

威海临港经济技术开发区政务服务管理办公室

威临港政管办发〔2021〕5号

关于推动落实高频政务服务事项“跨域通办” 有关工作的通知

各镇，区直有关部门、驻区有关单位：

为便利企业群众异地办事，增强政务服务便捷度和企业群众获得感，加快推进政务服务“跨省通办”和“全省通办”，省政府先后公布了二批“跨省通办”事项清单（共120项）和三批“全省通办”事项清单（共273项），市政府公布了胶东五市帮办代办政务服务事项清单（31项）和全市通办事项（309项），结合《威海临港区加快推进政务服务“跨省通办”和“全省通办”的实施方案》（威临港办字〔2021〕12号）要求，为扎实做好“跨域通办”落实落地工作，现将有关事宜通知如下：

一、加强通办事项管理

区行政审批服务局牵头，按照依申请政务服务事项均应进驻

大厅（含镇级便民服务中心）办理的原则，将通办事项线上纳入本地“跨域通办”服务专区，线下纳入“跨域通办”服务窗口，区政务服务中心及各分厅、各镇便民服务中心要按照《山东省“跨域通办”线下办理标准指引》（附件1）的要求，合理设置通办窗口，规范线下“跨域通办”办理流程，推动线上线下深度融合，提高企业和群众异地办事便利度。

二、优化业务办理流程

各镇、区直有关部门、驻区有关单位，要对照高频政务服务事项“跨域通办”清单（附件2），主动与上级业务主管部门沟通对接，推动同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，同时按照权限做好各“跨域通办”工作人员培训，落实好具体承办工作。对于事项清单中“全程网办”事项，要根据上级业务部门制定的工作流程、服务指南和线下办理标准，制定通办事项事前辅导手册，提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务。对于事项清单中“异地代收代办”事项，要根据相关业务部门上传的办事指南、受理指引以及线下引导等信息，扎实根据事项要求推进落地。对于事项清单中“多地联办”事项，明确办理流程和责任，落实“一地受理申请，多地协同办理”机制，推进申请人一地即可完成事项办理。

三、强化异地办理服务

针对有异地办事需求的企业和群众，区行政审批服务局牵头负责，在各级政务服务大厅“跨域通办”服务窗口做好业务咨询、综合收件、转办、办理、发证等服务。对不属于区级审批权限的

通办事项，由各具体业务对口部门确定专人与业务上级积极沟通，明确事项的办理路径和材料提交规范，依托一体化政务服务平台，提供线上线下申报指导、异地帮办代办、远程视频会商收件、身份核验、材料寄递等服务。对区级无业务对口部门的通办事项，由区行政审批服务局负责做好一次性告知企业和群众办理地点、咨询方式等信息，以及相关咨询答复及帮办代办工作。

四、加强通办服务宣传引导

各镇、区直有关部门、驻区有关单位要加强宣传工作，充分利用门户网站、政务新媒体、办事大厅等多种载体做好通办事项公布、政策解读、服务推广，提升政务服务“全省通办”政策知晓度，对企业群众科学引导，营造良好办事和服务氛围。

附件：1.山东省“跨域通办”线下办理标准指引
2.高频政务服务事项“跨域通办”清单

威海临港经济技术开发区政务服务管理办公室

2021年12月30日

（联系人：孙明毅，联系电话：5581951）

附件 1

山东省“跨域通办”线下办理标准指引

为进一步落实《关于加快推进政务服务“跨省通办”和“全省通办”的实施意见》(鲁政办发〔2021〕4号)要求,合理设置通办窗口,规范线下“跨域通办”办理流程,推动线上线下深度融合,提高企业和群众异地办事便利度,制定本工作标准指引。

一、窗口设置

(一)“跨域通办”引导台。各级政务服务大厅(包括专业分厅)在咨询台或其他显著位置设立“跨域通办”引导窗口(台),并设置明显引导标识,承担通办业务咨询、引导分流等职责,为有异地办事需求的企业群众提供帮办代办服务。

(二)“跨域通办”窗口。各级政务服务大厅(包括专业分厅)要根据业务需要,设置“跨域通办”服务窗口,合理配置窗口数量,提供综合收件、转办、办理、发证等服务。根据实际,实施全领域综合受理的大厅,可将“跨域通办”服务功能一并纳入“综合受理”窗口和“帮办代办”窗口,统一办理“跨域通办”事项;实施分领域综合受理的大厅,可在各服务专区设置“跨域通办”窗口或将通办事项纳入本区域办理。未进驻大厅(含在医院、公证处等服务发生地办理的事项)的要参考设置通办窗口。鼓励有条件的地方向乡镇(街道)、村(社区)和园区延伸,向自助端部署,实现“就近办、多点办”。

二、服务流程

（一）引导分流

引导台导服人员对有异地办理需求的企业和群众进行分流，对于进驻政务服务大厅的“跨域通办”事项，精准引导至专窗或综合窗口进行办理。对未进驻政务服务大厅的事项，建立一次性告知机制，一次性告知企业和群众办理地点、咨询电话等信息。对于可以在自助终端自行办理的简单“跨域通办”事项，引导办事企业和群众自助办理。

