

# DB4105

安 阳 市 地 方 标 准

DB4105/T 229—2024

## 政务服务“一窗通办”工作规范

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 24 发布

2024 - 07 - 01 实施

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安阳市行政审批和政务信息管理局提出并归口。

本文件起草单位：安阳市政务服务中心。

本文件主要起草人：宋光明、靳保清、管雪、李旭冉、侯亚龙、王玉杰。

地方标准信息服务平台

# 政务服务“一窗通办”工作规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务“一窗通办”工作的总体要求、基本要求、服务提供、评价与改进等。  
本文件适用于政务服务中心“一窗通办”集成服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 42727 政务服务事项电子文件归档规范

DB41/T 1700.1 政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB41/T 1700.2 政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第2部分：服务指南编制规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 市一体化在线政务服务平台

依托现有电子政务外网和政务公共云平台，整合各部门政务服务资源与数据建设成的集行政审批、便民服务、阳光政务、电子监察、互动交流等功能为一体的网上政务服务平台。

### 3.2

#### 综合窗口

设立于政务服务中心，提供综合受理、按责转办、统一出件等服务的工作单元。

### 3.3

#### 一窗通办

通过整合构建综合窗口，依托市一体化在线政务服务平台，实行政务服务事项的信息跨部门、跨区域、跨行业互通共享，业务协同，实施“一窗受理、综合服务”的工作模式。

## 4 总体要求

### 4.1 政务服务中心

4.1.1 结合工作实际，考虑事项领域、办理流程关联度、办理数量和频率等，统筹规划区域功能，设置综合窗口、后台审批区和其他功能区。

#### 4.1.2 其他功能区分为基础功能区和特色功能区：

- 基础功能区包括且不限于总服务台、导引服务区、预审辅导区、自助填单区、休息等候区、网上办理区、自助服务区、信息公开区；
- 特色功能区包括且不限于老年人服务专区、残疾人服务专区、“7×24小时”自助服务区、“有诉即办”专区（专窗）。

4.1.3 明确服务提供流程，流程图详见附录A，各业务主管部门和综合窗口按照规定流程为申请对象提供服务。

4.1.4 提供窗口服务、PC端服务、自助区等服务形式。

4.1.5 组建综合窗口队伍，建立培训机制，对人员进行业务培训、礼仪培训、手语培训等，定期组织突发事件应急演练。

4.1.6 推行无差别收件（受理）“一窗通办”工作模式，构建受审分离、前台后台衔接有序、协同联动、信息共享和便捷高效的政务服务机制，实现申请对象办事“最多跑一次”。

4.1.7 推行容缺受理、告知承诺、帮办代办、异地代办等工作模式；建立首问负责、一次性告知、信息公开等服务机制。

4.1.8 建立绩效考核机制和投诉管理机制，对综合窗口和业务主管部门日常工作及突发情况进行监督考核和协调处理。

## 4.2 业务主管部门

4.2.1 按照“只进一扇门”要求，各业务主管部门实现审批服务窗口、事项、人员、环节、系统五个“应进必进”。

4.2.2 应明确本部门进驻政务服务中心业务负责人的审批权限，包括且不限于以下权限：

- 对即办件的直接审批权，由业务负责人直接审核；
- 对承诺件的处置权（除特别重大、疑难、复杂事项外）；
- 对联办件，代表本部门参加联合审批并出具意见；
- 对确需技术论证或踏勘等环节的事项，协调相关人员按要求完成。

4.2.3 应向政务服务中心提供相关业务服务指南及办理流程，进驻事项及内容发生变化及时更新并告知政务服务中心。

4.2.4 应向综合窗口提供业务支持及咨询解答，对委托收件（受理）事项，在接到综合窗口通知后及时到现场或通过电话、网络等形式提供咨询、受理服务。

## 5 基本要求

### 5.1 窗口设置

5.1.1 可设立法人事务、社会事务、社保医保、纳税服务、公安服务、公共服务等综合窗口，设置分类区域不应超过6类。

5.1.2 部门办件量大、办理频率高的立等可取事项，或受理专业性强、与其他事项无关联度的即办事项，宜保留部门业务窗口，设置即办件专区。

5.1.3 年办件量少、与其他事项关联度低或阶段性办理的事项，可采取委托收件（受理）方式纳入综合窗口。

5.1.4 应设立政务服务“一件事”“跨区域通办”等综合窗口，为申请对象提供跨部门、跨层级、跨区域业务协同办理“一站式”全流程服务。

## 5.2 窗口事项

5.2.1 包括依法申请办理的行政许可、行政确认、行政征收、行政给付、行政奖励、行政备案、行政裁决及其他行政权力事项；公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、文化体育、残疾人服务等领域的公共服务等事项。

