

沂源县南鲁山镇人民政府

关于开展全领域无差别“一窗受理”改革试点的 实施方案

鲁山政发〔2020〕22号

为贯彻落实沂源县《关于在镇（街道）开展全领域无差别“一窗受理”改革试点的实施方案的通知》（源政办发〔2020〕7号）精神，深入开展全领域无差别“一窗受理”改革试点，进一步提升政务服务水平，结合工作实际，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，认真贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，以“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”为目标，以需求导向、集成服务、创新管理为原则，整合重组便民服务大厅资源，规范基层政务服务体制机制，建立“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式，变一事跑多窗为一窗办多事，进一步提高基层政务服务能力和水平。

二、目标任务

依托便民服务实体大厅和一体化政务服务平台，整合政务资源，打破部门界限，探索推行“一窗受理、集成服务”改革，打造“前台综合受理、后台分类

办理、统一窗口出件”的审批服务模式，加快政务服务由部门（站所）各自受理向便民服务中心“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”转变，实现受理与办理相分离、办理与监督评价相分离，切实提升基层政务服务水平。2020年12月底前，南鲁山镇便民服务中心90%以上进驻事项实现无差别“一窗受理”。通过业务流程优化、申报材料精简、审批集成高效等方式，切实解决群众和企业反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等突出问题，聚力打造表单填写最少、材料提交最少、等待时间最少、办理时间最少、跑腿次数最少的一流政务服务环境，提升群众和企业的满意度和获得感。

三、具体措施

（一）开展政务服务事项标准化梳理和颗粒化拆分。以“用户思维”为导向，对政务服务事项进行标准化梳理和最小颗粒度拆分，实现事项情形化、材料精准化、数据最小颗粒度，为无差别“一窗受理”打下基础。一是明确纳入“一窗受理”的事项范围，以省事项梳理系统大项、子项为基础，重点对受理条件、申请材料等进行规范，为颗粒化梳理奠定基础；在范围上以“重点先行”为原则，对业务事项按照工作推进的需求，从高频、常办、关注度高的事项入手。二是逐项编制“一窗受理”办事指南及工作规程，规范事项名称、申请对象、办理条件、申请材料、审查要点、办理时限、审批流程、咨询投诉等要素，并提供空白表格、填写说明、示范文本，作为综合受理窗口受理审核材料的依据。（牵头部门：便民服务中心；配合部门：便民服务中心各进驻事项部门。完成时限：2020年12月底）

（二）整合优化大厅资源，合理设置各类窗口。

优化政务大厅功能布局，分类建立前台受理区、后台审批区、统一出证区、休息等待区、自助办理区、咨询导办区等功能区域，提升“一站式”功能，推行一体化服务。

1、设立综合一窗前台受理服务区。将大厅涉及社保、医保、民政、计生等与企业群众密切联系的公共服务类、行政审批类受理窗口进行整合，建立综合一窗前台受理服务区，分别设置综合受理窗口4个、咨询窗口（应急窗口）1个、统一出件窗口1个、帮办代办窗口1个、及服务台和“找茬”窗口（“一次办不好”投诉窗口）等，实现全领域无差别一窗受理，有效解决窗口忙闲不均和季节性办事拥挤等问题；

2、优化专业一窗受理窗口。对办理量大、专业性比较强的公章服务事项，专门设立公章服务专业窗口，更便捷、专业地办理公章事务。

3、建立智慧综合服务区。在大厅内第一视角设置导办台（咨询窗口）和叫号机、取号机、等设备。规划自助办理区，配置自助打印机、复印机、自助服务终端机、网办计算机等设备，支持服务对象首先采用网上办理、自助办理方式申办业务，同时安排足够数量导服人员主动提供咨询、帮办代办、导办服务，提高群众办事便利度。建立功能服务窗口，专设综合咨询人员负责疑难问题解答处理，通过响应呼叫随时从后台调度相关人员进入指定工位提供咨询服务。（牵头部门：便民服务中心；配合部门：便民中心各进驻部门单位。完成时限：2020年12月底）

（三）建立专业受理队伍，实施受理人员标准化培训

科学配置综合受理窗口工作人员，以实现无差别综合受理收件为目标，从部门选出一批独立于进驻部门之外，直接归口便民服务中心管理的专业受理队伍，具体承担“综合一窗”材料收取、内部流转、帮办代办、咨询导办、证照发放等工作，并保持相对稳定。纳入“综合一窗”部门单位要安排业务骨干对“综合一窗”受理人员进行具体业务培训指导，确保综合窗口工作人员熟悉收件、受理、出件和送达等相关业务。定期组织“综合一窗”受理人员、各部门业务人员开展“一窗受理、集成服务”运行流程及协作机制的培训，强化前后台协作机制，普及、强化审批操作规范。对窗口工作人员结合业务能力、考核情况等因素对窗口工作人员薪酬实行差异化管理。

