供的事项审查要点无法进行正常受理的，由审批部门承担相应责任。“综合一窗受理”窗口工作人员未按照审批部门提供的事项审查要点进行受理的，由“综合一窗受理”窗口工作人员承担相应责任。

2.网上受理流程。申请人通过内蒙古政务服务网、蒙速办APP、自助终端等提交电子材料的，由“综合一窗受理”窗口工作人员登录“综合一窗受理”系统，按照事项审查要点对电子材料进行形式审查，符合受理条件的，通过系统进行网上预审；申请材料不齐全或内容不规范的，应通过系统一次性告知服务对象需要补齐补正的全部材料；不符合受理条件的，应通过系统告知不予受理理由。

第十一条 后台分类审批。

1.即办件流转、审批流程。“综合一窗受理”窗口工作人员受理材料后，将全部申请材料装入即办件文件袋，即时将申请材料及《材料证照流转单》转至后台审批部门，并办理材料流转交接手续。后台审批人员应当即时完成审核、决定，将办理结果装入出件文件袋与《材料证照流转单》统一流转至综合出件窗口，办理交接手续后由综合出件窗口统一出件。

2.承诺件流转、审批流程。“综合一窗受理”窗口工作人员受理材料后，将全部申请材料装入承诺件文件袋，即时将申请材料及《材料证照流转单》转至后台审批部门，并办理材料流转交接手续。后台审批人员应当在承诺时限内完成审核、决定，将办 理结果装入出件文件袋与《材料证照流转单》统一流转到综合出件窗口，办理交接手续后由综合出件窗口统一出件。

3.属于网上办理的事项，后台审批人员应及时登录智慧政务云平台进行审核、决定。需要纸质材料的，由审批部门自行打印。

4.依法需要进行现场踏勘、现场核查、技术审查、听证论证的，所需时间不计算在承诺办理期限内。“综合一窗受理”窗口工作人员应当将具体情况告知申请人，同时通过一体化在线政务服务平台中止时限并说明理由。

5.收费管理。政务服务事项涉及收费的，由审批部门核算金额，通过一体化在线政务服务平台自动推送缴费信息，申请人凭缴费信息进行缴费。

第十二条 统一窗口出件。

1.综合出件窗口收到审批部门流转的办理结果（证照或批复文件）后，登录“综合一窗受理”系统点击“办结告知”，以电话、短信等方式告知申请人到综合出件窗口领取办理结果。即办件办理结果由综合出件窗口即时交付申请人。

2.申请人选择政务快递方式领取办理结果的，综合出件窗口应即时联系邮政部门寄送，并以短信方式告知申请人。

3.申请人现场领取或收到邮政快递送达的办理结果后，综合出件窗口工作人员应实时更新“出件登记”信息。

第十三条 申请人提出撤回申请要求的，审批部门工作人员在一体化在线政务服务平台进行“审批不通过”办结操作，并注明申请撤回原因。

第四章 “蒙速办·一次办”综合窗口

第十四条 “蒙速办·一次办”综合窗口统一受理“一件事

一次办”事项，为企业群众提供咨询导办、收件受理、代办帮办、资料流转、协调对接、发证领证等全流程跟踪服务。

第十五条 前台综合受理。

1.现场受理。对照“蒙速办·一次办”办事指南，对企业群众提交的申请材料进行形式审查，经审核部门确认后，录入“一件事一次办审批管理平台”。

2.线上受理。对企业群众通过内蒙古政务服务网、蒙速办APP、自助终端提交的“一次办”申请，由“蒙速办·一次办”综合窗口对电子材料进行形式审查，符合受理条件的通过系统进行网上预审。

第十六条 后台并联审批。“蒙速办·一次办”综合窗口审核的材料，通过电子化或者物料流转方式分送相关审批部门，各审批部门在承诺时限内完成审核、决定，将办理结果扫描上传到

“一件事一次办”审批管理平台。

第十七条 各相关审批部门完成审批后，由综合出件窗口采取现场递交、免费寄递、网上传输等方式统一送达审批结果。属于“一证（照）通”事项的，由综合出件窗口制发行业综合许可证，将一个行业准入涉及的全部许可证信息归并整合至行业综合许可证二维码上，加盖政务服务管理部门印章，实现“一证准营、一码亮证”。申请人需要纸质证照的，应当将相关全部纸质证照一并送达申请人。

第五章“异地通办”综合窗口

第十八条 “异地通办”综合窗口统一受理“跨省通办”“呼包鄂乌互办互认”“全市通办”事项，为企业群众提供咨询导办、收件受理、代办帮办、资料流转、协调对接、发证领证等全流程跟踪服务。

第十九条 前台综合受理。“异地通办”综合窗口工作人员根据申请人提交的材料，按照统一的审查要点和收件受理标准，对申请材料进行形式审查，经属地部门确认后，对符合条件的进

