

# 韶关市“一门式一网式”和四级政务服务体系建设领导小组办公室

---

## 关于印发《“全市通办”服务模式 工作规程》的通知

各县（市、区）人民政府、市直有关单位：

根据《2019年市政府工作要点责任分工》关于“在全市范围内推行全市通办服务模式”的部署安排和要求，韶关市“一门式一网式”和四级政务服务体系建设领导小组办公室（市行政服务中心）制定了《“全市通办”服务模式工作规程》，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向韶关市“一门式一网式”和四级政务服务体系建设领导小组办公室（市行政服务中心）反映，联系人：陈盼盼，联系电话：8877823。

韶关市“一门式一网式”和四级政务服务体系建设领导小组办公室（代章）

2019年8月13日

---

# “全市通办”服务模式工作规程

## 第一章 总则

**第一条** 为贯彻落实国家、省、市有关政务服务“马上办、网上办、就近办、一次办”改革要求，构建市县镇村四级政务服务联动体系，提升群众和企业办事便利度和满意度，更好地满足群众和企业政务服务的需求，根据审批服务便民化和政务服务“一网一门一次”改革要求，在全市范围全面推行“全市通办”服务模式，结合工作实际，特制定本工作规程。

**第二条** “全市通办”是指按照“就近就便受理申请、审批权属不变、数据网上流转、批件快递送达”的原则，以最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、不跑腿、最多跑一次为目标，打破属地受理、属地审批的限制，让企业和群众可以不受辖区限制，任意选择到就近的市、县（市、区）、镇（街道）、村（居）服务窗口办理业务的全新服务模式。

**第三条** 本规程适用于市、县、镇、村“全市通办”服务窗口各项工作的开展及对工作人员的工作要求。

## 第二章 窗口要求

**第四条** 市、县在服务大厅设立“全市通办”窗口或是在综合窗口加挂“全市通办”标识，落实窗口业务人员，专门承接线上线下“全市通办”事项的综合受理工作（个别部

门有特殊受理要求的除外），做好人员和业务培训，建立通办窗口与后台部门有效联动机制。镇村需指定固定窗口，落实窗口人员，确保能承接线上线下“全市通办”事项的综合受理工作。

**第五条** 市、县、镇、村需在办事窗口附近摆放“全市通办”事项目录清单以及办事指南，对“全市通办”事项进行宣传推广。

**第六条** 窗口工作人员要举止文明，行为端正，穿着得体，干净整洁，保持良好的工作状态和精神面貌。

**第七条** 窗口工作人员要态度温和、谦恭，面带微笑。不得回答群众问题爱理不理推脱推诿。谈吐内容要条理清晰，口齿清楚，言简意赅，用语文明。

**第八条** 窗口工作人员严格上下班时间，不得迟到、早退、漏岗行为。不得私自离岗、脱岗，请假的必须按规定办理相关手续，并由窗口单位安排人员顶岗。

**第九条** 窗口工作办公设备、资料用品摆放整齐，工作台面保持干净整洁，及时清理回收纸质材料。

### 第三章 服务模式及要求

**第十条** 线上全流程办理方式。申请人登录广东省政务服务网提交申请以及办事材料、或是通过手机登录粤省事、部门办理业务的微信公众号、手机 APP、自助终端设备等直接办理相关业务，业务办理人员需在规定时间内完成事项申

请的受理、审核及办结，并按照规定在原渠道反馈结果，申请人在原办理渠道获取审批结果或信息。

**第十一条** 网上申请，部门线上预审，窗口提交材料核验原件（线上线下结合办理方式）。

**（一）申办预审。**申请人在广东省政务服务网申办业务，提交电子材料，申办提交成功后，审批部门业务人员需在2个工作日内对申请和电子材料进行预审，预审时发现材料不齐或不符合要求，则点击材料补齐发送短信告知申请人，由申请人进行材料补正，预审发现不符合申办要求，则进行不予受理操作发送短信告知申请人不予受理原因。

**（二）收取材料。**预审通过后系统将发送短信告知申请人到就近窗口提交材料，同时发送短信告知收件窗口业务人员，申办业务会流转至申请人选择的就近服务窗口。申请人到就近服务窗口提交和网上一致的纸质材料，窗口业务人员对材料进行检查核实，确认无误后，登陆“一门式一网式”系统进行收件登记，并打印相关《收件通知书》给到申请人。

**（三）寄件。**窗口业务人员在“一门式一网式”系统对申请材料进行传递，发起材料交接，并打印《材料交接单》附在办事材料上，包装封存材料，在“一门式一网式”系统上发起邮寄交接直接下单寄件，并在《韶关市文件寄件登记表》做好登记，要求快递人员签名确认，完成材料邮寄工作。