5.2.2 按照 DB41/T 1700.2 要求编制政务服务事项服务指南。

## 5.3 软硬件配置

5.3.1 综合窗口应配置多功能输入一体机，具备扫描、复印、拍照、签名、查询、上传、认证等功能，符合政务服务电子化需求。

5.3.2 依托市一体化在线政务服务平台完成综合受理系统与各级政务平台的对接，构建政务数据资源共享交换体系。

## 5.4 人员配备

应配备由政务服务中心统一管理的综合窗口人员。

# 6 服务提供

## 6.1 前台受理

6.1.1 综合窗口应对申请对象现场提交的申请材料进行形式审查，符合要求的，应当场收件（受理），并在综合受理系统中录入信息，向申请对象出具《收件（受理）通知书》，参见附录B；不符合收件（受理）条件的，应予以退回，一次性告知。

6.1.2 申请对象网上提出的事项办理申请，综合窗口应限期反馈收件（受理）情况，告知下一步办理流程和相关要求。

6.1.3 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，综合窗口应当场予以指正，经业务主管部门确认后，由综合窗口出具《补齐补正通知书》，参见附录C，一次性告知需要补齐补正的全部内容。

6.1.4 通过邮寄申请材料进行预收件（受理）申请，综合窗口应及时将预收件（受理）结果告知申请对象，并将申请信息、材料预收件（受理）结果等录入综合受理系统。

6.1.5 申请对象办理已受理事项（包含委托事项）时，综合窗口应及时将申请材料通过综合受理系统实时流转，并将纸质材料转交业务主管部门，做好材料交接签收。

6.1.6 需多个部门联合办理的事项，综合窗口根据联审联批流程，将电子材料通过综合受理系统进行共享。

6.1.7 政务服务大厅进驻单位工作人员应根据申请对象需求，及时到达预审辅导专区为申请对象提供预审辅导服务。

## 6.2 后台审批

6.2.1 由综合窗口转交的收件（受理）材料，业务主管部门应及时进行实质审查，并在规定时限内依法作出处理决定。

6.2.2 需多个部门开展联合办理的事项，由牵头业务主管部门负责协调督促，相应业务主管部门应依照办理流程在规定时限内做出处理决定。

6.2.3 各审批阶段办理的信息应全部录入或通过数据共享交换方式接入综合受理系统和各级政务服务平台，做好归档工作。

6.2.4 有效结果文书或证照及时归集到电子证照库。已归集入库的结果文书或证照，应依法实行数据共享，推行免证可办。

### 6.3 统一出件

6.3.1 业务主管部门在承诺办理时限内应将结果文书或证照转交综合窗口统一出件。

6.3.2 申请对象通过综合窗口自取的，应由综合窗口核对身份及相关信息后发放结果文书或证照，并按要求办理交接签收。

6.3.3 提供综合受理事项结果文书或证照免费邮寄服务，通过邮寄方式送达的，由综合窗口委托物流机构办理寄递业务，业务主管部门不得寄送。

6.3.4 综合窗口在送达结果文书或证照成功后，应及时向业务主管部门反馈送达结果情况。

6.3.5 “有诉即办”窗口应将申请对象在政务服务大厅办事过程中产生的建议、诉求、意见如实记录，将问题分类交办。承办部门经调查核实，应在规定时限内作出书面处理结果，由“有诉即办”窗口向申请对象反馈结果。

