

漳平市行政服务中心管理委员会

漳平市行政服务中心管理委员会 无差别综合受理窗口“一窗受理、集成服务”实施细则（试行）

为进一步保障无差别综合受理窗口“一窗受理、集成服务”模式规范高效运行，根据《漳平市人民政府办公室关于印发漳平市深化“一窗受理、集成服务”改革进一步优化营商环境实施方案的通知》（漳政办〔2022〕16号）等文件要求，制定具体实施细则如下：

一、窗口组成。根据全省政务服务事项“五级十五同”标准化目录清单，无差别综合受理窗口进驻卫健、教育、民政、司法、农业农村、商务、文体旅、新闻出版广电、残联、工科、发改、环保、自然资源、住建、交通、林业、水利、城管、应急、总工会、财政、档案、侨办、气象、消防、烟草等26个相关审批窗口的部分政务服务事项。其中，发改、住建、

交通、自然资源、城管、生态环境、水利、林业、工信、应急、气象等 11 个审批窗口涉及工程建设项目审批的政务服务事项，统一纳入投资项目审批综合领域“一窗受理、集成服务”业务范围，待今后时机条件更加成熟时，考虑同步并入更大范围的“无差别综合受理窗口”。

二、岗位设置。无差别综合受理窗口加挂“民生经济领域‘一件事’专窗”、“台胞台企服务专窗”、“‘跨省通办’‘省内通办’专窗”，办公场所初定设置在办事大厅一层，设综合受理岗位和小组长岗位。前台综合受理人员和小组长，统一由行政服务中心管委会派出，负责受理窗口的咨询解答、综合受理、出件送达；小组长负责本领域窗口的纸质材料、绿色通道、疑难问题、常见问题等协调对接、业务处置和日常管理。由于无差别综合受理相关审批窗口的高频事项较少、年办件量不高，为提高工作效率和提升窗口服务体验，不再单独设置综合出件窗口，综合出件送达等工作由“惠企政策和台胞台企服务专窗”受理人员同时承担。

三、工作职责。

（一）行政服务中心管委会工作职责：

1. 负责办事大厅“一窗受理，集成服务”改革的组织协调、业务指导、推进落实和监督考核工作；
2. 负责办事大厅综合受理窗口的统筹设置，统一派出综合受理窗口人员，建立综合受理窗口人员管理考核制度；
3. 负责定期组织开展服务礼仪和业务知识培训，打造一支

业务能力强、团结协作好、服务意识优的复合型专业化综合受理窗口人员队伍；

4. 联合审改办协调指导相关进驻单位全面深化“放管服”改革，梳理编制标准化政务服务事项清单；

5. 负责建立全市统一政务服务管理平台等系统，对办事大厅相关进驻事项统一实施咨询服务、综合受理、流转分发、统一出件以及快递送达等工作；

6. 负责配备便民服务设施、智能引导设施、自助服务设备以及导办咨询服务等，为进驻窗口提供办公桌椅和办公设备，对便民配套服务区域设备设施进行日常综合管理维护。

（二）进驻单位及其窗口工作职责：

1. 按照“同一事项、同一编码、同一标准”原则，贯彻落实全省“应进必进”、事项“五级十五同”等相关规范要求，将本单位依申请政务服务事项进驻福建省网上办事大厅和行政服务中心实体办事大厅；

2. 根据上级全面推进行政审批制度改革、行政审批标准化改革、审批服务便民化改革、工程建设项目审批制度改革、“互联网+政务服务”改革、“一窗受理，集成服务”改革以及优化营商环境等文件精神，按照“清单化、规范化、标准化”和“精细、精准、精简”原则，梳理编制各类政务服务事项服务指南、审查工作细则、标准化业务规程以及审批导图，全面准确公开政务事项要素信息；

