

# 西里镇人民政府

## 关于开展便民服务“一窗受理·一次办好”改革的实施方案

为贯彻落实省、市、县关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革部署要求，进一步推进“一号改革工程”，打造更加利企便民的服务环境，结合我镇便民服务工作实际，制定本实施方案。

### 一、总体目标

按照精简、高效、便民的原则，改革完善镇便民服务中心体制机制，提升镇级事项进驻率，将分散在不同办事窗口的事项整合归并，对窗口功能进行优化、升级，推行“一窗受理”模式，进一步优化大厅布局，形成窗口整合、服务集成、流程优化、效率更高、群众更满意的“进一门、到一窗、一次办好”机制”，打通为企业群众服务的“最后一公里”，不断增强企业群众办事体验感和获得感。

### 二、主要任务

#### (一)加强便民服务机构建设

1.优化人员队伍管理机制。按照编制规定配备便民服务中心人员，保证足额到岗到位。采取购买服务的办法配齐配强窗口工作人员，理顺人员隶属关系，由镇便民服务中心直接管理考核。便民服务中心负责人应为专职，不再承担政务服务以外的其他工作。

2.积极探索设立镇级审批服务机构，推进审批事项下沉，试点“一枚印章管审批”，完善政务服务管理体制，为企业群众提供更加高效的服务。

## (二)梳理明确事项

3.推进事项进驻。按照“应进必进”原则，统一制定政务服务事项目录清单，将社保、医保、民政、卫健、残疾人服务、农业农村、自然资源等领域内与群众生产生活密切相关的重点事项全部进驻。扩展镇级政务服务功能，加快推进同城通办、就近可办。逐步将水、电、气、暖、公交等日常生活服务项目纳入便民服务中心办理，切实方便群众生产生活。

4.推动事项授权。将便民服务中心进驻事项受理审批权限全部授权给窗口，杜绝出现“体外循环”“两头办理”问题。探索将本级事项办理权限划转至便民服务中心，不再由原主管机构负责审核审批。

5.开展事项梳理。开展镇级事项颗粒度、标准化梳理，严格实行动态调整和清单管理，统一明确事项名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、服务对象、申请材料、为理时限、收费项目等要素内容，确定事项办理情况、网上办理流程，进一步提升政务服务标准化水平。

6.制定完善服务指南。根据事项颗粒度、标准化信理情况，逐项编制办事指南。以群众视角设计完善办事指南，提供规范的申请材料示范文本，做到更口语化、更简单易懂，真正方便群众查询办事。办事指南展示内容要做到线上线下一致。

## (三)优化窗口设置

7.设立“综合受理”窗口。在镇便民服务中心取消原来按事项分散设置的窗口，改设“综合受理”窗口，实行前台统一收件、受(办)理业务。9月底前，实现全领域无差别一窗受理，不再分领域设置窗口，每个“综合受理”窗口都能受(办)理所有进驻事项。承接好区县审批事项，可一并纳入综合窗口受理。

#### (四)提升服务质效

8.提高即办比例。梳理确定即办件和承诺件事项清单，通过事项办理充分授权、推行告知承诺、应用电子证照等措施，减材料、减环节，优化办事流程，不断提高即办件比例，提升服务效率。

9.推进“一窗通办”。即办件要充分授权前台窗口实行“一窗通办”，后台机构只负责承诺件审批。条件成熟后将承诺件审批权限充分授权给窗口人员，全面开展“一窗通办”“前台通办”。

10.建立完善承诺件材料流转机制。对于承诺事项，受理窗口应及时与后台审批机构加强联系，保证在规定时间内办理完毕。线上材料通过政务服务平台综合受理系统同步发送后台审批机构；线下材料流转应明确交接联系人、交接时间、交接手续等，分类制作移交清单。后台审批机构负责对申请材料进行审查及涉及的现场勘验、检验、检测、鉴定、评审、论证等关联工作。对符合法定条件的，在承诺时限内尽快作出审批决定；不符合法定条件的，作出不予批准的书面答复，说明理由，告知行政救济途径。

