

汉中市南郑区人民政府办公室

南政办函〔2025〕6号

汉中市南郑区人民政府办公室 关于印发汉中市南郑区推行区级政务服务 “一窗通办”综合窗口改革实施方案的通知

区政府有关工作部门、直属事业单位：

《汉中市南郑区推行区级政务服务“一窗通办”综合窗口改革实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

汉中市南郑区人民政府办公室

2025年3月24日

汉中市南郑区推行区级政务服务 “一窗通办”综合窗口改革实施方案

为全面贯彻落实党的二十届三中全会精神，进一步深化行政审批制度改革，提升政务服务效能，打造一流营商环境，按照《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《关于印发建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（陕政办发〔2024〕16号）、《关于印发建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（汉政办发〔2024〕12号）和《关于印发〈汉中市推行市级政务服务“一窗通办”综合窗口改革实施方案〉的通知》（汉办字〔2024〕83号）等文件精神，结合我区工作实际，制定本实施方案。

一、总体目标

坚持以人民为中心的发展理念，以“高效办成一件事”为目标，对标全国一流政务服务新理念、新要求、新模式，按照统筹谋划、整体推进、逐步完善的思路，在区政务大厅实施以综合窗口服务为核心的政务服务“一窗通办”综合窗口改革。通过整合区级相关部门办事窗口，打造“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的集成服务模式，推进深层次、高标准的“减材料、减环节、减时限、减跑动”，实现企业和群众由“一事跑多窗”转变为“一窗办多事”，着力打造更加优质高效的政务服务环境。

2025年3月底前，完成区政务大厅四类综合服务窗口和一

类专业服务窗口架构设置；2025年6月底前，完成综合窗口队伍组建、事项进驻和委托；2025年9月底前，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，健全“好差评”体系；2025年12月底前，全面完成改革任务。

二、设置原则

（一）坚持规范集约高效

按照窗口和人员双减少、效能和速度双提升的要求，综合考虑事项类型、关联程度和办件数量，打破按部门、按事项设窗的传统方式设置综合窗口，建立以综合服务为主、专业服务为辅的“一窗通办”运行模式，全面提升政务服务效率。

（二）坚持线上线下联动

同步动态更新政务服务事项线上线下办事指南，完善线上线下联动机制，做到事项一经在线申报，线下即刻响应。线上办理事项，同步提供线下窗口办事服务。由企业和群众自主选择办理渠道，不得以线上办理、线上预约或在线提交材料为由拒绝线下办理。已在线收取申请材料或通过部门间能共享获取的规范化电子材料，不得要求申请人重复提交纸质材料。

（三）坚持前台后台协同

按照“受审分离”要求，建立“前台综合受理、后台分类审批”高效运行机制。根据“一个窗口”服务原则，除纳入进驻事项负面清单的事项外，其他区级所有政务服务事项均须在区政务大厅及分中心综合窗口统一收件，大厅之外区级各相关部门（单位）不得另外收件。

1. 前台职责。负责现场咨询、收件、预审、发证和申请材料

线下流转等工作，根据区级各相关部门提供的核查要点，做好事项收件资料形式审查。审查无误后，属“即办件”的当场完成事项办理；属“承诺件”的，通过一体化在线政务服务平台或区“互联网+政务服务”平台推送至后台区级各相关部门完成办理。

2. 后台职责。负责为前台提供业务支撑，对前台流转申请材料进行实质性审查、按时完成各项审批工作，并将办理结果移交前台统一出件。后台人员为区级各相关部门实施审批的人员，包括部门派驻人员和通过在线审批无需进驻大厅的审批人员。

三、窗口设置

优化区政务大厅功能布局，设置四类综合服务窗口和一类专业服务窗口，实行窗口统一收件、预审、办理（转办）、出件。各分中心参照本实施方案要求，规范设置 1-3 个无差别服务窗口。

（一）综合服务窗口

1. 企业登记综合服务窗口。围绕市场准入准出需办理的手续，整合区行政审批局、区医保局（设分中心）2 个部门（单位）61 项政务服务事项，设置 2-4 个服务窗口，为企业开办、变更、注销提供服务。

2. 生产经营综合服务窗口。围绕市场准营需办理的手续，整合区委宣传部、区城管局、区交通局、区农业农村局、区林业局、区文旅局、区应急管理局、区市场监管局、区行政审批局、烟草专卖局南郑分公司 10 个部门（单位）214 项政务服务事项，设置 2-5 个服务窗口，为企业生产经营取得行业许可提供服务。

3. 工程建设综合服务窗口。围绕工程项目准建需办理的手续，整合区发改局、区民宗局、市自然资源局南郑分局、市生态环境

局南郑分局、区住建局、区城管局、区交通局、区水利局、区文旅局、区应急管理局、区行政审批局、区气象局、区消防救援大队、陕西水务发展集团南郑区供水有限公司、国网汉中市南郑区供电公司 15 个部门（单位）271 项政务服务事项，设置 2-5 个服务窗口，为建设单位获得项目立项用地规划、工程建设、施工许可、竣工验收提供服务。