3. 按照上级“放管服”改革有关规定和文件要求，做好本单位政务服务事项的取消、下放、委托、调整以及流程优化等工作，动态管理和更新公布事项清单及要素信息；

4. 负责对无差别综合受理窗口人员开展经常性的政务服务事项业务培训和在岗指导，下达授权委托书，将综合受理事项的业务受理权、送达权委托给行政服务中心管委会及其派出的综合受理窗口人员行使，明确政务服务事项委托授权范围；

5. 按照“三集中、三到位”改革要求，选派政治素质高、业务能力强、团结协作好、服务意识优的工作人员进驻行政服务中心，以行政审批股、首席代表或综合窗口联络人等方式进驻并实现充分授权，确保快速高效办理政务服务事项；

6. 负责承办无差别综合受理窗口转交的相关申请材料，严格按照承诺时间、办理流程完成审查、决定，并制作证照(件)、生成电子档案、文书或审查意见，统一转交综合出件窗口予以送达。对跨部门联办或多部门审批事项要实行“一件事”，充分发挥牵头协调作用或积极配合牵头单位在承诺时限内实施联审联办；

7. 负责在福建省网上办事大厅编制、更新和维护本单位政务服务事项常见问题知识库，提供个性化的服务指南、办事攻略、办事指引或办事手册等，会同行政服务中心管委会协调解决综合受理可能出现的疑难问题或相关投诉，通过现场、电话、视频连线、回访等不同渠道，为本单位审批服务业务提供专业

咨询解答服务。

（三）无差别综合窗口工作职责：

1. 依照进驻单位及其窗口梳理编制的政务服务事项清单及服务指南、审查工作细则、标准化业务规程、审批导图等标准化资料，对企业群众现场办事提交的申请材料是否齐备，规范进行形式审查、答复咨询、受理材料或一次性告知，或在委托授权范围内行使事项即办权，并按照有关规范出具相关审批文书或送达审批结果；

2. 综合受理窗口负责本领域窗口的日常业务咨询，申请材料的收件、受理、归集、整理、分办、移交、催办等工作，利用窗口相关配套信息化设备和全市统一政务服务管理平台，为现场办事企业群众提供便捷、规范、优质、高效的综合受理服务；

3. 统一出件窗口负责进驻窗口移交的证照(件)、文书或审查意见的统一出件送达，根据不同的业务类型、审批结果形式核对进驻窗口证照(件)、文书纸质照面或电子证照信息，扫描纸质证照(件)、文书信息并进行电子化处理归集，对需要快递寄送的业务件及时对接跟踪邮政速递窗口，在当日内登记、寄发、送达或签收等。

四、事项清单。纳入无差别综合受理的相关进驻事项，各相关进驻单位和窗口要按照“同一事项、同一编码、同一标准”原则，贯彻落实全省政务服务事项“应进必进”、“五

级十五同”等相关规范要求，原则上全部进驻福建省网上办事大厅和我中心实体办事大厅，依托福建省网上办事大厅对外公布事项清单并进行动态调整管理，无差别综合受理相关进驻事项详细信息以福建省网上办事大厅公布的事项要素信息为准。

五、委托授权。无差别综合受理各相关进驻单位要积极落实“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”和受理、审查相对分离机制，以《窗口授权书》及相关附表等形式，将线下咨询解答、综合受理、出件送达等环节的权限，统一委托授权给本领域前台综合受理人员。综合受理窗口依照各相关审批窗口梳理编制的政务服务事项清单及其服务指南、标准化业务规程或审批导图等标准化资料，对企业群众现场办事提交的申请材料是否齐备、规范进行形式审查、答复咨询、受理办事申请、送达审批结果，履行首问责任制、一次性告知等职责，或在委托授权范围内行使事项即办权，并按照有关规范出具《受理通知书》《一次性告知单》《送达回证》等相关文书，各进驻单位应在窗口工作人员调整时更新《窗口授权书》以及相关附表，明确授权事项、被授权人、授权范围，进一步细化受理、审查、决定、收费、送达等审批环节以及特殊环节的经办人员，确保窗口定人、定岗、定责“三定”管理机制贯彻落实到位。