（二）收件和受理

根据事项不同业务模式，具体流程分为以下三种情形。

1. 全程网办事项。通办窗口工作人员对办事企业和群众需要填报的材料进行审核，对符合要求的，指导帮助其线上填报。对材料不齐全、不符合要求、不可容缺受理或不适用告知承诺制的，一次性告知其缺少或需要补正的材料。要充分依托政务服务网提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务，实现申请人异地申请，业务属地部门远程办理。

2. 异地代收代办事项。通办窗口工作人员要按照实施方案、服务指南和工作流程要求，为办事企业和群众提供材料清单，告知办理流程。对企业和群众提报的申请材料进行形式审查、身份核验，符合办理条件的，通过邮件寄递或者网络送至业务属地部门完成办理，并告知办理结果获取时间和方式；材料不齐全、不符合要求且不可容缺受理的，一次性告知其缺少或需要补正的材料。通办窗口工作人员对“跨域通办”事项进行全程跟踪、定期督办、积极协调解决办理过程中存在的困难和问题。涉及行政事

业性收费、中介机构收费以及其他费用的，引导办事企业和群众按规定自行缴纳。建立异地双向交流机制，在事项办理过程中，可由代收地部门实时联络业务属地部门审批人员，通过视频、电话、网络等方式远程指导或审查。

3. 多地联办事项。建立健全多地联办工作机制，受理地窗口工作人员要为办事企业和群众提供业务办理材料清单，告知办理流程，并对接联办地区业务审批人员，做好联办前相关准备工作。材料齐全后，受理地通办窗口工作人员可采用视频会议等方式与联办地区业务审批人员进行沟通衔接，联合办理相关业务。

（三）线下流转

对于全程网办、线上流转材料的“跨域通办”事项，无需线下流转。对于在全省各级政务服务大厅，各专业分厅、医院、公证处等单位办理的“跨域通办”事项，由各事项归属的省直部门牵头建立线下材料流转交接机制，明确交接联络人、交接时限、交接手续，分类整理并制作移交清单，确保及时高效移交给相关业务主管部门。

（四）业务办理

业务属地部门根据要求对报件进行审批，在承诺时限内出具办理结果。

（五）结果送达

办理结果可以通过网络送达的，业务属地部门直接在线推送。办理结果需要寄递且办事企业和群众选择邮寄的，业务属地部门审批后直接将办理结果寄送至业务申请人或企业；办理结果

需要寄递且办事企业和群众选择去窗口自取的，业务属地部门将办理结果寄送至受理窗口，由受理窗口工作人员将办理结果递送至企业和群众。对于不需出具证照或文件类办理结果的，受理窗口工作人员在企业和群众提出申请时或办结后告知其结果出具形式及查询渠道。

（六）资料归档

建立完善的资料交接工作机制，窗口收件人员和业务属地办理人员、业务办理人员和窗口发证人员要规范有序进行资料移交对接，确保有关文件资料不丢失、不遗漏。

三、工作职责

（一）导服人员。负责接待、解答简单业务咨询，指导并配合办事企业和群众进行精准取号、自助申报，可为有需求的企业群众提供帮办代办服务。

（二）窗口工作人员。负责解答与收件相关的业务咨询、补正告知、信息录入、收取费用等信息；指导办事企业和群众熟悉办事流程、办事指南；协助准备申报材料，指导填写表单，并及时将收取的申请材料寄递或线上流转至业务属地部门；引导申请人开展政务服务“好差评”；对审批过程进行跟踪，及时向申请人反馈办理进展情况，做好与业务属地部门审批人员的沟通；及时发现并协调处理审批过程中出现的问题；做好相关资料的整理、保管和移交工作；严格落实首问负责制，对业务办理过程、结果、评价进行全流程跟踪，并做好工作台账。

（三）审批人员（业务属地部门工作人员）。按照工作要求

对域外报件进行实质性审查并做出审批决定；按照相应的审批流程和承诺时限规范办理业务；寄递纸质结果或网络送达办理结果。

四、有关要求

（一）建立通办工作联通机制。省直有关部门要因地制宜，针对牵头事项，制定好全省各级“跨域通办”工作联通机制，保证通办事项办事指南准确统一，明确事项通办方式、联系电话、办理地址等信息，有关事项信息发生变化的要及时更新，并做好相关工作人员的培训，熟悉通办工作流程。

（二）完善帮办代办服务。聚焦企业和群众普遍关切的异地办理事项，推行无偿帮办、代办、陪伴服务，为企业和群众提供错时、延时服务，满足不同群体的差异化需求。

（三）畅通邮递服务。建立健全邮递管理机制，方便企业和群众寄递资料，用“快递跑”取代“群众跑”。完善“跨域通办”物流和支付渠道，明确专人专岗工作职责，配齐相应办公设备。

（四）信息保密。“跨域通办”涉及的双方（多方）应对所获取的相关信息进行保密，未经同意，不得以任何形式向其他第三方提供（企业申请人除外），法律法规另有规定的除外。

附件 2

高频政务服务事项“跨域通办”清单



“跨省通办”事项清单



“全省通办”事项清单



“全市通办”事项清单



胶东五市帮办代办政务服务事项清单

威海临港区政务服务管理办公室

2021年12月30日印发
