

泰安市政务服务管理办公室文件

泰政务办发〔2021〕5号

泰安市政务服务管理办公室 关于印发《关于进一步深化“一窗受理” 改革工作方案》的通知

市直各进驻部门（单位）：

为进一步做好“一窗受理”改革工作，不断提升企业群众的获得感和满意度，助力我市营商环境优化提升，制定了《关于进一步深化“一窗受理”改革工作方案》，现印发给你们，请按照方案要求抓好贯彻落实。

泰安市政务服务管理办公室

2021年3月24日



关于进一步深化“一窗受理”改革工作方案

为深入贯彻落实全省“一窗受理”改革部署和流程再造工作要求，保障新大厅“一窗受理”工作顺利衔接，最大限度服务企业和群众，进一步助力营商环境持续优化，根据省政府办公厅《关于印发〈无差别“一窗受理”工作指引〉的通知》等文件精神，结合《关于印发〈关于深入推进“一窗受理”改革工作指导意见〉的通知》（泰政务办发〔2020〕7号）相关要求和工作实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕企业群众办事需求和“一窗受理”改革要求，深入推进放管服改革，按照“紧联工作实际、真正便民利民”的工作原则，坚持“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”的服务理念，合理推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，不断优化提升窗口服务水平，全力打造“办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的营商环境。

二、窗口设置

根据市政务服务中心工作实际，按照“1+6”模式进行窗口设置，即南北各1个总导服务台进行咨询引导+6个领域分类实行“一窗受理”。

（一）总导服台

南北总导服台主要负责导引服务、代办接待、投诉受理、吐槽找茬、局长助跑、“绿卡”项目咨询及除不动产、社保医保领域外的取号等工作。新大厅启用后，在一楼设置一个总导服台，主要负责咨询引导、投诉建议、吐槽找茬、LED屏操控等工作。

（二）各领域窗口

在A区-F区等6个领域西部设置取号机，安排业务熟练的工作人员，负责本领域所有业务的咨询取号、跨域通办等工作。同时，安排1-2名帮办代办人员，为企业群众提供本领域业务的帮办代办服务。

1、市场准入领域。市场准入领域按照“1+3”的模式进行设置，将所有窗口调整为“咨询取号+企业开办、一业一证、商事综合”4类窗口。企业开办窗口无差别受理企业开办业务；一业一证窗口无差别受理行业综合许可业务；商事综合窗口按照进驻部门类型分别设置，其中，商事综合1窗口受理商务局和贸促会进驻业务，商事综合2窗口受理地方金融监管局进驻业务，商事综合3窗口受理市场监管局进驻业务。（窗口设置情况详见附件1，下同）

2、工程建设领域。工程建设领域按照“1+4”的模式进行设置，所有窗口调整为“咨询取号+项目审批、资质审批、市政公用、建设综合”5类窗口。项目审批窗口按照工程建设、施工许可、竣工验收3个阶段设置，受理建设项目审批链条从立项到竣工验收阶段相关业务；资质审批窗口受理工程企业资质等非项目审批链条业务；市政公用窗口受理图纸审查、自来水、电力、燃气、热力、通信业务；建设综合窗口受理工程建设领域进驻部门项目审批链条以外的业务，其中，综合-住建窗口受理住房和城乡建设局

进驻业务，综合-城管窗口受理城市管理局进驻业务，综合-应急窗口受理应急管理局进驻业务，综合-消防窗口受理消防支队进驻业务，综合-国安窗口受理国家安全局进驻业务，综合-地理信息窗口受理地理信息中心进驻业务。此外，在咨询取号窗口设置网上申报专窗，用于指导报建单位通过“工程审批管理系统”进行网上自主申报，在新大厅将设置网上申报自助专区。

3、不动产登记领域。不动产登记领域按照“1+3”的模式进行设置，所有窗口调整为“咨询取号+不动产综合、联办业务、部门综合”4类窗口。不动产综合窗口受理除联办业务之外的其他登记业务，包括非涉税登记业务的收件、综合查询、收费发证等；联办业务窗口受理不动产转移登记过程中涉及的信息查询、核税缴税等；部门综合窗口受理不动产关联业务，其中，房管受理窗口受理享受房改暨住房保障情况证明业务，税务征收窗口受理不动产批量登记税务业务和土地契税征收业务，公证窗口受理不动产登记关联公证业务。