六、操作流程

（一）基础服务

1. 预约。行政服务中心统一在闽政通 APP、e 龙岩 APP 上开通事项办理预约功能，服务对象可提前 1 天在手机端填报预约需申请办理事项，填写身份证信息、办理日期及精准时段等信息后，系统会提示预约成功并显示预约信息。

2. 导办。中心统一设置导办员，负责办事大厅导办职责，为服务对象提供取号咨询、简单告知、办事引导、填表辅导、智能设备使用等导办及配套服务。无差别综合受理前台工作人员要加强与导办员的基础服务衔接，确保导办咨询和帮办代办等机制落实到位。

3. 取号。在取号机管理系统设置无差别综合受理窗口取号专栏，分为无差别综合受理和综合咨询、民生经济类“一件事”专窗、台胞台企服务专窗、“跨省通办”“省内通办”服务专窗等相应的取号模块，根据服务对象需求提供多种取号方式：**一是**常规取号。即综合窗口常规排队号，可通过办事大厅现场取号机。其中，老弱病残孕等特殊群体服务对象可不经取号而走绿色通道，由导办员直接引导至综合窗口优先办理。**二是**预约取号。即服务对象事先已通过闽政通 APP、e 龙岩 APP 预约了精准办理时段，需在预约时段内到办事大厅现场刷身份证领取号票，未在预约时段领取号票的视为放弃本次预约，预约取号在预约时段内优先于标准取号的排队

号。

4. 叫号。办事大厅采用叫号模式，服务对象在取号机上刷身份证后取号，系统根据等候情况利用手机短信提醒服务对象前往办事窗口，并同步在窗口上方 LED 屏幕实时显示叫号情况。如服务对象在系统叫号后未至窗口办理业务导致过号的，则需要重新取号。

5. 咨询。为满足窗口综合业务咨询需求，无差别综合受理窗口各相关审批窗口应明确一名窗口答疑责任人(窗口负责人或联络人)，制定业务事项标准化手册，并根据服务对象的业务咨询深度，配合导办员、综合受理人员建立导引式答疑、标准化答疑、后援式答疑、精准化答疑等咨询答疑机制。**一是**导引式答疑。当服务对象进入办事大厅时，由导办员提供基本的导引服务，根据服务对象办理需求，就简单问题进行答疑或引导服务对象前往无差别综合受理窗口咨询具体业务或直接申请。**二是**标准化答疑。当服务对象未携带齐相关材料或只是简单咨询相关业务事项的，综合受理窗口依托福建省网上办事大厅和全市统一政务服务平台，要及时提供具体事项的服务指南、审批导图，打印一次性告知单以及相关申请表格、示范文本。**三是**后援式答疑。针对较为复杂的问题，综合受理窗口现场联系相关审批窗口答疑责任人，相关答疑责任人要认真分析情况，积极配合综合受理窗口及时将有关解决方案告知和反馈服务对象。**四是**精准化答疑。

针对专业性强、审查有特殊要求问题或一些历史性遗留问题，综合受理窗口、审批窗口答疑责任人均无法当场给出解决方案的，由综合受理窗口记录服务对象的联系方式，并由审批窗口及时移交给进驻单位相关业务科室，根据进驻窗口的不同进驻方式等情况，分别由进驻单位相关业务科室直接到现场答疑、电话网络沟通答疑或事后书面答疑。