**（四）受理审核办结。**事项受理部门（窗口）收到纸质材料时，根据《材料交接单》对办事材料进行检查，确保材料没有遗失后，在“一门式一网式”系统上完成接收材料交

接，确认收到材料。然后登陆“一门式一网式”系统进行受理，并在规定时限内进行审核办结。办结结果为纸质材料，则在“一门式一网式”系统发起材料交接并打印《材料交接单》随同办事结果寄出，寄件时在“一门式一网式”系统上发起邮寄交接直接下单寄件，并在《韶关市文件寄件登记表》做好登记，要求快递人员签名确认，完成办事结果邮寄工作。办结结果为电子材料，则通过系统直接反馈到申请人选择的取件窗口。服务窗口人员收到办事结果后，纸质结果根据《材料交接单》进行检查，确保结果材料未遗漏，并在“一门式一网式”系统上完成接收材料交接，确认收到材料，随后点击确认签收。

**（五）出件。**窗口业务人员根据申请人要求，通知申请人过来领取办理结果或是将办理结果邮寄给申请人，申请人来窗口领取结果的，窗口人员登陆“一门式一网式”系统，点击出件。将办理结果邮寄给申请人的，窗口人员寄件时请选择到付，在“一门式一网式”系统上直接下单寄件，寄件时需按要求在《韶关市文件寄件登记表》做好登记，并要求快递人员签名确认。

## **第十二条 线下服务窗口方式**

**（一）异地受理、异地办理。**申请人不受所属区域的限制，选择市县镇村“全市通办”窗口提出申办申请，实施“全市通办”区域的各审批部门通过相互充分授权，服务窗口业务人员对申请材料进行异地受理、异地办理，并做出审批决定，办理结果参照第十一条（五）进行处理。

**（二）异地受理、属地办理。** 申请人不受所属区域的限制，选择市县镇村任一“全市通办”窗口提出申办申请，对不属于该区域受理范围的“全市通办”事项，服务窗口业务人员按照事项办事指南对申请人提交的材料逐项进行检查核实，确定材料无误后登陆“一门式一网式”系统，按照要求在“全市通办”模块进行登记，打印《通知书》给申请人，完成收件登记后，参照第十一条（三）（四）（五）进行处理。

## 第四章 附则

**第十三条** 事项业务办理所产生的快递邮寄费用，按以下规定实施：

（一）县（市、区）内事项办理所产生的单位与单位、窗口与单位、窗口与窗口间纸质材料流转的邮寄费用，由县（市、区）内部解决；

（二）跨县（市、区）办理事项所产生的单位与单位、窗口与单位、窗口与窗口间纸质材料流转的邮寄费用，寄件方是县（市、区）的，由县（市、区）寄件方纳入本县（市、区）邮寄费用中一并解决，寄件方是市直单位的，由市行政服务中心纳入邮寄费用中一并解决。

（四）申请人在政务服务网或是部门专业办事网站申报的事项通过预审后，短信提醒申请人提交纸质材料，要注明申请人选择邮寄方式提交纸质材料需自付邮费，窗口收件时

要确认是寄方付费；事项办结后，申请人选择邮寄办事结果，窗口寄件时请选择到付，邮寄费用由申请人员自行承担。

**第十四条** 业务办理时限分受理前时限和事项承诺时限，受理前时限包括部门预审、窗口收取纸质材料、材料寄件环节，按照国家要求统一 5 个工作日，事项承诺时限则从点击受理开始计算，到办结环节结束，业务人员需在规定时限内完成办理。

**第十五条** 本规程自发布之日起执行，由韶关市行政服务中心负责解释。

# 韶关市文件寄件登记表

寄件单位：

年 月

序号	日期	快递单号	类型	寄件信息	收件信息	文件说明	寄件人签名	快递员签名	备注
			<input type="checkbox"/> 月结 <input type="checkbox"/> 支付 <input type="checkbox"/> 到付	姓名： 电话：	地址： 姓名： 电话：		姓名：  时 分	姓名：  时 分	
			<input type="checkbox"/> 月结 <input type="checkbox"/> 支付 <input type="checkbox"/> 到付	姓名： 电话：	地址： 姓名： 电话：		姓名：  时 分	姓名：  时 分	
			<input type="checkbox"/> 月结 <input type="checkbox"/> 支付 <input type="checkbox"/> 到付	姓名： 电话：	地址： 姓名： 电话：		姓名：  时 分	姓名：  时 分	
			<input type="checkbox"/> 月结 <input type="checkbox"/> 支付 <input type="checkbox"/> 到付	姓名： 电话：	地址： 姓名： 电话：		姓名：  时 分	姓名：  时 分	
			<input type="checkbox"/> 月结 <input type="checkbox"/> 支付 <input type="checkbox"/> 到付	姓名： 电话：	地址： 姓名： 电话：		姓名：  时 分	姓名：  时 分	

注：1. 寄件为业务办理过程，则类型选择“月结支付”，寄件是将办理结果寄给申请人，则类型选项“寄件到付”。