固镇县人民政府办公室

关于印发固镇县进一步深化综合窗口改革

工作方案的通知

固政办〔2024〕19号

各乡、镇人民政府，县政府各部门、各直属单位：

《固镇县进一步深化综合窗口改革工作方案》已经县十三届人民政府第55次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2024年6月29日

固镇县进一步深化综合窗口改革工作方案

为贯彻落实国家、省、市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化要求，深化我县政务服务机构综合窗口改革，强化“高效办成一件事”线上线下业务和平台支撑，持续提升政务服务窗口服务效能，结合我县实际，制定本方案。

一、工作目标

按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置分领域和无差别综合办事窗口。县政务服务中心对涉及多部门联办的业务，或业务领域覆盖面较广的单部门，建立分领域综合办事窗口（主题类、行业类）；对简易单部门事项窗口或办件量较少的部门窗口，整合建立无差别综合办事窗口（通办类）。2024年9月底前，县政务服务中心实现综合办事窗口全覆盖；乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站进一步提升全科受理能力，提供全科式“一窗通办”服务；推广使用全省一体化政务服务平台，实现数字技术与窗口服务深度融合，构建线下“一窗通办”、线上“一网通办”的政务服务体系。

二、基本原则

**（一）统一受理。**加强政务服务中心大厅和一体化政务服务管理平台建设，推动线下综合服务窗口与线上综合受理系统有机融合，县、乡政务服务机构依托一体化政务服务平台统一收件受理，实现线下“一窗通办”、线上“一网通办”。

**（二）分类设置。**从方便企业群众办事出发，综合考虑办理事项的业务领域、关联度、办件量和办理时长等因素，结合大厅布局，有效整合行政资源，科学合理设置分领域和无差别综合办事窗口。

**（三）协调联动。**加大跨部门办事窗口整合力度，推动不同业务部门整合设立无差别综合办事窗口，建立前台窗口和后台审批部门协调顺畅的联动机制，实现受审分离、协同高效。

**（四）高效便民。**持续优化办理流程、简化申请材料、加强数据共享、强化部门协同，打造“一窗式、一站式”服务，让企业群众享受到更高效、便捷、规范、公正的政务服务。

三、深化县政务服务中心综合窗口改革

**（一）优化拓展分领域综合窗口**

**1.巩固提升现有分领域综合窗口（主题类）。**企业登记、工程建设、不动产登记等现有分领域综合窗口，进一步整合本领域业务，优化办理流程，统一办理标准，提升“一窗受理、综合服务”水平。（责任部门：县自然资源和规划局、县住房城乡建设局、县市场监管局；完成时限：2024年6月底前）

**2.扩大分领域综合窗口覆盖面（行业类）。**整合县公安局各警种业务，设立公安综合窗口；整合县交通局机关、运输事业管理中心，设立交通运输综合窗口；整合县医保局、县医保中心各项审批和便民业务，设立医保综合窗口；整合县税务局各项审批业务，设立税务综合窗口。各牵头部门制定本领域综合窗口优化提升工作方案，打破部门内部业务边界和数据壁垒，优化办理流程，统一办理标准，推动进驻县政务服务中心业务全面实现“一窗通办”。（责任部门：县公安局、县交通运输局、县医保局、县税务局；完成时限：2024年6月底前）

**3.优化提升政务服务分中心分领域综合窗口覆盖面（行业类）。**整合县公安局车辆管理业务，设立公安综合窗口；整合县司法局机关、法律援助中心及法律咨询等业务，设立社会事务综合窗口；整合县人力资源社会保障局机关及下属社保中心、就业中心等事业单位有关业务，设立人社综合窗口；优化提升婚姻登记、公积金综合窗口行政效能。各牵头部门制定本领域综合窗口优化提升工作方案，全面设置综合办事窗口，进一步提升综合窗口服务水平，所有进驻业务做到“一窗通办”，“一站式”服务。（责任部门：县公安局、县司法局、县人力资源社会保障局、县民政局、县公积金管理中心；完成时限：2024年6月底前）