（二）办件管理

1. 承诺件业务流程。一是窗口收件。无差别综合受理窗口以全省政务服务事项“五级十五同”标准和福建省网上办事大厅事项详细信息等作为依据，对服务对象现场提交的申请材料是否完整齐备、真实一致进行形式审查，核验服务对象或委托人的身份或资质证件，若只提供复印件则核实与电子证照是否相符。对于业务咨询，直接解答并利用系统进行咨询登记，打印事项服务指南等相关材料。对无需审批、非本级权限业务范围或其它不能办理情形的，应作出不予受理的说明理由、依据，并当场出具《不予受理通知单》。对申请材料不齐全、不符合法定形式或者不符合容缺受理条件的，综合受理窗口当场出具《一次性告知单》，一次告知需要补齐的全部内容。二是窗口受理。对服务对象现场提交材料符合受理标准要求、符合法定形式且核对材料无误的，当场予以接收受理，并向服务对象出具《受理通知书》。对缺少一些非关键材料但主件材料齐全且符合容缺受理条件或可以容

缺预审的政务服务事项，经窗口后台确认和服务对象签字作出相应承诺后，可先予受理并提交后台容缺预审，容缺预审件收件后应注明补齐补正相关要求，综合受理窗口正式受理后，要将申请信息录入全市统一政务服务平台，同步推送给各相关审批窗口，审批窗口后续环节处理责任人应及时处理办件，综合受理窗口一经收件，该窗口工作人员即成为此办件的首办责任人，负责全程跟踪办件进度，并为服务对象解答、沟通、协调办件各环节中的问题。**三是材料流转。**综合受理窗口和审批窗口要进一步明确纸质申请材料的交接工作。综合受理窗口小组长对非常驻窗口的业务件，要对当天收件的纸质申请材料进行分类汇总，制作移交清单。相关审批窗口联络员在收到业务申请后要及时到综合受理窗口领取纸质申请材料，办理交接手续，并在移交清单上签收，收件材料尽量在当天完成交接。**四是审查决定。**相关审批窗口收到综合窗口移交的纸质申请材料后，利用全市统一政务服务管理平台或部门自建业务系统，对综合受理窗口推送的电子材料或移交的纸质材料进行合法性、规范性、实质性审核。申请材料齐全、符合法定形式的，经股室审查或领导审批后，应在规定承诺时限内依法做出审批决定或审查意见，按规定打印准予许可(或准予通过)决定书等文书，在承诺时限内制作证照(件)、文书，并及时将纸质审批结果回送综合出件窗口，由综合出件窗口登记后统一送达。属于容缺预审或容缺

受理事项，审批窗口要先行审查已提交材料，待服务对象在承诺时间内补齐符合要求的材料后，及时在规定时限内办结。申请材料不齐全或者不符合法定形式的，相关审批窗口要及时提出补齐补正意见及打印《补齐补正通知单》，并由综合受理窗口一次性告知服务对象。申请不符合法定条件、标准的，各相关审批窗口作出不予行政许可的书面决定，要详细说明理由并告知行政复议、行政诉讼的权利，鼓励审批窗口推广告知承诺事项做法，允许服务对象事后再补充非关键性材料，若服务对象未能在承诺时限内补齐符合要求的材料，审批窗口在说明理由和依据后，可以中止办理并予以退件，同时将已收到的纸质申请材料退回至综合受理窗口，由综合受理窗口及时电话告知服务对象并退还申请材料。**五是**出件送达。综合受理窗口要根据服务对象的具体要求安排出件，服务对象要求现场送达的，由综合受理窗口将制好的证照、审批结果文书统一送达，在服务对象当场签收后应提醒其通过现场评价器对窗口服务进行评价，送达回证则移交审批窗口存档；服务对象要求快递送达证照、审批结果文书的，由综合受理窗口联系中心邮政快递(EMS)窗口寄件送达，并留存寄件单据移交审批窗口存档。涉及告知承诺事项或容缺预审、容缺受理事项，出件送达时需向服务对象说明需收取、核对或告知补齐补正材料以及相应应承担的承诺义务的，审批窗口应在交接单上列明收取材料的名称和要求，由综合受

