

青浦区政务服务办公室
关于印发《青浦区政务服务中心综合窗口服务
流程》、《青浦区政务服务中心容缺受理制度》、
《青浦区政务服务中心帮办代办服务制度》
的通知

各政务服务中心进驻窗口（部门）、分中心：

按照“一网通办”政务服务中心建设和运行规范要求，为进一步推进政务服务中心大厅标准化、规范化运作，规范窗口服务流程，规范业务受理，制定了《青浦区政务服务中心综合窗口服务流程》、《青浦区政务服务中心容缺受理制度》、《青浦区政务服务中心帮办代办服务制度》三项制度，现印发给你们，请按照执行。

青浦区政务服务办公室

2022年11月8日

青浦区政务服务中心综合窗口服务流程

为确保政务服务中心综合窗口服务规范、有序和高效，按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”，现对政务服务中心综合窗口服务流程作出规定。

根据事项办理复杂程度的不同和授权程度的差别，分为三种服务流程：

一、当场办结

申请人提交申请材料，综合窗口对材料要件进行审核，材料齐全并符合法定形式的，由综合窗口收件、受理，部门可将简易行政性审查事项的审批权授权给综合窗口，由综合窗口即时完成审核、制证、出件程序；不具备授权条件的简易行政性审查事项，由前后台联动将申请材料快速转到后台，在最快时间内完成材料传送、审核、制证、出件程序，当场将结果交申请人。对已经通过网上预审，线下审查以现场核验原件材料为主的，应当当场办结。

二、当场受理

1.收件、受理：申请人提交申请材料，综合窗口对材料要件进行初审，材料齐全的由综合窗口收件，部门可将行政性审查事项的受理权授权给综合窗口，由综合窗口即时完成受理审核程序；不具备授权条件的行政性审查事项，由前后台联动将申请材料快速转到后台，在20分钟内完成材料传送、审核等程序，当场将予以受理或者不予受理的结果交申请人。综合窗口人员负责将相关材料录入综合窗口信息系统，打印《受理通知书》、《补正材料通知书》交申请人。

2.审查和决定：后台审批人员对申请材料进行审查，需要简单的现场勘验的，由后台审批人员负责开展核查；如需要专业勘验的，转部门专业科室及时提出勘验结论。申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内作出准予许可决定，并完成制证。申请不符合法定条件、标准的，作出不予行政许可的书面决定，并说明理由，告知行政复议，行政诉讼的权利。

3.出件：根据申请人的要求安排出件，申请人要求快递送达结果文书的，通过指定快递寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求现场送达的，须在承诺期内将制好的结果文书移交综合发证窗口，由综合发证窗口统一送达，并要求申请人当场签收。对于出件时需要申请人收取、核对补正材料的，后台审批人员应在交接单上列明收取材料的名称和要求。

三、当场收件

1.收件：申请人提交申请材料，综合窗口对现场提供的材料要件进行形式审查，审查材料是否齐全，核验申请人或委托人身份及资质证件，核对材料复印件与原件是否相符，按告知承诺制要求判断是否符合收件要求等，对符合要求的应当场收件，相关材料录入综合窗口信息系统，打印《收件凭证》交申请人，容缺收件的需请申请人签署《容缺受理承诺书》。申请材料不齐全的，综合窗口一次性告知申请人需要提交的全部内容。综合窗口一经收件，该窗口工作人员即成为此办件的首办负责人，负责全程跟踪服务，为申请人解答、沟通、协调办件各环节的问题。

2.受理：材料收件后由前后台联动转后台审查和决定。

由后台对申请材料进行合法、合规性审查。申请材料齐全、符合法定形式的即时受理；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，于5个工作日内一次性告知服务对象；申请不符合受理条件的，告知服务对象具体理由并予以退回。

3.审查和决定：后台审批人员对申请材料进行审查，需要简单的现场勘验的，由后台审批人员负责开展核查；如需要专业勘验的，转部门专业科室及时提出勘验结论；申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内作出准予许可决定，并完成制证。申请不符合法定条件、标准的，作出不予行政许可的书面决定，并说明理由，告知行政复议、行政诉讼的权利。

4.出件：根据申请人的要求安排出件，申请人要求快递送达结果文书的，通过指定快递寄件送达，并留存寄件单据；申请人要求现场送达的，须在承诺期内将制好的结果文书移交综合发证窗口，由综合发证窗口统一送达，并要求申请人当场签收。对于出件时需要申请人收取、核对补正材料的，后台审批人员应在交接单上列明收取材料的名称和要求。

