

源政管办发〔2022〕7号

关于印发开通政务服务“直通车” 打通服务“最后一公里”实施方案的通知

各镇人民政府，各街道办事处，开发区管委会，县政府各有关部门，各有关单位：

现将《开通政务服务“直通车”打通服务“最后一公里”实施方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

沂源县政务服务管理办公室

2022年4月29日

开通政务服务“直通车” 打通服务“最后一公里”实施方案

为深化“放管服”和“一次办好”改革，进一步优化营商环境，持续推进政府职能转变，不断提升服务水平，决定在全县开通政务服务“直通车”，打造行走的便民服务窗口，切实解决人民群众最关心、最直接的问题，打通服务“最后一公里”，真正做到“民有所呼、我有所应”，特制定本方案。

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，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，转变政府职能，创新服务方式，以流动政务服务大厅的形式，将办事从政务大厅移到群众客厅，着力破解基层政务服务资源不均衡问题，有效提升企业群众获得感和满意度。

二、目标任务

（一）推进服务方式转变。通过政务服务“直通车”主动服务，变“坐等服务”为“上门服务”，了解群众诉求，解决群众困难，零距离为群众提供审批服务、政策解读、即时咨询、在线办理等便民服务，让群众少跑腿，办事更舒心，真正打通服务群众“最后一公里”。

（二）推进线上线下融合。进一步规范政务服务事项，优化政务服务流程，打通窗口与部门、单位之间的数据连接。政务服务“直通车”配备电脑、高拍仪、打印机等设备，即时

与山东政务服务网、淄博市政务服务平台等网络平台对接，对群众提出的申请现场网上办理、掌上办理、帮办代办。同时，积极利用快递服务的渠道，开展材料寄送服务业务，为办事群众提供多样化、创新性便民服务。

（三）推进“一次不用跑”。通过政务服务“直通车”推动入驻中心的“一次办好”事项现场办理、现场收集材料，无需到中心窗口提交申请材料、领取办理结果等手续，努力实现事项办理“一次不用跑”。

（四）推进服务水平提升。政务服务“直通车”通过进村（社区）、入工地为企业和群众提供代办服务；通过申报事项和办理情况，整合企业和群众的需求信息；通过宣传便民服务政策，更好地促进政民互动。同时，政务服务“直通车”及时收集群众意见和建议，广泛集中民智，不断改进工作，提升服务水平。

三、重点工作

（一）梳理政务服务“直通车”事项清单

聚焦企业群众需求，梳理高频、重点事项，按照“部门主动服务、企业自愿申请”原则，制定涵盖商事登记、社会事务等政务服务事项的“直通车”服务清单并对外公布。结合“直通车”运行实际及企业群众诉求，形成动态调整机制，成熟一批加载一批。

（二）组建政务服务“直通车”帮办队伍

从县政务服务中心各进驻部门单位、分中心，挑选一批政治觉悟高、业务素质强，熟悉审批服务、勘验评审、政策

法规的同志组成帮办队伍，深入镇（街道）、村（社区）、园区、企业和项目一线，流动开展各类政务服务。各镇（街道）、村（社区）设立1名联络员，配合做好沟通协调与后勤保障工作。县公交公司提供配套车辆及司机，全方位保障“直通车”下基层服务到位，安排有序。

（三）确定政务服务“直通车”服务方式

1.流动服务。对村（社区）、公园广场、商业聚集区和重点企业等人流量大的地区提供定点集中服务，推行“一次一站”“定时定点+预约即开”模式。通过充分调研，统筹确定流动服务运行路线，并提前公布。

2.特需服务。注重解决特殊群体出行办事难问题，关注特定群体集中“零跑腿”办事呼声，面向特需办事人群如卧床病人、残疾人等行动不便群体，以及需大量集中办理事项，开通预约服务专线，按照预约时间前往指定地点开展统一服务。积极推行错时办事便民服务，将服务时间延伸至双休日、节假日。

3.专场服务。结合全县中心工作和当年重点改革、民生项目，不定期举行垃圾分类、节水节电、消防安全、生命财产安全等专场专题服务，丰富群众的日常生活。定期与镇（街道）、园区和商圈管理部门对接，按照群众和企业需求确定服务时间、地点、重点服务事项，提前发布公告，提供“点单式”的上门服务。

（四）拓展政务服务“直通车”服务内容

1.政策咨询。为服务对象提供企业、项目相关扶持政策的解释说明，提供各类审批事项办理及医疗卫生、劳动就业等领域的法律法规和政策咨询。

2.行政审批手续办理。对个体工商户登记、公司（企业）登记、农民专业合作社登记等商事登记行政审批事项，食品经营许可、公共场所卫生许可等涉企经营许可事项，立项、用地、规划、环保、人防等各类建设项目审批事项进行现场办公。

3.民生保障事项办理。对医保社保、社会救助、公积金、水电气暖等方面事项进行现场办理。

4.其他服务。对企业职工、村（社区）居民关注度高、反映强烈的各类事项，提供咨询与受理办理服务。为办事企业、群众免费提供申报材料打印、复印以及相关证照 EMS 速递服务。

四、工作要求

（一）加强组织领导。县政务服务管理办公室负责统筹推进，切实加强对政务服务“直通车”工作的组织领导，及时研究解决推进过程中遇到的问题，安排工作力量，确保政务服务“直通车”工作顺利开展。各镇、街道、开发区，县直各有关部门单位要高度重视，建立健全工作机制，加强协调配合，确保工作顺利推进。

（二）建立协调机制。加大财政支持力度，根据工作进度，将政务服务“直通车”运行经费纳入财政预算。县政务服务管理办公室加强对相关工作人员的业务培训、密切与审批

部门的衔接，对审批服务事项进行督促催办；各镇、街道、开发区，县直有关部门单位要配齐配强审批服务工作人员，确保政务服务“直通车”工作高效推进。

（三）强化跟踪问效。县政务服务管理办公室加强对政务服务“直通车”工作的跟踪指导，及时掌握工作进展和办理情况，定期通报工作情况，对群众反映强烈的问题及时反馈、及时整改。

（四）扩大宣传影响。充分利用电视、报纸、宣传单、微信平台等媒体，加强对政务服务“直通车”的宣传，提高人民群众的知晓率，真正发挥好政务服务“直通车”的作用，在全县营造尊重企业、重视项目、心系基层的良好舆论氛围。