4、民生事务领域。民生事务领域按照“1+2”的模式进行设置，所有窗口调整为“咨询取号+民生事务、部门综合”3类窗口。民生事务窗口无差别受理局民生事务科业务；部门综合窗口按照进驻部门分别设置，其中，民生-公安窗口受理公安局进驻业务，民生-交通窗口受理交通运输局进驻业务，民生-农业农村窗口受理农业农村局、水利局、畜牧兽医事业服务中心、农业机械发展中心进驻业务，民生-卫健窗口受理卫生健康委员会进驻业务，民生-司法窗口受理司法局进驻业务，民生-公交卡受理公交卡业务。

5、社会组织领域。社会组织领域按照“1+2”的模式进行设置，

所有窗口调整为“咨询取号+社会组织、部门综合”3类窗口。社会组织窗口无差别受理局社会组织科所有业务；部门综合窗口按照进驻部门分别设置，其中，综合-民政窗口受理民政局进驻业务及与局社会组织科社会组织“一链办”相关业务，综合-文旅窗口受理文化和旅游局进驻业务，综合-科技窗口受理科学技术局进驻业务，综合-泰山景区窗口受理泰山景区进驻业务。

6、社会保障领域。社会保障领域按照“1+3”的模式进行设置，所有窗口调整为“咨询取号+部门综合、联合业务、绿色通道”4类窗口。部门综合窗口，受理人力资源和社会保障局、医疗保障局、税务局的部门单办业务；联合业务窗口，按照上级改革要求细分为人社医保联合、联合财务、社保费联合3种窗口，其中，社保费联合窗口受理人社医保税务社保费联合征收业务，联合财务窗口受理人社、医保缴费数据的推送及特殊情况费用征缴等业务，人社医保联合窗口受理除涉税费业务之外的人社医保联合业务；绿色通道窗口主要为“双50强”企业和“特殊人群”提供帮办代办、业务指导等服务。机保财务暂时保留，后期将并入联合财务窗口，工商银行即时办卡业务将迁入新大厅银行专区，后期不再保留。

EMS受理、党员服务等便民服务窗口位置暂时保持不变，后续窗口设置将根据新大厅拟进驻部门职能和数量进一步完善。

三、工作流程

按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作流程，明确受理、审批、出证岗位职责，规范办事流程，为企业和群众提供优质高效快捷的服务。

（一）前台窗口综合受理

前台窗口的职责主要是业务综合受理。收到申请材料后，窗口工作人员依据审批部门制作的《业务手册》，对申请材料进行形式性审查。经审查，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正材料的，出具受理凭证，并将相关信息推送给后台审批部门；申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补齐补正的内容；申请不符合受理条件的，经负责人批准后，出具不予受理的书面通知。

对不属于本窗口职责范围内的事项要按照首问负责的原则，指引到相关窗口办理。

（二）后台部门分类审批

后台审批部门的职责主要是审查审批。对前台窗口移交的申请材料进行实质性审查，并根据需要组织开展现场勘验、现场监督、技术审查、检验、检测、检疫、鉴定、招标、拍卖、论证、听证、评估、专家评审、审图、验收等工作。申请符合法定条件的，在承诺时限内作出审批决定；申请不符合法定条件的，在承诺时限内作出不予同意（许可）的书面决定，并说明理由、告知行政复议、行政诉讼的权利。

（三）统一窗口出件登记

出证窗口的职责主要是统一出证、信息登记。出证窗口根据申请人需求，通过窗口颁发、免费邮寄等方式送达结果证照文件，同时，负责做好结果证照信息的统计、登记等相关工作，便于查询与追踪。

（四）关于即办件

即办件应当给予前台综合窗口充分授权，实现当场独立完成收件、受理、审查决定、制证、出件；对暂不能实现“一窗办结”的事项，审批部门应与前台窗口建立快速的工作衔接机制，合理设计办事流程，提高办事效率。

四、工作措施

（一）高起点规划窗口布局。以“一窗受理”工作要求和便于企业群众办事为抓手，合理制定领域所属窗口“一窗受理”工作方案，优化窗口布局，确保满足“一窗受理”工作要求。（责任单位：各领域牵头部门(科室)，完成期限：2021年3月底前）

（二）高标准编制业务手册。以申请人、收件人、审批人三者之间双向同标准“零基础模板”（参考样式见附件2）为要求，分领域编制和印发政务服务事项业务手册。手册编制应尽量采取简便化、图表化的形式，明确事项名称、申请材料、申报流程、办理时限、收费标准等关键内容。（责任单位：各领域牵头部门(科室)，完成期限：2021年4月中旬前）