11.及时出证。根据申请人需求，通过现场颁发、免费邮寄、自助终端获取等方式送达结果证照文件，并在综合受理系

统登记录入办结情况。通过统一邮政渠道邮寄的需留存寄件单据;窗口不再统一颁发的,由取件人当场签收。要做好结果证照信息的统计、登记等相关工作,便于查询与追踪。

12.开展“一链办理”。以申请人的角度对“一件事”涉及的链条事项进行梳理,尽可能通过材料复用、信息共享等措施,不断整合精简申报材料,减少办事环节,优化办事流程,确保“一件事一次办好”,真正实现让群众“好办事”。

13.推行跨区域通办。统一镇级事项办理标准,为企业和群众提供统一规范的服务指南,健全线上、线下材料流转和交流机制,按照县局要求承接“全城通办”、跨区域通办”、“全市通办”等工作任务。

14.完善帮办代办机制。建立镇、村帮办、代办联动服务机制,强化帮办代办员队伍建设,明确帮办代办事项范围,制订帮办代办工作细则,根据办事群众需求开展免费帮办代办和上门服务。

15.探索推行“一枚印章管审批服务”制度。对于镇政服务事项的结果证照文件只加盖镇便民服务中心印章,承接好县局委托下放的行政审批事项,实现镇办理(承办)盖章业务不出便民服务中心。

#### **(五)提升网办能力**

16.推进一网通办。结合事项梳理,进一步完善政务服务平台事项要素及流程配置,不断扩大网上办事范围,提升网上办事功能。镇便民服务窗口工作人员要积极利用政务服务平台综合受理系统开展“一窗受理”工作。因部门自建业务系统暂未

实现与政务服务平台综合受理系统对接的，后台审批机构应将部门业务系统的管理使用授权或协调上级业务主管部门授权给窗工作人员，保证其及时完成事项受(办)理工作。通过部门自建系统办结的业务，要及时将办理结果数据录入归集到政务服务平台。

17.积极推进网上办理。要大力宣传引导群众使用山东政务服务网、政务服务自助机、政务手机APP等各种网上渠道申办事项。通过推行“在线申报、网上审批、邮政速递”模式，加快推进“网上办”“自助办”“就近办”“零跑腿”。

#### (六)优化服务环境

按照“资源整合、因地制宜、节约实用”原则，打造好便民服务大厅，合理设置咨询引导、综合受理、自助网办、休息休闲等功能区，为群众提供更为周到温馨的服务。要积极配备政务服务自助机、自主申报电脑、高拍仪、复印机、多媒体屏幕、叫号机、服务评价器等信息化设备，不断提升服务水平。

#### (七)强化管理培训

19.健全完善管理服务制度。建立健全政务公开、首问负责、一次性告知、告知承诺、政务服务“好差评”、绩效考核等各项管理服务制度，规范工作人员服务行为，提升服务水平。

20.加强人员教育培训。编制镇便民服务中心“一窗受理”业务通办手册，组织业务办理、系统操作、服务礼仪等方面的培训，建设“一岗多能”服务队伍，为开展线上、线下“一窗受理”打好基础。

### 三、工作要求

(一)加强组织领导。推进镇、村“一窗受理”“帮办代办”改革是深化“放管服”改革的重要内容，是全面推进“一次办好”改革向基层延伸的重要举措，各部门单位、村要提高认识，切实加强组织领导，精心部署谋划，明确责任分工，狠抓工作落实，确保有关改革工作顺利完成。

(二)强化宣传引导。要通过村村响、明白纸、召开党员、村民代表会议和入户宣传等各类渠道，广泛宣传镇村两级便民服务“一窗受理”“帮办代办”改革工作，进一步营造便民利民的社会氛围，引导企业和群众就近选择便民服务中心办事，更多选择网上申报，提高基层政务服务质效，实现“就近办”和“一次办好”。

(三)加强工作督导。进一步加强对村“帮办代办”改革工作的指导、检查和督促，研究解决改革中遇到的困难和问题。各村也要立即铺开村级便民服务点规范化建设，各村也要按照“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）要求，实现群众办事“小事不出村、大事不出镇”。

西里镇人民政府

2020年9月20日