

# 烟台高新技术产业开发区行政审批服务局文件

烟高审批〔2022〕2号

---

## 关于印发《烟台高新区“跨域通办”线下办理标准指引》的通知

马山街道办事处，区直各有关部门、驻区各有关单位：

现将《烟台高新区“跨域通办”线下办理标准指引》印发给你们，请认真贯彻落实。

烟台高新区行政审批服务局

2022年1月21日



# 烟台高新区“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。区政务服务大厅（包括各专业分厅）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。驻厅各窗口单位值班人员担任引导员，承担通办业务引导分流等职责。

（二）“跨域通办”窗口。区政务服务大厅（包括各专业分厅）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。马山街道办事处参照设置通办窗口，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（专业分厅）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，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 workflow 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。积极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**。通办窗口工作人员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，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。对于在政务服务大厅（专业分厅）办理的“跨域通办”事项，按照事项归属的省直部门牵头建立的线下材料流转交接机制，分类整理并制作移交清单，及时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“跨域通办”线下办理工作台账，做好有关业务记录；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、引导分流，指导并配合办事企业和群众进行精准取号。

（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；为有需求的企业群众提供帮办代办服务；对可通过自助终端办理的“跨域通办”事项，指导并配合企业、群众进行自助申报。

（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）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。

（二）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”。

（三）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。