### 6.4 资料归档

6.4.1 综合窗口应按照要求对相关材料进行归纳，业务主管部门进行归档。

6.4.2 各业务主管部门电子档案归档按照 GB/T 42727 的规定执行。

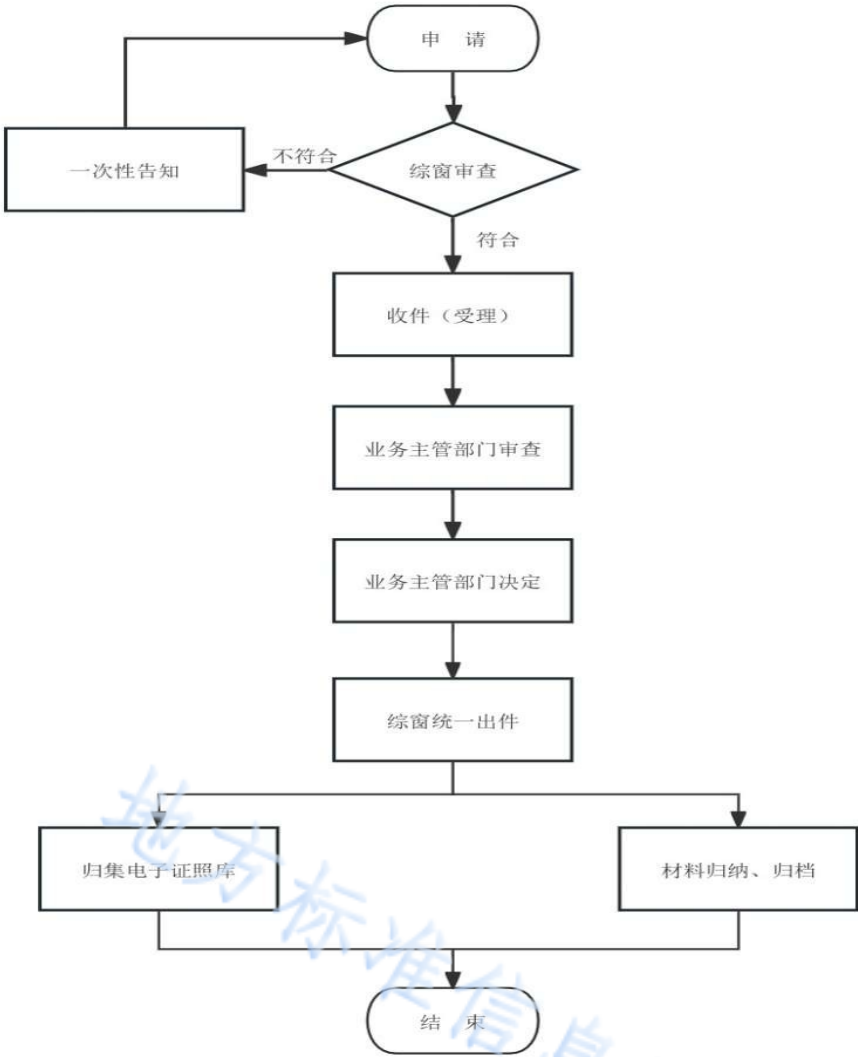
## 7 评价与改进

按照DB41/T 1700.1规定，对“一窗通办”工作进行评价与改进。

地方标准信息服务平台

附录 A  
(资料性)  
服务提供流程图

服务流程图如图A.1所示。



图A.1 服务提供流程图

附录 B  
(资料性)  
收件(受理)通知书

《收件(受理)通知书》如图B.1所示。

收件(受理)通知书	
××××××:	
本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的申请材料计××项,经审查,申请材料齐全,符合法定形式,现予收件(受理),将在××个工作日内给予办结。其中,该事项办理过程中涉及的以下程序:听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审等(可根据实际情况选择),不计入承诺时限。	
特此告知	
经办人: ××××××	联系电话: ×××××× 监督投诉电话: ××××××
承办窗口(章)	
××××年××月××日	
<b>注: 1.本通知书仅作为收件(受理)证明,与审批结果无必然联系。</b>	
<b>2.第一联申请人留存,第二联窗口存档。</b>	
-----	
收件(受理)通知书存根	
××××××:	
本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的申请材料计××项,经审查,申请材料齐全,符合法定形式,现予收件(受理),将在××个工作日内给予办结。其中,该事项办理过程中涉及的以下程序:听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审等(可根据实际情况选择),不计入承诺时限。	
特此告知	
申请人(签字):	签字日期: ××××年××月××日
承办窗口(章)	
××××年××月××日	

图 B.1 收件(受理)通知书



附录 C  
(资料性)  
补齐补正通知书

《补齐补正通知书》如图C.1所示。

<b>补齐补正通知书</b>		
××××××：		
本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的有关材料后，依法进行了审查，因您所送的材料不齐全（或不符合法定形式），暂时不能收件（受理）。请您补充齐全或修改下列材料后前来办理。		
需补交或修改的材料如下：		
××××××××(一式几份)。		
请您将上述材料尽快补齐补正后送本窗口。		
特此告知		
经办人：××××××	联系电话：××××××	监督投诉电话：××××××
承办窗口（章）		
××××年××月××日		
<b>注：第一联申请人留存，第二联窗口存档。</b>		
<b>补齐补正通知书存根</b>		
××××××：		
本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的有关材料后，依法进行了审查，因您所送的材料不齐全（或不符合法定形式），暂时不能收件（受理）。请您补充齐全或修改下列材料后前来办理。		
需补交或修改的材料如下：		
××××××××(一式几份)。		
请您将上述材料尽快补齐补正后送本窗口。		
特此告知		
申请人（签字）：	签字日期：××××年××月××日	
承办窗口（章）		
××××年××月××日		

图 C.1 补齐补正通知书