青浦区政务服务中心容缺受理制度

为了深化“放管服”改革，优化营商环境，不断提高政务服务能力和水平，按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，全面推行事前告知、容缺受理的工作模式，结合工作实际，制定本制度。

1.所称容缺受理制度，是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的申请事项，应采用容缺受理方式，服务对象填写容缺受理承诺书，受理窗口工作人员先予受理，一次性书面告知需补正的材料、期限和超期处理办法，并出具容缺候补通知书。

2.容缺受理以申请人自愿申请为原则，申请人提出申请并作出承诺的，方可进行容缺受理。

3.除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护、节约能源，直接关系到人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项、相关法律法规明确提出不可容缺受理的政务服务事项，除纳入失信名单的企业和个人外，按照各委办局向社会公布容缺受理政务服务事项清单，以最大限度利企便民原则实行容缺受理。

4.申请人申请容缺受理的，应当提交签字确认的容缺受理承诺书。以法人或其他组织名义申请的，容缺受理承诺书可以由法定代表人签字或加盖单位公章，也可以由现场提交材料办理的申请人签字确认。委托办理容缺受理行政审批事项的，被委托人应当提交委托书。

5.凡属容缺受理范围的审批项目，工作人员要一次性告知可容缺的申请材料。申请人提交的申请材料基本条件具备、关键材料齐全，仅欠缺非关键材料的，且企业的信用等级符合容缺受理的要求，按要求作出书面承诺后，受理窗口先予受理。对提供的材料不合法定条件或关键材料不齐全的，综合受理窗口不予受理。

6.申请人可以通过窗口提交、现场提取、邮政寄递、电子邮件以及中心认可的其他方式补正容缺材料。

7.申请人承诺补正容缺材料的时限不得超过办理该政务服务事项的承诺时限。

8.申请人在承诺时限内补齐所有容缺材料，经审查符合法定要求，相关审批科室在对外承诺时限内出具办理结果。申请人在承诺时限内不能补正全部材料或所补正的材料不符合要求的，容缺受理行政许可事项应当终止办理。相关审批部门在终止办理后2个工作日内出具不予许可决定书，申请材料原件经综合受理窗口退回申请人。因申请人不能按期补齐申请材料造成的损失，由申请人自行承担。

9.本制度自发布之日起施行。

青浦区政务服务中心帮办代办服务制度

为深入贯彻落实“一网通办”工作要求,持续推进“一网通办”改革从政府部门管理为中心向以用户需求为中心转变,根据《建立完善帮办制度,提高“一网通办”便捷度的工作方案》的要求,特制定本制度。

一、人员构成

1.中心综合窗口工作人员。综合窗口所有工作人员皆为帮办人员。按照排班,轮流作为帮办人员提供帮办服务。

2.各进驻部门业务骨干。各进驻部门选派 1-2 名业务骨干作为专业帮办人员,对于本部门业务,为办事企业群众提供帮办服务。

二、服务范围

帮办服务的范围为进驻中心的所有服务事项,包括“全程网办”事项、“一件事”事项等。

三、服务形式

1.线上帮办。设立线上帮办人工坐席,承接线上帮办事项,实现“线上人工帮办”首次响应不超过 1 分钟,解决率达到 90%。承接电话咨询业务,能答复的直接答复,不能答复的,转由进驻部门业务骨干答复。

2.线下帮办。设立帮办服务区,在总服务台、自助服务区、综合帮办区及帮办服务窗口配备帮办人员,为企业、群众无偿提供咨询引导、“一网通办”线上自助申报指导、智能填表辅助、远程政务云服务 etc 帮办服务,协助办事群众办理所需业务。对于来中心办理业务行动不便或其他特殊群众,提供代办服务。设置“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,

解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

四、工作职责

窗口管理科：窗口管理科负责帮办代办服务工作的推进落实，协调解决服务中存在的问题和困难，落实综合窗口工作人员排班，对综合窗口、进驻部门帮办人员帮代办情况进行跟踪评价，并纳入绩效考核。

信息技术科：配置帮办服务配套设备、负责帮办服务的信息系统应用技术和网络安全保障。

数据管理科：完善区级政务服务事项知识库建设，建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，为人工帮办提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。

