



关于印发《斑竹园镇便民服务中心综合窗口改革实施方案》的通知

斑政〔2022〕200号

各村（街道）、镇直有关单位：

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》、《中共安徽省委安徽省人民政府关于创建一流营商环境的意见》、《金寨县乡镇便民服务中心综合窗口改革实施方案》文件精神，进一步提升我镇政务服务标准化规范化便利化水平，经镇党政联席会议研究决定，特制定此方案，请遵照执行。

2022年7月29日



金寨县斑竹园镇便民服务中心综合窗口 改革实施方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《中共安徽省委安徽省人民政府关于创建一流营商环境的意见》《安徽省实施〈优化营商环境条例〉办法》《金寨县乡镇便民服务中心综合窗口改革实施方案》（征求意见稿）及全省改进工作作风为民办实事为企优环境大会精神，进一步做好服务群众便利化，提升政务服务质效，在前期“一网、一门、一次”改革成果的基础上，决定在斑竹园镇便民服务中心开展综合窗口改革，现将改革具体方案公布如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻国务院加快推进政务服务标准化规范化便利化的工作部署，深入推进“放管服”改革，转变政府职能，提高行政效能，紧紧围绕“一窗受理、一次办好”的目标要求，稳步、有序推进无差别“一窗受理”改革，提升企业和群众办事便利度和满意度。



二、工作原则

1.坚持集成化原则。以企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”为目标，深化“一门进驻”，推进政务服务事项进驻便民服务中心集中办理。

2.坚持便民化原则。聚焦企业和群众反映突出的办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题，积极推行“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”，提高一窗通办、一窗办结比率，优化提升窗口的服务水平。

3.坚持创新引领原则。强化创新引领和驱动，各村为民服务工作站更名便民服务工作站，结合实际情况，聚力流程再造，推动“一窗受理”改革取得突破，加快推进政府职能转变，优化营商环境。

4.坚持协同发展原则。按照“互联网+政务服务”发展需要，进一步提升实体大厅信息化水平，坚持线上线下融合发展、功能互补、相辅相成，进一步提高服务能力。

三、目标步骤

（一）工作目标

按照群众和企业到镇、村两级便民服务中心办事“最多跑一次”的理念和目标，对乡镇便民服务中心现有大厅窗口的布局、服务容量和工作流程进行整合，设置一窗通办的综合服务窗口，改



金寨县斑竹园镇人民政府行政规范性文件

变窗口各自受理、独立办理、业务分散的现状，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”。

（二）时间步骤

2022年7月底前，制定斑竹园镇便民服务中心综合窗改革方案；

2022年9月底前，完成大厅基础设施改造，开展综合窗口人员培训；

2022年12月底前，总结试点乡镇改革经验，在全县范围内全面推进。

四、窗口设置

精细梳理政务服务事项清单，理清受理条件、申请材料、办理流程等要素，同时全面梳理高频事项、低频事项、阶段性事项、转报事项等类别，并结合区域特点，进行科学分类，采取综合性大一窗方式，设置3个窗口。逐步推进公安（户政）、市场监管、税务等事项进驻便民服务中心。

综合窗口。取消原有分块事项对外受理的情况，实现一窗受理，负责镇级全量业务受理及办理结果统一出件工作。工作时间参照县政务服务中心作息时间，上午9:00-12:00，下午13:30-17:30。

五、运行模式

— 4 —



（一）前台统一受理

窗口工作人员以受理清单标准及样本为依据，对申请人现场提交的申请材料进行审查，核验办事主题或委托人身份及资质证书，根据原件核对材料复印件与原件是否相符。符合受理清单要求的，予以当场受理。对当场可以办结的事项，予以当场办结，对于当场无法办结的事项，向申请人作出说明，在办结完成后由申请人选择自取或到村送达服务进行领取，并对送达回执做好归档。申请材料不齐全或不符法定形式的，一次性告知申请人需要补正的全部内容，不符合受理条件的，说明不予受理的具体理由。

（二）后台分类审批

受理窗口按规定时间将纸质材料及时转交对应的业务中心（所），有专用业务系统的通过网上办事系统实时流转，待完成审批（审查）、作出决定后，由综合受理窗口进行取回，并做好转办登记。

（三）统一出件

办理结果由受理窗口通知申请人选择自取或转交村便民服务站送达服务进行结果送达，并对送达回执做好归档。并做到闭环管理，确保每个事项都有结果。

六、优化服务



金寨县斑竹园镇人民政府行政规范性文件

1.完善预约延时机制。针对企业和群众的办事需求和特殊情况，通过热线电话、政务服务网、移动端等多个渠道为企业和群众提供预约办理服务。为老弱病残等特殊群体提供预约上门服务。提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道。

2.落实无否决权机制。推行“窗口无否决权”的服务理念，将“把事办成”作为政务服务工作的出发点和落脚点。不断提升窗口人员业务能力，严格贯彻落实首问负责制、一次告知等服务规范。对于暂属于模糊地带或空白领域的要快速请示研究、提出解决办法。

3.严格执行AB岗制度。窗口所有岗位实行AB岗工作制度，当A岗工作人员外出或请假时，由B岗工作人员顶替A岗经办业务工作，确保各项业务不断档，杜绝出现办事的群众“白跑一趟”的现象。

4.建立“好差评”体系。全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，有针对性地改进政务服务工作。建立差评核实、督促整改和反馈机制，加强评价数据的综合分析和应用，健全政务服务奖惩机制。

七、工作要求

1.提高政治站位。镇、村两级便民服务中心要对照国家、省相关文件中关于基层政务服务工作的明确要求，将提升基层政务



服务能力和水平作为一项重要工作，通过经常性学习切实提高自身政策业务水平。同时，要加强与县主管部门的日常联系，争取便民服务中心运行管理工作指导，补齐短板和不足，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

2.高度重视。深化综合窗口改革是深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措。成立由镇长任组长，分管领导任副组长的便民服务中心改革试点领导小组，制定分管领导参与改革试点工作全过程，镇主要负责人每月至少抽出半天参与大厅带班，形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓的工作格局。严格按照时间节点、改革要求和职责任务，实行清单化闭环管理，积极稳妥推进深化综合窗口改革。

3.精心组织。要聚焦改革内容，精心谋划、统筹安排。做好宣传动员、事项梳理、人员培训、机制建设等工作。综合窗口受理人员业务素质要求高、责任大，需专人专岗专责，要积极主动争取有关部门给予支持保障。

4.统筹推进。要组织人员逐一梳理本部门、窗口进驻事项，结合“以人民为中心”发展思想专题教育活动，围绕提高服务质量和效率，做到与推进“一门进驻”相结合，与落实政务服务标准化规范化便利化要求相结合，统筹做好综窗改革工作。

5.加强监督。建立健全日常监督、社会监督和舆论监督相结



金寨县斑竹园镇人民政府行政规范性文件

合的综合监督考核体系，强化激励问责机制，对工作推进有力、实际效果明显的，予以通报表扬；对推进改革工作不作为、慢作为的，予以通报批评，切实提高政务服务便民化水平。