理窗口现场一次性告知清楚。**六是窗口收费。**涉及行政事业性收费的，由审批窗口为主依据相关财经规定办理，提供统一公共支付、现金缴费等方式供申请人选择，打印缴费通知单并在完成缴费后正式开具发票，鼓励审批窗口推行POS机缴费或线上扫描支付，综合受理窗口要积极配合相关审批窗口高效处理收费环节。

2. 即办件业务流程。为确保无差别综合受理窗口顺利过度，即办件暂时不委托综合受理窗口办理，相关审批窗口应指定专人即时配合且予以即办，当场出具审批结果并送达，原则上整个办理程序在1个小时内完成，涉及非常驻审批窗口的业务可适当延长时间。

3. 联办件业务流程。按照省审改办、省数字办《关于印发推进“一件事”集成套餐服务改革的通知》（闽审改办〔2020〕10号）、国家标准《政务服务平台“一件事一次办”主题集成服务规范》等文件要求，无差别综合受理窗口在受理本领域“一件事”集成套餐服务事项时，要遵循服务对象自愿申请、集成套餐服务等要求，对照相关“一件事”操作规程或实施细则，按照“一家牵头、统一受理、同步办件、集中实施、限时办结”原则，利用全市统一政务服务管理平台录入形成电子材料，按照系统设定的办理流程在窗口之间网上实时流转，推送给后台审批窗口实质审查。涉及各相关审批窗口前后置审查的，按照操作规程在规定时间内完成审

查;需要多个审批窗口开展联合审查的,由牵头审批窗口会同相关配合窗口完成;特别复杂的疑难问题,提交管委会相关业务股室介入协调解决,综合受理人员应跟踪督促事项办理情况,直至办结归档。

4. 网办件业务流程。积极引导服务对象在线上办事渠道申报业务,服务对象可在任何满足网络和设备的环境中,依托福建省网上办事大厅、闽政通 APP、e 龙岩 APP、自助服务终端等不见面线上渠道远程在线申报。引导服务对象在乡镇便民服务中心、村(居)代办中心等服务场所的自助服务终端机就近办事,或在行政服务中心设置的 24 小时自助服务区以及办事大厅自助申报区,利用现场的网络及电脑、高拍仪、一体机自助终端等设备进行现场线上申报,由帮代办人员指导服务对象,完成帐号注册、实名认证、信息填报、材料上传等网上申请程序。

根据全省政务服务统一网上办理星级标准,线上三星以上网办事项由审批窗口和综合受理窗口分工合作、协同办理。一是三星网办事项。办理流程参照线下受理方式,收件受理和出件送达仍由综合受理窗口处理。二是四星网办事项,通过闽政通 APP、福建省网上办事大厅或者部门业务系统提交的办件,审批窗口后台经办人员直接利用福建省网上办事大厅或部门业务系统的预审功能在承诺时限内作出审查、决定,并向服务对象推送电子证照,材料核验、邮寄送达审批结果由

综合受理窗口办理。通过 e 龙岩 APP 提交的办件，由综合受理窗口前台工作人员在全市统一政务服务管理平台进行预审和受理，并分发给审批窗口，由审批窗口工作人员在承诺时限内作出审查、决定，并向服务对象推送电子证照，材料核验、邮寄送达审批结果由综合受理窗口办理。三是五星网办事项，通过闽政通 APP、福建省网上办事大厅或者部门业务系统提交的办件，所有环节由审批窗口负责，包括申报、受理、审查、决定、归档全过程实现电子化等环节。通过 e 龙岩 APP 提交的办件，由综合受理窗口前台工作人员在全市统一政务服务管理平台进行预审和受理，并分发给审批窗口，由审批窗口工作人员在承诺时限内作出审查、决定、归档，并向服务对象推送电子证照，若服务对象要求制发纸质证照，则由综合受理窗口配合依申请通过邮政速递送达纸质证照。