**（二）建设跨部门无差别综合窗口**

**1.整合设立跨部门无差别综合窗口。**对窗口年办件量少（年办件量低于100件次）或业务季节性集中办理或一人多岗无法派驻的部门采取“事项入驻、人不常驻”方式，如县委办公室（档案局）、县委统战部、县档案馆、县教育局、县科技局、县工业和信息化局、县财政局、县水利局、县商务局、县退役军人局、县应急局、县统计局、县残联、县消防救援局、县气象局、县烟草专卖局等16个部门业务，以及水、电、气、电信（网络）等便民事项，设立民生经济、建设领域跨部门无差别综合窗口。（牵头部门：县数据资源局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2024年6月底前）

**2.规范无差别综合窗口事项委托。**纳入无差别综合窗口的事项，审批部门将业务受理权限委托给综合窗口，明确委托事项、委托期限、委托权限、责任划分等，综合窗口根据审批部门提供的受理审查标准收件受理。（牵头部门：县数据资源局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2024年6月底前）

**3**.**规范无差别综合窗口业务流程。**制定综合窗口业务流程规范，建立窗口与后台协同机制。综合受理窗口人员接收申请材料，对照受理审查标准，审查申请材料是否齐全、是否符合法定形式，登记录入相关信息，扫描上传申请材料，将纸质材料流转到后台，依托一体化政务服务平台完成事项受理，出具“受理通知书”（或“一次性告知书”“不予受理凭证”）。审批部门依法依规在承诺时限内做出审批决定，办理结果邮寄送达申请人或交由综合出件窗口送达申请人，实现统一收件受理、统一出件送达。对于简单即办事项，审批部门可委托综合窗口直接办理。（牵头部门：县数据资源局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2024年9月底前）

**4.强化无差别综合窗口人员队伍配备。**推进县乡综合窗口人员由县乡两级政务服务管理机构统一配备。加快行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业技能认定、定岗定级工作，畅通综合窗口人员职业发展通道，增强政务服务队伍稳定性。当前，优先使用各单位已派驻专门从事政务服务的招聘人员；同时，人员不足部分，通过购买服务方式公开招聘。无差别综合窗口由县数据资源局直接管理负责，负责制定并推动实施综合窗口运行管理、人员管理、投诉处理、应急处置等制度，协调窗口前后台业务衔接，负责综合窗口日常管理和人员培训考核等工作；组织开展无差别综合窗口申办辅导、收件受理、材料流转、出件送达、资料整理等工作。（牵头部门：县数据资源局、县委编办、县财政局；责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2024年9月底前）

四、设立县经济开发区政务服务综合窗口

落实省委、省政府关于开发区赋权工作部署，紧贴企业和群众办事需求，实现“园区的事园区办”“一件事一次办”，设立经济开发区政务服务综合窗口，探索采取个人、企业分类模式设置两类综合窗口，建立企业服务专区，立足企业视角，打造方便政企洽谈、企业对接、涉企项目展示的开放式服务环境，提供咨询、会商、帮办、代办、办理于一体的一站式、集成式、增值式服务。（牵头部门：县经开区管委会；责任部门：县委编办、县数据资源局、各相关审批服务部门；完成时限：2024年9月底前）

五、深化基层政务服务综合窗口改革

**（一）优化提升乡镇为民服务中心综合窗口。**结合“一站式”改革目标，推动进驻事项“应进尽进”，市场监管、公安领域设立分领域综合窗口。社会保障、医疗保障、其他单部门办事窗口，以“最大程度综合”为原则进行整合优化，纳入跨部门无差别综合办事窗口，提升无差别综合办事窗口事项覆盖度，实现综合办事窗口全覆盖。（牵头部门：各乡镇人民政府，责任部门：县公安局、县民政局、县人力资源社会保障局、县市场监管局、县医保局等相关审批服务部门；完成时限：2024年6月底前）

