



燕子河镇便民服务中心综合窗口改革 实施方案

燕政办〔2022〕77号

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》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，提升政务服务能力，更好提供“一站式”便民服务。结合我镇实际制定本方案。

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，创建一流营商环境。紧紧围绕“一窗受理、一次办好”的目标要求，规范镇便民服务中心运行，稳步、有序推进无差别“一窗受理、综合服务”改革，推进政务服务从



“能办”到“好办”“快办”转变，把镇便民服务中心建设成为“百姓之家”，不断增强群众办事体验感、获得感和幸福感。

二、工作原则

（一）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、一窗办结比例，优化提升窗口的服务水平。

（二）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。

（三）坚持创新引领原则。强化创新引领和驱动，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。

（四）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

按照群众和企业到镇便民服务中心办事“最多跑一次”的理念和目标，对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，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”，解决群众办事“事等人”、窗口服务“人等事”等突出问题，实现镇便民服务中心场所运行稳定有序、事项办理标准规范、窗口设置科学合理、人员配置专岗专责、服务群众便民高效、配套服务温馨实用，提升企业和群众办事便利度和满意度。

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。设置综合服务窗口，采取综合性一窗通办方式，设置3个综合窗口前台。取消原有分部门事项对外受理的情况，实现“一窗受理、综合服务”和“同标准受理、无差别办理”，负责镇级全量业务受理及办理结果统一出件工作，承接办理县级下沉服务事项，提供咨询引导、业务查询、收件帮办、结果反馈等服务。同时为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务，协调解决政务服务领域内疑难事项和复杂问题。

五、运行机制

（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件，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邮件送达服务进行送达，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，说明不予受理的理由。

（二）后台分类审批。受理窗口按规定时间将收取的纸质材料及时转交对应的业务部门，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。

（三）窗口统一出件。办理结果由受理窗口通知申请人选择自取或邮件送达服务，并对送达回执做好归档。

六、优化服务

（一）推进事项全面进驻。全面整合部门资源，以政务服务事项清单为基础，通过集中授权、委托办理、帮办代办等方式，推动与基层群众联系密切的事项在便民服务中心直接办理。鼓励推动基层群众经常办理且镇能有效承接的县级事项下沉至便民服务中心办理，充分发挥“一站式”服务功能；对统一安排、统一时间要求办理的事项，可由村便民服务站统一代办，按照村梳理



申报、镇审核审批流程办理，实现群众办事“最多跑一次”为“一次不用跑”，最大限度地方便群众。

（二）优化便民服务机制。以群众办事需求为导向，进一步优化审批服务流程，通过减时限、减材料、减环节、减跑动，实现“马上办、网上办、就近办、一次办、自助办”，提供方便、快捷、优质、高效的政务服务。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“绿道”通道。

（三）规范场所运行管理。全面落实首问负责制度、一次性告知制度、服务承诺制度、AB岗制度等工作制度，建立健全日常管理、学习培训、评价考核等机制，确保前来办事群众、企业能够“及时办”“快速办”“一次办好”。建立投诉受理制度，在醒目位置设立意见箱、投诉记录簿，公布投诉受理举报电话，明确专门人员接待、受理、处理，确保场所规范运行。

（四）拓展便民服务功能。结合综合窗口改革，提升便民服务中心服务功能。推进镇文化站、图书室进驻，把便民服务中心打造成有品位的阅读空间；结合政务公开专区建设，提供可依赖的政府信息服务；在大厅建设休息区，配备饮水机、充电器、老



花镜、医药箱等便民设施，把大厅打造成为有温度的休闲场所，努力把镇便民服务中心建设成为“百姓之家”。

（五）推行“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。完善差评核实、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

（一）提高站位。深化综合窗口改革是深化“放管服”改革、优化营商环境、提升基层政务服务能力的重要举措，要对照国家、省、市、县相关文件要求，将镇便民服务中心综合窗口改革作为提升基层政务服务能力水平的重要抓手，镇主要领导要亲自抓，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。

（二）精心组织。要聚焦改革内容，精心谋划、统筹安排，做好方案制定、窗口设置、事项梳理、人员培训、机制建设、宣传动员等各项工作。选择业务素质高、责任心强的人员进入综合窗口，实行专人专岗专责，要经常性地加强对综合窗口人员业务培训，并给予支持保障。要加强与上级部门联系沟通，对便民服务中心运行管理提供精准指导，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。



（三）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的目标，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；与完善便民设施，提供便利服务，特别是加强老年人、残疾人等特殊群体办事服务相结合；与规范场所管理、加强干部队伍建设、提升业务水平相结合，统筹做好综窗改革工作。

（四）加强监督。建立健全日常监督、社会监督和舆论监督相结合的综合监督考核体系，强化激励问责机制。对窗口工作得力、满意度高的，予以通报表扬；对不作为、慢作为的，予以通报批评。