通过闽政通 APP、福建省网上办事大厅或者部门业务系统提交的“一件事”套餐办件，牵头单位审批窗口后台经办人员应及时、准确将办件信息录入“一件事”审批平台，并分发给各相关单位。涉及审批事项的各单位接到办件后，在规定时间内完成审批工作，并把审批结果反馈到牵头单位，牵头单位汇总各相关部门的审批结果，向申请人推送电子证照，有纸质审批结果的送综合受理窗口出件。

5. 邮寄件业务流程。服务对象选择邮寄方式提交申请材料的，由综合受理窗口进行纸质材料的签收，并对申请材料进行形式审查，符合受理条件的应将申请信息、材料提交

情况等录入全市统一政务服务平台，及时将受理情况告知服务对象。服务对象在网上申请且窗口后台人员已网上预审通过或审查通过的三星，四星事项申请，若服务对象选择邮寄方式进行申请材料核验的，综合受理窗口应根据网上申报编号查询全市统一政务服务管理平台，核对网上提交的材料与纸质一致无误后，与审批窗口后台人员对接，及时跟踪审批窗口制证并送达审批结果。服务对象通过邮寄方式领取审批结果的，由综合受理窗口对接邮政速递窗口，给予到付邮寄送达，留存寄件单据并移交审批窗口存档。

6. 转报件业务流程。各相关审批窗口要在规定时限内，按照承诺件的业务流程要求完成转报件的上报工作，县级权限内受理的转报件要及时跟踪上级部门审批进度，并将审批结果推送至本级电子证照库。

7. 特办件业务流程。涉密事项、特殊事项、历史遗留问题、疑难问题等特办件业务办理，按照相关法律法规或相关规定执行，各相关进驻单位应在窗口《授权书》中授权窗口负责人，对个别急需办理的特办件可行使先审批再报告的特别处置权，涉及历史遗留和疑难问题，各相关审批窗口负责人要履行本部门窗口的兜底答疑责任和义务。

（三）档案管理。综合受理窗口和综合出件窗口在审批结果送达成功后，要及时将纸质材料、送达回证或邮寄凭证等移交相关审批窗口，由审批窗口自行落实档案归集、整理，装订、保管和利用等工作，涉及“一件事”集成套餐事项的

档案，当前仍然可以按照一个事项一套档案执行。其中，涉及多个部门的共有档案材料，原件由牵头审批窗口存档，复印件加盖“一窗受理”业务受理专用章后由其他配合审批窗口存档，按照窗口业务信息化和档案电子化要求，鼓励综合受理窗口逐步将接收的纸质材料目子化处理，上传全市统一政务服务平台，利用系统提交流转给后台工作人员，各相关审批窗口要逐步推进纸质档案数字化处理，有计划地推进无纸化审批和档案信息化。

七、保障措施

（一）服务评价机制。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）等相关规定，健全完善政务服务“好差评”制度体系，无差别综合受理窗口统一设置服务评价器，全面落实服务对象对综合受理窗口、审批窗口的服务满意度评价。

（二）标准管理机制。按照行政服务中心办事大厅标准化管理要求，无差别综合受理窗口执行统一着装和规范化政务服务礼仪，整合优化和统筹使用办事大厅的设施、设备、资源、服务，共享导办咨询台、自主填单区、休息等候区、自助申报区等服务区，全面实施政务服务标准化建设，执行政务服务领域的国家标准、地方标准，在服务中实施管理、在管理中体现服务，做到“事项有标准可依、岗位有标准规范、人人按标准履职”，各相关审批窗口要按照全省政务服务事项“五级十五同”标准，保证事项的服务指南、受理标准、