4. 社会民生综合服务窗口。围绕社会民生事项需办理的手续，整合区委党研室（区志办）、区档案局（馆）、区残联、区教体局、区经贸局、区民宗局、区民政局（设分中心）、区司法局（设分中心）、区财政局、区人社局（分中心）、市自然资源局南郑分局（分中心），区住建局（含公积金南郑区管理部分中心）、区林业局、区文旅局、区卫健局、区退役军人事务局（设分中心）、区统计局、区行政审批局、区医保局（设分中心）、区养老保险经办中心（分中心）20 个部门（单位）787 项政务服务事项，设置 2-6 个服务窗口，为企业和群众办事提供服务。

（二）专业服务窗口

根据公安、税务部门专业性强的特点和上级部门对业务的特殊要求，分别设置专业服务窗口，各设置 2-5 个无差别服务窗口，办理 318 项政务服务事项，为企业和群众办事提供服务。专业服务窗口人员由公安、税务部门根据上级部门规定自行配备，服从区行政审批局（区政务服务中心）日常管理和规范服务要求。

四、工作机制

（一）建立清单管理机制

编制政务服务事项目录清单，按照“应进必进”要求，除场

地限制或涉及国家秘密等情形外，区级政务服务事项均纳入区政务大厅及分中心运行，严禁“明进暗不进”，坚决杜绝“体外循环”。原则上部门进驻事项只增不减，确需减少进驻事项的，与区行政审批局（区政务服务中心）协商后，按照程序报区政府批准方可减少；确需增加事项的，经区行政审批局（区政务服务中心）审查同意后向社会公布。

（二）推行委托办理机制

1. 委托和授权前台收件。区级相关部门要将业务收件、预审、告知、送达和现场咨询等权限委托给前台综合窗口，授权其业务专网系统使用权限，以签订授权委托书的形式明确委托事项、委托期限、委托权限、责任划分等。

2. 委托办理。区级相关部门根据实际情况，按照“能委托尽委托”原则，与区行政审批局（区政务服务中心）协商一致、签订委托协议后，将本部门（单位）政务服务事项委托区行政审批局（区政务服务中心）办理，委托部门提供必要支持，审批结果加盖委托部门公章。其中涉及现场勘验、技术审查、听证论证、检验检测等特殊环节仍由委托部门承担。

3. 授权办理。区级相关部门派驻人员开展审批的，应选派本部门在编在岗业务骨干进驻区政务大厅，并建立部门业务综合授权“首席事务代表”制度，进一步减少审批层级和环节，优化内部审核流程。要充分授权“首席事务代表”负责本部门简单即办事项审批决定权、其他事项受理和审查权，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

（三）完善标准化办理机制

1. 区行政审批局（区政务服务中心）会同区级各相关部门按照国家最新标准和要求，对政务服务事项办事指南进行修订，在线上线下服务渠道同源发布，“一单告知”企业和群众办事条件、办事流程，并根据法律法规“立改废释”和相关政策变化及时动态调整更新。

2. 区级各相关部门根据政务服务事项申请资料核查要点范本，梳理本部门事项法律法规依据、受理条件、常见问题等要素，编制事项核查要点，最大限度压减审批自由裁量权，为窗口人员受理、审查提供依据。

（四）优化“差评”处理机制

健全全事项、全渠道、全流程“好差评”体系，完善差评调查核实、督促整改和反馈机制。根据“差评”内容，明确整改主体，能够当场解决的要当场解决；不能当场解决的，先行联系反映问题的企业和群众，沟通了解情况，提出整改措施，限时完成整改反馈。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。常态化开展“坐班接诉”“我陪群众走流程”等活动，及时发现和改进工作中的问题，不断提高企业和群众办事体验感、满意度。

（五）健全督导考评机制

建立“一窗通办”综合窗口改革定期调度通报机制，确保各项工作扎实推进、取得实效。健全完善综合窗口人员日常管理制度，激发窗口人员工作积极性、创造性，营造积极向上、创先争优的工作氛围。区行政审批局（区政务服务中心）负责部门派驻人员日常管理，并对在窗口工作半年以上的工作人员依据《关于

印发加强行政服务中心窗口工作人员考核管理实施意见的通知》（南政办函〔2018〕59号）和《关于印发〈南郑区政务服务大厅管理考核办法（暂行）〉的通知》（南政办函〔2021〕42号）进行考核。

五、保障措施

（一）强化组织领导。区政府负责统筹推进区级政务服务“一窗通办”综合窗口改革工作；区行政审批局（区政务服务中心）负责日常工作，及时研究解决问题，推动改革任务落地见效；区级相关部门按照本方案要求按时完成各项改革任务。“一窗通办”综合窗口改革所需经费由区财政保障。

（二）强化队伍建设。区政务大厅综合窗口所需扩充人员，由区行政审批局（区政务服务中心）通过政府购买服务等方式解决。区行政审批局（区政务服务中心）和区级相关部门要加强业务培训和队伍建设，不断提升窗口服务质效。

（三）强化数据赋能。加强一体化在线政务服务平台（区“互联网+政务服务”平台）应用，推进电子签名、电子印章、电子证照、电子档案在政务服务领域应用和互认共享，实现网上可办向好办易办转变。

（四）强化宣传引导。加大“一窗通办”综合窗口改革宣传力度，扩大社会知晓度和参与度，主动接受社会监督，及时回应社会关切，营造良好工作氛围。