



亳州市谯城区人民政府办公室关于印发谯城区 深化政务服务“一网、一门、一次” 工作方案的通知

谯政办秘〔2019〕76号

区直有关单位：

《谯城区深化政务服务“一网、一门、一次”工作方案》已经区政府同意，现印发给你们，请贯彻落实。

2019年7月19日

（此件公开发布）



谯城区深化政务服务“一网、一门、一次” 工作方案

根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》、《安徽省人民政府办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革行动方案的通知》（皖政办〔2018〕31号）和《亳州市深化政务服务“一网、一门、一次”工作方案》等文件要求，为进一步深化我区“互联网+政务服务”，制定该方案。

一、基本情况

目前，我区共有9家单位9个大厅，具体包括区税务局征管分局办税服务厅、区司法局公共法律服务中心、亳州市自然资源和规划局谯城分局不动产登记中心、区人社局便民服务大厅、区交通局运管所网上办理服务大厅、区卫健委网上办事服务大厅、区农机局农机监理站办事大厅、区残联综合服务大厅、区民政局婚姻登记处大厅。

二、建设思路



(一)坚持持续推进“互联网+政务服务”，深化“最多上一次”改革，实现“一网通办”。

坚持“互联网+政务服务”办事模式主渠道，依托安徽省政务服务网亳州分厅，继续深化“最多上一次”改革，推进政务服务事项标准化、规范化，优化创新服务模式，持续提升线上办理率，真正做到“一次上网、事就办成”。

(二)坚持“大稳定小调整”，优化整合部门实体服务大厅，实现“只进一扇门”。

能够全程网上办理的，包括区人社局便民服务大厅、区交通局运管所网上办理服务大厅、区卫健委网上办事服务大厅，各单位于区级实体大厅不再单设前台受理窗口，一律通过政务服务网由群众自主申办或由乡、村两级代办点或区级大厅内的综合服务窗口提供代办服务；

不能全程网上办理的，包括公安、婚姻登记、税务、农机、司法、残联、不动产等业务，按事项类型设立综合专区，精简前台受理人员，采用“一窗”受理模式，后台审批人员原则上仍在原单位通过网上审批。其中，因场所、安全等特定因素暂不宜入驻的，包括婚姻登记、税务、农机、司法、残联5类大厅，仍保留原实体大厅，统一规范管理。

(三)坚持政务服务事项全进驻，推行“一窗”分类受理。



各职能部门根据省统一目录清单，梳理本单位政务服务事项，全部进驻综合服务大厅。合理设置分类受理窗口，将办事窗口分类整合为综合窗口，制定服务规范，编制标准化工作规程和事项受理清单，实行一窗受理、集成服务。加强窗口能力建设，提高综合窗口办事效率。

三、建设内容

(一)大厅选址。位置定于 8#还原小区东门北侧一楼，总面积约 3000 平方米。

(二)整合“多门”，确保政务服务“只进一扇门”。

1.在区综合服务大厅一楼设立“互联网+政务服务”综合代办服务窗口，除上述 5 类窗口涉及的政务服务事项外，网上办理其他区级政务服务事项全部入驻，实现“一窗”分类受理。

2.撤销区人社局便民服务大厅、区交通局运管所网上便民服务大厅、区卫健委网上便民服务大厅和区税务局办税大厅等 4 个大厅。

3.因场地等特殊需求，(1)保留区残联综合服务大厅，更名为“亳州市谯城区人民政府政务服务中心区残联办事大厅”。(2)保留区农机监理站办事大厅，更名为“亳州市谯城区人民政府政务服务中心区农机局办事大厅”。(3)保留区民政局婚姻登记办事大厅，更名为“亳州市谯城区人民政府政务服务中心区民政局



婚姻登记处办事大厅”。(4)保留区公共法律服务中心，更名为“亳州市谯城区人民政府政务服务中心区公共法律服务中心办事大厅”。(5)保留亳州市自然资源和规划局谯城分局不动产登记中心，更名为：“亳州市谯城区人民政府政务服务中心不动产登记中心办事大厅”。

(三)入驻事项

- 1.公安户籍类事项；
- 2.市场企业开办及准营准入有关事项；
- 3.工程建设类项目审批有关事项（包括立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段）；
- 4.文旅体相关事项；
- 5.法律援助事项；
- 6.农机有关事项；
- 7.其他安徽政务服务网（谯城厅）入驻的可全程网上办理的事项。

四、功能分区

（一）设立1个“互联网+政务服务”无差别综合代办区。对已实现全程网上办理的事项一律纳入综合代办区，由前台工作人员通过政务服务网进行代办，办事项包括安徽政务服务网中所有网上受理事项。原则上各单位不再入驻后台审批人员，在原单



位通过政务服务网审批。对办件量较大的即办件，有关单位要精简入驻业务指导和审核出证人员，满足群众、企业现场取件需求。

（二）设立**6**个专题办事区。对没有实现全程网上办理或没有进驻政务服务网的事项推行线下集中办理。分别为：公安户籍类办理专区、工程建设项目综合受理专区、市场企业开办及准营准入、文旅体业务办理专区、法律援助专区、农机业务专区。

（三）人员设置

- 1.无差别综合受理专区，设置**6**个前台；
- 2.专题办事区。

（1）工程建设项目综合受理专区，设置**4**个前台，后台审批由区住建委按照市级方案确定；

（2）公安户籍类专区，设置**6**个前台；

（3）市场企业开办及准营准入专区，设置**10**个前台；

（4）文旅体专区，设置**1**个前台；

（5）法律援助专区，设置**1**个前台；

（6）农机专区，设置**1**个前台。

其中，无差别综合受理前台人员和引导人员通过政府购买服务招录，其他专区前台人员由原单位派驻，原则上不入驻后台审批人员。

各分区分别实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口



出件”模式。对办事中发现的大厅无法办理事项，由数据资源局联系责任单位先行办理，并督促事项及时进驻，确保“政务服务事项全部纳入网上政务服务平台办理”。

五、配套设施

1.设办事等待区、自助服务区和引导台。设立办事等

待区，供办事群众休息等待，并将各部门自助服务设备进行统一整合并安置在此区域内，让办事等待区和自助服务区合二为一，吸引办件群众进行自助申办。设引导台一个，负责整个大厅的咨询、引导等。

2.设其他配套设施。按文明城市建设要求，设置母婴室、开水间、卫生间（残疾人）等。

3.区数据资源管理局办公区。为方便管理，便于协调，区数据资源管理局（政务服务管理局）搬到区政务服务综合大厅就地办公。