**（二）优化提升村便民服务中心（站）综合窗口。**各乡镇、村（社区）便民服务中心（站）强化综合窗口“全科受理”能力，全面设置综合办事窗口，进一步提升综合窗口服务水平，所有进驻业务做到“一窗通办”，“一站式”服务。（牵头部门：各乡镇人民政府，责任部门：各相关审批服务部门；完成时限：2024年9月底前）

六、强化分领域和无差别综合窗口支撑能力建设

**（一）细化梳理受理审查标准。**各级审批部门根据“最多跑一次”要求，结合综合窗口业务办理需要，进一步细化梳理政务服务事项办事指南申请材料核查标准、材料样本样表和常见问题。材料核查标准应符合法律法规、政策文件要求，简明清晰、可操作性强。材料样本样表填写内容应突出审查重点且准确有效。核查标准、样本样表和常见问题统一部署至省网上办事大厅和全省一体化政务服务平台综合受理系统，并动态维护更新，作为综合窗口咨询辅导、收件受理的依据。（牵头部门：县数据资源局，各乡镇人民政府；责任部门：各审批服务部门；完成时限：2024年6月底前）

**（二）优化办事大厅功能区和窗口布局。**按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”办理模式，结合群众办事习惯，优化办事大厅功能区和窗口布局，满足综合咨询、申办辅导、综合受理、网上服务、排队等候等需求。（牵头部门：县数据资源局；责任部门：各审批服务部门；完成时限：按需推进）

**（三）强化综合受理系统建设和应用。**依托全省一体化政务服务平台建设综合受理系统，运用收件受理、交换流转、联审联办、综合出件、同步跟踪、数据监测等功能；探索远程帮办、智能辅助受理功能，提升综合受理智能化水平和服务效率。（牵头部门：县数据资源局，各乡镇人民政府；责任部门：各审批服务部门；完成时限：2024年9月底前）

七、工作要求

**（一）提高思想认识。**深化综合窗口改革，“高效办成一件事”是2024年重点工作任务之一，时间紧，任务重，各乡镇各部门要高度重视，敢为争先，高标准、严要求完成综合窗口改革各项工作任务。

**（二）加强协调配合。**县营商环境办、县数据资源局统筹推进全县综合窗口改革工作，县级各分领域综合窗口牵头部门和各乡镇政府制定改革实施方案，细化工作举措、明确责任分工，倒排时间进度，压实工作责任，尽快推动改革落地。各级审批服务部门要认真梳理受理审查标准、完成系统对接和事项部署；配合县数据资源管理局制定培训计划，组织开展业务培训，加强运行过程中的业务指导，确保综合窗口审批服务不断档，服务成效有提升。

**（三）强化人员配备。**落实国家、省、市有关要求，有序推进县政务服务中心无差别综合窗口工作人员由县数据资源管理局统一配备，鼓励有条件的乡镇推进为民服务中心（站）窗口工作人员统一调配。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

**（四）加强监督考核。**各审批服务部门要严格落实综合窗口业务办理有关规定，加强前后台业务衔接，确保综合窗口运行协调顺畅。县营商环境办、县数据资源局将对各级政务服务机构的综合窗口覆盖情况、运行情况、服务质量进行监督检查，检查结果纳入年度“数字固镇”行政服务质量绩效考核，对推动工作不力、改革成效不佳的予以绩效扣分。

**（五）加大宣传力度。**各级各部门要及时宣传解读“一窗受理、综合服务”改革工作，提高综合窗口办理模式的社会认知度和企业群众认同感，主动接受社会公众监督，积极回应企业群众关切，不断改进优化综合窗口服务，提升政务服务体验感。

抄送：县委办公室。

固镇县人民政府办公室  2024年6月29日印发