企业服务科、社区事务管理科：负责牵头协调“办不成事”反映窗口转派事宜。

各进驻部门：负责落实本部门帮代办人员，对本部门业务提供帮办服务；负责本部门对外咨询电话的接听和答复。

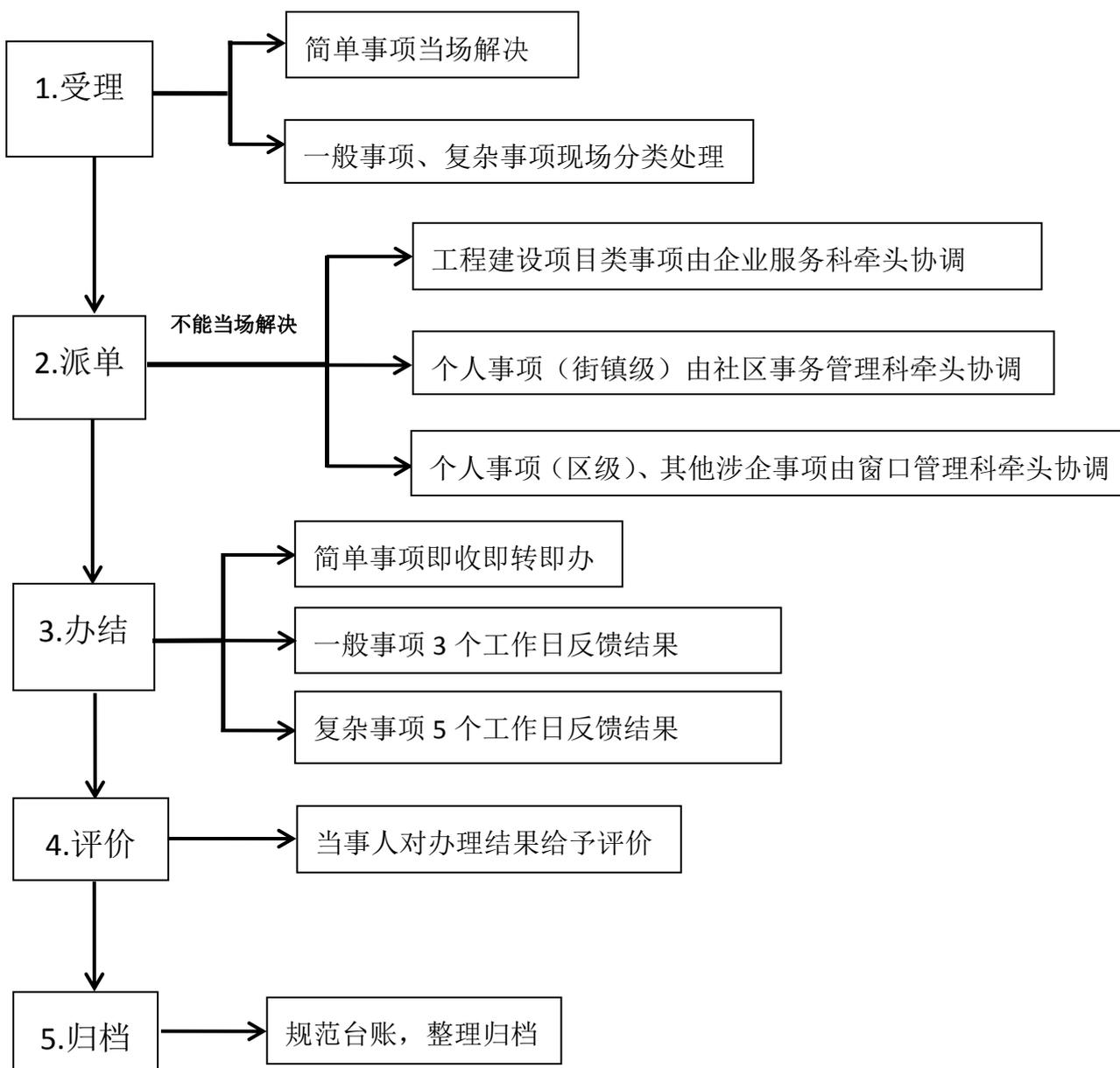
五、本制度规定自发布之日起实施。

附件 1：青浦区政务服务中心“办不成事”反映窗口工作流程图；

附件 2：“办不成事”反映窗口问题督办工单。

附件 1:

青浦区政务服务中心“办不成事”反映窗口工作流程图



附件 2:

“办不成事”反映窗口问题督办工单

工单编号:

办理对象姓名		联系电话	
涉及部门		受理时间	
“办不成事” 情况记录			
办理对象确认	签字:	日期:	
牵头科室 反馈结果	经办人员签字:	日期:	