行受理，并在“综合一窗受理”系统完成登记收件。

第二十条 后台分类审批。申请地完成受理后，将相关材料推送至属地部门窗口，按照审批流程给予办理，属地部门需要申

请材料存档的，申请地应当即时寄出全部申请材料。

第二十一条 统一窗口出件。属地办理机构完成审批、决定后，将办理结果推送至受理地完成办结，办理结果通过电子化或者物料流转方式推送至申请地，由申请人自主选择申请地或属地“异地通办”窗口进行统一出件。

第六章“工程建设项目审批”综合窗口

第二十二条 “工程建设项目审批”综合窗口统一受理工程建设类事项，为企业群众提供咨询导办、收件受理、代办帮办、资料流转、协调对接、发证领证等全流程跟踪服务。

第二十三条 工程建设项目涉及的行政审批、备案等事项应依托“综合一窗受理”系统和工程建设项目审批管理系统进行办理。“工程建设项目审批”综合窗口应当引导申请人通过一体化在线政务服务平台进行申报。

第二十四条 前台综合受理。“工程建设项目审批”综合窗口按照事项审查要点对电子材料进行形式审查后，作出受理判断反馈申请人，将申请材料推送至有关审批部门进行审批。

第二十五条 后台并联审批。“工程建设项目审批”综合窗口审核的材料，通过电子化或者物料流转方式分送相关审批部门，由各审批部门在承诺时限内完成审核、决定。

第二十六条 统一窗口出件。各相关审批部门完成审批后， 由综合出件窗口采取现场递交、免费寄递、网上传输等方式统一

送达审批结果。

第七章“蒙速办·帮您办”综合窗口

第二十七条 “蒙速办·帮您办”综合窗口为重点项目申请人提供政策咨询、协调推进、协办帮办等无偿服务。服务范围包括旗（区）级及以上地方人民政府确定的重点投资建设项目、招商引资的重大项目和科技创新类、国家鼓励类等投资建设项目。

第二十八条 业务流程。

1.申请人自愿向旗政务服务中心提出代办帮办申请，明确代办帮办事项需求，提交项目基本信息。

2.旗政务服务中心安排代办帮办专人与申请人沟通接洽，核实相关情况，签订授权委托书和承诺书。

3.菜单式制定代办帮办方案，编制项目申报计划，指导申请人按序申报，统筹压减办理时间，协调部门并联办理，及时反馈办理结果，归档返还材料，回访评估评价。

4.符合终止代办帮办条件的，签订《终止单》终止代办帮办。

第二十九条 本办法自发布之日起实施，由乌审旗政务服务中心负责解释。

乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”

服务业务及政务服务提升项目

绩效考核实施方案

为持续深化“综合一窗受理”改革，加强“综合一窗受理”规范化管理，提高服务效能和工作能力，确保政府采购项目资金效益最大化，根据乌审旗人民政府《乌审旗政务服务局采购购买综窗服务业务及政务服务提升项目合同》内容要求，结合工作实际，特制定本绩效考核实施方案。

一、考核原则

绩效考核工作坚持实事求是、客观公正的原则；定量与定性相结合的原则；注重实效与服务费用挂钩相结合的原则。

1. 考核对象

本办法考核对象为旗本级、苏木镇“综合一窗受理”服务项目整体情况（思源政务）。

三、考核方法

（一）组织实施。由旗政务服务中心成立绩效考核小组，负责制定绩效考核实施方案和绩效考核细则，组织实施考核工作。

（二）考核方式。考核分为周检查、月考核、季反馈、年评估，年度评估按照月考核的平均数（当年累计月度考核总成绩/累计考核月数）计算，作为其年度评估成绩。

（三）考核内容。“综合一窗”服务业务及政务服务提升项目整体运行服务情况（具体以合同签订内容为准）。

（四）考核标准。月度绩效考核实行100分制考核，80分以下为不达标，80-90（含90）为基本达标，90分以上为优秀。

四、考核结果应用

考核结果将作为年度服务费给付以及合同续签的重要依据。月度考核结果为不达标的扣除当月度服务费用的10%；月度考核结果为基本达标的扣除当月度服务费用的5%；月度考核结果为优秀的不予扣除当月度服务费用。政务服务局根据绩效考核成绩给付项目服务费用。考核对象对月度绩效考核结果有异议的，可与考核小组进行核实。凡有下列情形之一的，解除服务合同：

（一）违反国家法律法规有关规定的；

（二）未遵守履行合同要求，出现吃拿卡要、为私利而接受回扣等廉洁自律问题的；

（三）未有效完成合同约定提升服务品质，连续两个月政务服务工作考评不达标的；

（四）窗口受理业务未及时流转至相关审批部门，造成延误及企业群众损失，给政务服务中心造成恶劣影响的；

（五）因服务态度、服务质量问题等不当行为被媒体曝光或被纪委监委部门批评通报，经教育仍不改正的；

（六）违反其他规定造成恶劣影响，或经考核小组评估认定需解除合同的。

五、施行时间

本绩效考核方案自2022年10月1日起施行。

附件：乌审旗政务服务中心“综合一窗受理”服务及政务服

务提升项目工作绩效考核细则

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务中心 2022年12月20日 印发 |