备案序号：TZJ022

政务服务动态

第 16 期

泰安市行政审批服务局　　2020 年 9 月 14 日

我市全面实施政务服务“窗口无否决权”机制

为进一步打造“泰好办”政务服务品牌，着力解决行政审批服务“中梗阻”等问题，市政务服务管理办公室印发《政务服务“窗口无否决权”服务机制实施意见》，在全市各级政务服务大厅实施“窗口无否决权”服务机制。

“窗口无否决权”是指全市各级各类政务服务大厅及便民服务中心工作人员在面对企业群众申请、咨询时，对不属于本窗口（部门）受理范围、不符合申请条件或法律法规不明确的事项，不能简单直接的回答“不行”，行使否决权必须经负责人批准，并给申请人以合理解释和引导的服务机制。

其中，对于不属于受理范围的，要亮出“指路牌”。工作人员不能简单说“我不知道、不清楚”，应予以解释说明，并负责给申请人指路，告知办理的方法和路径。

对不符合申请条件的，要打出“明白纸”。工作人员不能简单拒绝受理，应向申请人讲清楚补充内容和改进方法，主动提供《办事指南》《一次性告知单》《材料补正通知单》、申请样表等材料，并积极采取容缺受理、告知承诺、帮办代办等主动性服务措施，切实防止和杜绝申请人“多次跑”“往返跑”。

对法律法规不明确的，要给出“答复卡”。对属于模糊地带、空白领域的情况，工作人员不能未经请示就直接回绝，应建立快速便捷的沟通请示机制，在请示业务主管（窗口负责人）或分管领导后，书面告知回绝理由依据。当场不能答复的，要详细登记服务对象详细情况，耐心作出说明，并在规定时限内进行答复。

为保障“窗口无否决权”服务机制全面落地落实，市政务服务管理办公室建立起了首接负责制、否决报备机制、协同联动机制、帮办代办服务机制四种工作机制。首接负责制即对来访服务对象或通过电话所接触的第一位工作人员为首位责任人，跟踪材料出具、事项流转、业务审核、办结出证等业务办理全过程。否决报备机制即各入驻窗口（部门）和业务科室每月将否决的审批服务事项向政务服务管理机构进行报备。协同联动机制即对于涉及跨窗口（部门）办理的业务实行一窗对外、内部流转、并联审批、一链办理。帮办代办服务机制即为老弱病残孕等特殊群体提供“上门服务、帮办代办”服务。（“一次办好”攻坚组）

市行政审批服务局深入推进“三减一并”改革

为简化办事手续，提高政务服务效率，优化营商环境，市行政审批服务局持续深入推进政务服务事项“三减一并”改革。以《行政许可法》及相关专项法律法规、规章作为审核标准，对政务服务事项最大限度的精减申请材料、削减办理环节、压减办理时限、合并办理程序。

结合今年疫情防控新形势，通过实施告知承诺制、容缺受理制等创新措施，118 个审批事项实现了“三减一并”，比去年增加了 77 个事项；精减审批申请材料 601 份，比去年增加了 442 份；削减审批环节 233 个，比去年增加了 188 个；压缩审批时限 177 个工作日，合并程序 90 个，比去年增加了 63 个。其中，市行政审批服务局精减审批申请材料 593 份，削减审批环节 216 个，压缩审批时限 101 个工作日，合并程序 90 个；市直进驻部门窗口精减审批申请材料 8 份，削减审批环节 17 个，压缩审批时限 72 个工作日。（政策法规科）

“一窗受理”审批带给群众更多获得感

把优化营商环境、增强群众企业满意度和获得感作为出发点、落脚点、着力点，市行政审批服务局在市政务服务中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理”服务新模式。通过改革，市级大厅平均等待时间已由2018年时的21分13秒缩短至6分49秒，平均服务时间已由2018年时的14分25秒缩短至5分31秒，服务效率显著提升。

目前，我市进驻政务服务中心事项全部纳入“一窗受理”范围，一窗综合率及一窗通办率均达到100%。市行政审批服务局以市场准入、工程建设项目、民生事务、不动产登记、社会保障、交通运输、涉农服务等审批领域为着力点，根据专业性和业务办理流程分领域设置综合受理窗口，明确各岗位设置，规范办理流程。

市场准入领域将企业开办各环节涉及的部门事项全部进驻政务服务中心集中办理，设立企业开办综合受理窗口，实现营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金登记和印章刻制、涉税办理2个环节只到1个窗口办理，办事人员“零跑动”；设置“一业一证”专窗，构建起一章审批、一次告知、一书承诺、一表申请、一窗受理、一同勘验、一并办结、一证准营的“八个一”市场准入准营新模式，实现办事环节平均减少71%以上，申请材料平均减少81%以上，审批时间平均减少80%以上。

工程建设项目领域设置综合受理窗口，负责办事咨询、一次性告知、预约取号、受理登记等工作，并按照工程建设项目 4 个审批环节分别设置立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收综合受理窗口，分环节无差别受理涉及建设项目从立项到竣工验收整个周期的相关政务服务事项，服务效率大幅提升，政府投资类项目审批时限压缩至 100 个工作日以内，社会投资类项目压缩至 90 个工作日以内，政府投资简易低风险项目压缩至 20 个工作日以内。

不动产登记领域在继续推行“不动产+税务”一窗办理模式后，增设“一网通办”专窗，进一步推进“不动产登记+税务”全流程统一接件受理，实现不动产和税务网上信息互通共享，办事群众在网上提交材料后，只需要到一个窗口签定申请登记书询问笔录，5 分钟内即办即走，办事时间平均节省 3 个工作日。

社会保障领域增设养老医疗保险费缴纳“一件事”综合受理专窗，提供灵活就业人员个人缴费计划与现场缴费“一窗办结”服务，群众办事从之前跑 4 个窗口减少至 1 个窗口，办事时间压减 70%以上。（公共服务科）

市行政审批服务局
掀起学习《习近平谈治国理政》第三卷热潮

近期，泰安市行政审批服务局组织党员干部开展主题党日活动，认真学习《习近平谈治国理政》第三卷内容。大家认真学习、仔细记录，读原著、学原文、悟原理。

《习近平谈治国理政》第三卷集中展示了马克思主义中国化的最新成果，是全面系统反映习近平新时代中国特色社会主义思想的权威著作，对于推动广大党员、干部和群众学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想，系统掌握贯穿其中的马克思主义立场观点方法，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，具有重要意义。

市行政审批服务局将学习《习近平谈治国理政》第三卷作为一项重大政治任务，为每个支部和科室购买图书，将其列入支部月度学习计划，以理论学习中心组、“三会一课”、主题党日活动为抓手，通过支部集中学习、党员干部个人自学等形式，持续营造浓厚学习氛围，不断提高党员干部政治能力，助推政务服务事业发展和重点任务改革攻坚。（机关党委）

发：局属各科室、各单位、各窗口，各县（市、区）行政审批服务局

泰安市行政审批服务局　　2020年9月14日印发