（三）高质量完成一窗改革。按照便民高效原则，及时调整窗口位置并修改工位、取号系统和电子显示屏，为新增受理人员配置账号。为明确体现前台综合受理、后台分类审批的“一窗受理”业务运行模式，在各领域后室门口张贴悬挂后室标志牌。明确以《业务手册》作为综合受理窗口受理申报材料和解答咨询的依据，同步进行培训辅导并根据实际情况进行动态调整。（责任单位：各领域牵头部门(科室)，完成期限：2021年4月底前并长期坚持）

（四）高定位做好新大厅启用。积极做好与一门集中工作的

衔接，提前与拟进驻部门进行对接，做好窗口设置、业务手册编制、人员培训等工作。（责任单位：各领域牵头部门(科室)，各进驻部门做好配合，完成期限：2021年8月底前）

五、工作要求

一要选优配齐精干力量。各部门（科室）应选派政治素质高、工作能力强的工作人员来开展此项工作，根据上级规定和工作需要，窗口人员应选派正式在编人员或通过政府购买服务及其他方式聘用的人员。

二要加强综合业务培训。各领域牵头部门（科室）要梳理各综合受理窗口对应受理事项清单，要求取号人员熟练掌握，确保为企业群众提供准确无误的咨询取号服务。要建立长效培训机制，组建首席服务官、科室负责人及业务骨干为成员的“一窗受理”业务培训授课组，采用集中培训、现场指导、交流学习、岗位练兵等多种形式，定期进行业务技能培训，不断提升工作效能。

三要优化提升服务水平。要针对企业和群众的办事需求和特殊情况，通过热线电话、政务服务网、移动端等多个渠道为企业和群众提供预约办理、延时办理等服务。要严格窗口规范、服务礼仪、公共安全等内容的培训，提升标准化、规范化水平。要进一步完善窗口工作的奖惩考核机制，有效激发窗口人员创新工作、提升服务的内生动力。

- 附件：1. “一窗受理”位置分布图
2. “零基础”模板示例

市场准入领域“一窗受理”位置分布图



	商事综合3 (市场监管)		商事综合2 (金融监管)		商事综合1 (商贸服务)											
	A37	A36	A35		A34	A33	A32	A31	A30	A29	A28	A27				
咨询取号 帮办代办 跨域通办	A01	A区内室														
统一出证	A02															
	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
	企业开办(1)		企业开办(2)		企业开办(3)		一业一证(证照 通办)1	一业一证(证照 通办)2	一业一证(证照 通办)3	一业一证(证照 通办)4	一业一证(证照 通办)5					

工程建设领域“一窗受理”位置分布图



									公用服务-通信	公用服务	公用服务-燃气2	公用服务-电力2	公用服务-电力1	公用服务-自来水	公用服务-燃气1	公用服务-热力2	公用服务-热力1	图纸审查2	图纸审查1
									B33	B32	B31	B30	B29	B28	B27	B26	B25	B24	B23
咨询取号 帮办代办 跨域通办 统一出证	B02	B区内室																	
	B03	B区内室																	
	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
	网上申报1-2		工程建设1-6				施工许可1-5					竣工验收1-2			资质受理1-2		综合-住建1-2		

A26	A25	A24	A23	A22	A21	A20	A19
综合-应急1-2		综合-消防	综合-国安	综合-城管1-2		综合-住建3	综合-地理信息

不动产登记领域“一窗受理”位置分布图

北
↑

		咨询预审	联办业务													综合业务				
咨询预审 取号 跨域通办	C01-03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22
		C区内室																		EMS受理
		C41	C40	C39	C38	C37	C36	C35	C34	C33	C32	C31	C30	C29	C28	C27	C23-C26			
		房管受理	综合查询					帮办代办					收费发证							

	税务征收		税务征收	泰山公证	泰山公证	
B40	B39	B38	B37	B36	B35	B34

C202
非公证继承

民生事务领域“一窗受理”位置分布图



		D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18				
咨询取号 跨域通办 统一出证	D03	帮办代办		民生事务1			民生事务2			民生-卫健		民生-公安								
	D02	D区内室																		
	D01																			
		D37	D36	D35	D34	D33	D32	D31	D30	D29	D28	D27	D26	D25	D24	D23	D22	D21	D20	D19
				摄影照相		民生-公交卡		民生-交通		民生-农业农村				民生-司法						

社会组织领域“一窗受理”位置分布图

北



	社会组织 统一出证	社会组织	综合-民政	邮政EMS	刻章公司	综合-泰山景区			综合-科技		综合-文旅	党员服务							
	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
咨询取号 帮办代办 跨域通办	E03	E区内室																	
	E02																		
	E01																		

