竹行发〔2021〕37号

绵竹市行政审批局

关于印发《绵竹市政务服务“不见面审批”实施方案》的通知

各窗口单位、机关各股室：

经研究，现将《绵竹市政务服务“不见面审批”实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

绵竹市行政审批局

2021年6月21日

绵竹市政务服务“不见面审批”实施方案

为贯彻落实四川省政府办公厅印发《关于防控新型冠状病毒肺炎疫情期间做好政务服务利企便民工作通知》的精神，进一步提高政府服务效率，激发市场活力，现就加快推进“不见面审批”改革，制定如下实施方案。

一、总体要求

全面贯彻落实党中央、国务院和省、市关于“简政放权、放管结合、优化服务”改革的总体要求，坚持以问题为导向，以增强企业和群众获得感为目标，依托四川政务服务网，加快推进“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”。除法律法规规定无法全程进行网上办理和暂不具备条件网上办理的事项外，按照“外网受理、内网办理、全程公开、快递送达、网端推送、无偿代办”的方式开展审批服务，努力营造“企业创业受尊重、群众办事不求人”的良好营商环境。

二、基本概念及适用范围

“不见面审批”指政府部门在申请人申请材料齐全、符合法定受理条件或有欠缺但申请人承诺在审查决定做出之前能补齐的情况下，通过职能整合、流程优化、信息共享，依托四川政务服务网办理、天府通办（APP）办理、自助终端机办理、移动终端机办理、邮政寄递、全程代办等方式，融合线上信息系统和线下窗口服务，实现审批机关从受理审批事项到作出决定、送达办理结果文书的全过程与申请人“不见面”的审批模式。

三、审批程序

（一）事项确定

各窗口单位全面梳理政务服务事项清单，将可通过全程网上办理、帮办代办办理、办理结果快递送达等方式实现“不见面”的事项全部纳入“不见面审批”事项目录。结合实际，按照实现“不见面”办理的难易程度、业务系统改造程度、与企业群众办事创业的关联程度进行归档分类，形成并公布“不见面审批”事项清单，经审核后公布目录。

（二）实现方式

申请人可通过四川政务服务网、天府通办（APP）、自助终端机、移动终端机、邮政寄递、全程代办等方式提交申请。采取“不见面审批”或到政务服务大厅窗口提交材料，由申请人自主选择，不得强迫申请人只能“不见面”办理。

“不见面审批”窗口部门可通过四川政务服务网、天府通办（APP）、电子邮件、自助机、邮政寄递、传真和微信及移动客户端等，向申请人反馈审批结果。

行政审批部门应运用现代识别技术，通过视频连线、人脸识别、U盾身份认证等解决防伪、安全问题，实现审批全流程“不见面”。

（三）基本流程。

1.受理

审核材料。对照审批事项所需提交的材料目录，逐项审核申请材料的准确性和完整性，确认填写是否规范。对通过共享方式获取的材料，由提供方负责共享数据的真实性、准确性，获取方负责核实材料的完整性、规范性。

补正材料。对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当发送补正材料通知书，一次性告知需补充材料内容、时间期限等，通过网络平台、电子邮件、信函、传真、邮政寄递等方式，送达申请人。

作出受理决定。对符合条件的，给予受理通知书；对不符合条件的，出具不予受理通知书，并注明不予受理的理由。

2.审查

实施书面审查的，应简化审查流程、提高审查效率。实施实地核查的，应强化并联审批、推动数据交换，利用联合验收、联合踏勘等方式完成。实施专家评审、技术审查的，应在规定的时限内完成评审、审查。

3.决定

在完成书面审查后可当场作出决定的，应当场作出决定。不能当场作出决定的，应当在法定的时限内按照规定程序作出决定。准予决定的，制作审批文书；不准予决定的，制作不予许可决定书，说明不准予决定的理由，并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权力。最大限度地压缩作出决定至审批结果送达的时间。

4. 送达

对于“不见面审批”事项，鼓励以信息系统反馈、网络推送、自助终端或移动终端获取、邮政寄递等方式送达。推广电子证照、电子文档应用，推动增加自助终端机布网，探索更加快捷便利的送达方式。

四、审批大厅

（一）网上审批大厅。

1.信息公开

各窗口单位负责编制本单位“不见面审批”事项办事指南。“不见面审批”标准化事项清单和办事指南应在省政务服务网公开。根据法律法规规章调整权力清单后，应及时对“不见面审批”事项进行调整并公布。

2.办事指南

办事指南包括事项名称和编码、实施依据、申请主体、申请方式、受理时间、办理条件、申请材料、表单填写、办理时限、收费情况、办理流程图、咨询服务等内容。

3.示范文本

对审批事项要求申请人填写的表格和提交的材料，应提供完整规范、内容明确的示范表格，以及符合标准的示范材料图片。如提交的材料有多种符合审批要求形式的，应提供全部符合审批标准的示范材料图片。所有需要填写的表格、示范表格、示范材料等应打包上传，方便申请人下载。

4.咨询服务

审批部门应提供线上咨询（如网上咨询、电话咨询、邮件咨询）和线下咨询（实体大厅窗口咨询）等多种咨询方式和渠道。

（二）实体大厅

1.前台统一受理

在各政务服务大厅设立综合窗口，实行“一窗统一受理、后台分类审批、集中出件反馈”，实现“一窗通办”。企业和群众到大厅办事，只需到一个窗口递送申请材料。审批部门应在相关业务窗口通过宣传栏（板）、触摸屏、LED公告屏等形式，将有关规范和指南在实体大厅向办事人员进行提示或告知。

2.后台并联审批

前台统一受理后，由综合窗口协调、组织将申请材料流转给相应（后台）股室。各（后台）股室根据各自的职责，按照承诺时限同步进行并联审批办理。

3.结果统一推送

审批事项办结后，经办部门（股室）通过系统将审批结果统一推送给需办理或打印证书的部门（股室），由该部门（股室）制作相关证照、批准文书，并采取现场递交、邮政寄递、网上传输等方式将办理结果推送给申请人。

五、管理机制

（一）监督机制。

建立线上线下监督机制，制定“不见面审批”监督办法，明确监督检查的主体及方式程序，细化工作权限，明确监督检查重点、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容，并依据监督结果改进服务。“不见面审批”的监督检查可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查，现场调查与电子监察相结合的方式。重点对“不见面审批”事项的网上咨询、审批信息公开、投诉处置、网上申报、网上受理、网上审批、信息共享等方面的完成情况进行监督检查。建立线上监督反馈机制，通过网络、微信、短信等后台评价载体对受理、审批、送达、监管等环节进行监督，由后台监督部门统一组织、归集。

（二）责任机制。

审批部门负责实施“不见面审批”，监管部门负责“不见面审批”事中事后监管。建立“不见面审批”工作督查制度，纳入各窗口单位年度综合绩效考核内容。对于不认真履行职责、工作明显滞后的部门，要启动问责、约谈机制，确保顺利推进。要充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传，及时准确发布信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好氛围。