材料样本，审批导图以及常见问题知识库等信息内容的合法、完整、准确、及时、有效，持续完善事项清单和事项要素动态调整机制。

（三）业务培训机制。各相关审批窗口要通过专题讲座、培训考核、实战锻炼、交流讨论等多元形式，经常性地对无差别综合受理人员开展综合业务轮训，推动综合受理人员队伍从“专科型”向“全科型”转变，培训以对口业务培训为主，集中业务培训为辅，各相关审批窗口负责人或业务骨干每周或定期组织综合受理人员，开展对口或集中的业务培训，其中对口业务培训每周不少于一次，可以结合工作特点自行安排时间，尽量利用下班后一小段时间进行培训，培训重点要围绕业务知识授课、交流难点疑点、现场模拟办件、组织检查考核等内容。

（四）信息互通机制。按照统一身份认证、统一服务入口、统一线上网办原则，无差别综合受理窗口、各相关审批窗口要积极推动信息共享互认、数据汇聚共享，准确发布政务服务事项指南信息，依托全市统一政务服务平台和福建省网上办事大厅、手机 APP、自助终端等平台，建立多种线上申请渠道，提供在线申请、网上预审、网上受理、网上审批、网上办结等服务，若使用部门自建业务审批系统办理，依据国家统一规范的系统接口、数据格式、数据交换等标准，通过接口方式实现自建业务审批系统与全市统一政务服务管理平台的信息共享。大力推动电子证照应用和生成，综合受理

窗口在受理环节应调用电子证照，相关审批窗口在办结环节应及时生成电子证照推送至全市电子证照库。

（五）充分授权机制。各相关进驻单位要按照“一名领导分管、一个股室官批、一个窗口服务、一枚印章办结”管理模式，落实“三集中、三到位”和“一窗受理、集成服务”改革要求，原则上凡不需经过现场勘察、专家评审、集体研究、社会听证、公示公告、检验检疫、检测鉴定等特殊环节的一般性政务服务事项，应全权委托给审批窗口办理，含有特殊环节的政务服务事项办理程序，可以按照相关文件要求执行。

（六）综合协调机制。无差别综合受理窗口、各相关审批窗口要建立日常业务争议和疑难问题解决机制、受理标准规范的定期协调机制，经常性的整理汇总窗口业务办理情况，及时协调解决业务办理过程中存在的难点、堵点，不断完善受理业务标准，对有关事项受理标准、材料样本和受理过程中的疑难问题提出解决办法，建立窗口前台后台顺畅沟通机制，促进前台后台业务协调和一体化运作，由管委会业务股牵头，会同无差别综合受理窗口内的教育、卫健、民政、等主要审批窗口，建立本领域“一窗受理、集成服务”高效协同机制，指导、协同、督办、考核综合受理窗口、审批窗口的集成服务落实情况，综合研究和协调解决综合受理、统一出件过程中的投诉认定、争议处理和改革难点等问题。

八、监督管理

（一）加强综合受理人员管理。无差别综合受理窗口工作人员在工作时间内要严格落实“首问责任制、一次性告知制”等机关效能基本制度，保持仪态端庄、举止文明，微笑服务、热情引导，准确回答、热心协调。因服务态度差、业务不熟练等主观原因被差评或投诉的，经查实并视情节轻重给予通报批评、扣发绩效奖励、取消评先评优资格、辞退处理等不同程度处分。

（二）强化窗口后台人员管理。对服务效率低被差评、不作为慢作为、落实工作不力、影响改革进度、造成不良影响或产生严重后果的审批窗口负责人或相关进驻人员，依规予以绩效扣分、通报批评、取消评先评优或提出效能问责建议。但对于积极推进便民利企工作，因难以预见性或不可抗力大素等而导致的一些问题、矛盾，则给予容错免责处理。

（三）定期开展窗口绩效考评。每月对无差别综合受理窗口、各相关审批窗口的综合受理事项率、综合受理和统一出件的业务量、窗口高频事项办件时间、窗口退件率、审批及时率、群众满意率以及前后台衔接程度等情况进行通报，并将有关指标纳入对市直审批部门的年度绩效考评内容。

漳平市行政服务中心管委会

2022年11月11日