社会保障领域“一窗受理”位置分布图



E41	E40	E39	E38	E37	E36	E35	E34	E33	E32	E31	E30	E29	E28	E27	E26	E25	E24	E23
	咨询窗口	咨询窗口	社保费联合（税务）					税务征收										

机保财务		即时办卡	即时办卡	即时办卡	联合财务				人社医保联合				医疗综合					
F04	F05	F06	F07	F08	F09	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22

咨询取号 帮办代办 跨域通办	F03	F区内室																
	F02																	
	F01																	

F41	F40	F39	F38	F37	F36	F35	F34	F33	F32	F31	F30	F29	F28	F27	F26	F25	F24	F23
统一出证	人社综合										绿色通道							

附件 2

城市建筑垃圾处置核准“零基础”模板

一、事项名称

城市建筑垃圾处置核准

二、申请材料

序号	材料名称	材料性质	获取方式	审查要点
1	建筑垃圾处置核准申请书	原件	山东政务服务网（泰安）搜索“城市建筑垃圾处置核准”下载	填写要素齐全，加盖申请单位公章
2	建筑垃圾分类处置方案	原件	同材料 1	填写要素齐全，加盖建设单位、施工单位、运输单位公章
3	建筑垃圾运输合同	扫描件	自行准备	甲乙双方签章清晰
4	明确处置场所，即与建筑垃圾综合利用处置场的处置协议，或者经批准的建筑垃圾填埋、堆放等消纳场所的使用协议	扫描件	自行准备	甲乙双方签章清晰
5	告知承诺书	原件	同材料 1	使用制式文本，加盖申请单位公章

三、申报流程

(一) 线下申报: 建设单位准备申请资料, 到市政务服务中心投资建设项目服务区申请办理。

(二) 网上申报: 申请单位登陆“山东政务服务网(泰安)”, 注册法人账号; 进入“工程建设项目”模块, 选择“项目申报”, 完善信息后勾选办理事项(城市建筑垃圾处置核准), 预审通过后上传申请材料。

申请单位如申请单事项办理, 登陆“山东政务服务网(泰安)”后, 选择“城市建筑垃圾处置核准”事项, 选择“网上申报”, 提交相关材料进行办理。

四、办理时限

符合要求的即时办理。

五、收费标准

依据泰价费发【2018】125号文件规定, 新建、改建、扩建建设项目按照工程施工许可证核准的建筑面积 4 元/平方米收取; 拆除按拆除建筑面积 3 元/平方米收取; 装饰工程、管网施工工程按垃圾量 2 元/吨收取。

缴费窗口: 泰安市政务服务中心城管局综合受理窗口

六、咨询电话

0538-8290596

附件: 办理模板

附件

建筑垃圾（渣土）处置核准申请书

泰安市行政审批服务局：

我单位_____，新建 改建 项目：
_____，位于_____，建筑面积_____平方米，拆除面积_____平方米，用地面积_____平方米，产生建筑垃圾（渣土）_____立方米，倾倒场地_____。

空白处按照项目实际情况填写，打印、手写均可。

现特向贵单位提出处置核准申请。望批准为盼！

申请单位联系人：

联系电话：

申请单位

年 月 日

加盖建设单位公章，填写申请时间。

建筑垃圾（渣土）分类处置方案

填表单位（盖章）：

年 月 日

工程名称：↵		
工程地址：↵		
工程开（复）工及竣工时间↵		自 年 月 日至 年 月 日↵
建设单位：↵	联系人：↵	联系电话：↵
施工单位：↵	联系人：↵	联系电话：↵
运输单位：↵	联系人：↵	联系电话：↵
建筑面积（M ² ）：↵	建筑垃圾（渣土）类型：↵	
运输单位资质证号：↵		
建筑垃圾（渣土）分类处理方案：↵		
建筑垃圾（渣土）↵ ↵	建筑垃圾（渣土）↵ ↵	
作业时间：↵	倾倒地点：↵	
建筑垃圾（渣土）运输行驶路线：↵ ↵		
污染防治措施及施工现场防尘措施：↵ ↵		
我单位所提供的资料和填写的数据，均真实、准确。如有虚假，愿承担相应的责任。		
申请人电话：		申请人签字：↵ 年 月 日↵

分别填写建设单位、施工单位、运输单位信息，并加盖公章。

填写有资质的运输单位资质证号。

其他空白位置按照项目实际情况填写。打印、手写均可。

泰安市政务服务管理办公室

2021年3月24日印发