(四) 强化“一窗受理”业务支撑

1、持续推进落实“三集中、三到位”原则。街道受理初审、直接审批的依申请政务服务事项原则上“应进必进”，全部纳入“一窗受理”系统。纳入“综合一窗”受理窗口的事项，进驻部门要统一向便民服务中心授权，并签署授权委托书，在委托授权书中明确授予综合窗口人员行使受理和办理的事项清单。

2、建立“前台后室”业务模式。前台受理窗口负责对申请人现场、网上提交的基本信息、申请材料完整性等进行形式审查，不符合受理条件的应告知申请人原因或需一次性补齐补正的材料；符合受理条件的，应当场予以接收。能够当场办理的应即时办理，需后台核实、审查或上报上级部门审批的及时转派后台窗口。后台审批站所根据各自职责负责对前台综合受理窗口转交的申请材料的合法性、规范性进行审核，并可根据需要实地踏勘、调查核实后在规定承诺时限内依

法作出处理决定。需上报上级部门审批的，应在规定时限内完成初审并上报至上级部门。

3、建立健全运行规范和管理制度。建立工作人员服务规范、工作标准，加强进驻人员管理。建立前后台材料交接、事项授权、证件发放等管理规范，为“前台无差别受理，后台分类办理，统一窗口出证”模式有序运行建立基础。大力推行窗口“无权否决”机制，建立政务服务考核评价制度，通过日常考勤、“好差评”、绩效考核、廉政风险管理等，严格落实惩戒和激励措施，保障大厅高效运转、高质量服务。

4、强化系统数据支撑。依托淄博市行政审批服务系统“综合受理”模块及部门专网实施业务受理，人社、民政、卫健等自建系统部门应充分向前台受理人员增设账号，并开放业务受理、办理权限。积极配合上级开展“一窗受理”系统与进驻部门（站所）使用的自建业务系统对接打通，并进一步做好数据归集工作，确保受理信息实时推送、充分共享、协同应用。开发建设便民服务大厅智能排队叫号系统、智能查询终端、自助办事终端，进一步提升大厅智能化建设水平。

四、组织保障

（一）加强组织领导

成立改革工作领导小组，领导小组下设工作专班，由党政办牵头，镇便民服务中心负责，承担改革工作的统筹协调、组织推动和监督检查，落实全省无差别“一窗受理”改革相关工作部署，及时研究解决遇到的突出问题，建立配套工作制度，切实推动各项工作顺利开展及有效落实。

（二）积极协调配合

大厅各进驻部门单位要加强协同，密切配合，认真做好责任范围内的工作，细化推进措施，压实工作责任，积极探索创新，实现工作有序、高效、顺畅推进。要加大业务指导、经费保障、信息数据共享等方面的工作支持。

（三）强化督查指导

建立专项督查工作机制，加强对改革工作的指导和督促，专班工作人员每月调度有关情况，并及时向专班领导汇报。及时总结工作中的好经验、好做法，加大宣传推广；对不认真履行职责、工作滞后的通报批评；问题严重的要依纪依规进行问责。

附件：南鲁山镇“一窗受理”改革工作领导小组成员名单。

沂源县南鲁山镇人民政府

2020年10月9日

附件：

南鲁山镇“一窗受理”改革工作领导小组成员名单

组 长： 张 宁 镇党委副书记、镇长

副组长： 齐共峰 镇党委副书记

朱化运 镇党委委员、镇纪委书记、镇党建办公室主任

李 宁 镇人大副主席

成 员：周 美 社会事务管理办公室副主任、镇文化和旅游办公室主任

彭成立 镇安全生产监管和环境保护办公室副主任

孙玉峰 镇综治中心主任、农业农村办公室主任、乡村振兴办公室主任

宋 强 镇办公室主任

王振群 镇妇联主席、宣传办公室副主任

唐彦娣 镇团委书记

徐英艾 镇便民服务大厅主任

刘绵华 镇计划生育办公室主任

张司菊 镇人社所所长

陈 斌 镇农经站站长

崔爱花 镇统计站站长

李丙勤 镇农业农村办公室主任、林业站站长

陈加良 镇水利站站长

武传涛 镇兽医站站长

王登英 镇民政所所长

郑作章 镇残联干事

唐守田 镇退役军人服务站站长

宋志双 镇农业农村办公室副主任、农技站站长

康恒云 镇农技站副站长、果蔬办公室主任

张怀磊 镇农机站站长

任道德 镇村建办主任

于守祥 南鲁山派出所所长

任洪清 沂源县精神病防治院院长

王可臣 南鲁山国土所所长

左安稳 南鲁山镇市场监督管理所所长

孔祥恩 南鲁山镇教体办主任

领导小组下设办公室，办公室设在服务中心管理办公室，李宁同志兼任办公室主任，徐英艾同志兼任办公室副主任，具体负责政务服务“一窗受理”改革的组织部署、统筹协调、推进落实等工作。