

嘉政办发〔2020〕17号

**嘉祥县人民政府办公室
关于推进镇街一窗受理改革加快流程再造
工作的实施意见（试行）**

各镇（街道）人民政府（办事处），嘉祥经济开发区管委会，县政府有关部门：

《关于推进镇街一窗受理改革加快流程再造工作的实施意见（试行）》已经县政府同意，请认真抓好贯彻落实。

嘉祥县人民政府办公室

2020年4月14日

（此件公开发布）

关于推进镇街一窗受理改革加快流程再造 工作的实施意见（试行）

为进一步加快流程再造，深化“互联网+政务服务”，推动县政务服务平台向镇街、村（社区）延伸，全面提升全县镇街、村（社区）便民服务水平，根据省市有关文件精神，结合我县实际，特制定本实施方案。

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，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照省委、省政府关于深化制度创新加快流程再造的指导意见建议要求，以为企业和群众办事“一次办好”为目标，建立“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理”政务服务模式，进一步整合服务资源，健全服务体系，优化服务流程，提升服务质效，为全县经济社会高质量发展创造一流政务服务环境。

二、工作目标

2020年12月底前，镇街“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理”政务服务模式全面建立。县、镇街、村（社区）三级联动的便民服务网络更加健全，村级便民服务和网上便民点全覆盖，实现企业群众就近能办、多点可办、少跑快办，打造“嘉·快办”服务品牌。

三、主要任务

（一）推行“一窗受理”模式

1.实行前台综合受理。根据企业和群众办事需求，对医保、社保、退役军人优抚、低保五保等高频事项，设立4—6个高频事项受理窗口。农业机械购置补贴、危房改造、党组织关系转接等常年办理、办件量较少的事项设置综合受理窗口。季节性、临时性事项需集中办理的，可适当增加工位，增设“潮汐”窗口，实现高峰办件分流，减少群众等待时间。要积极协调相关单位，强力推动市场监管、税务、户籍等事项进驻。鼓励镇街主动提供公共服务事项（如有线电视、水电缴费等）进驻大厅。要充实前台受理力量，根据人员数量，安排业务熟练的1—2人负责前台咨询窗口，办理咨询业务、免费复印等工作，为办事群众提供一次性告知材料、样表并指导填写。

2.落实后台分类审批。高频事项采用“受办一体”的服务模式，即前台窗口收件后，直接办结或转后台办结。综合事项实行综合窗口受理，后台推送至济宁政务服务云平台。后台部门及时对前台受理事项材料的合法性、规范性进行审核，并在规定时限内依法作出处理决定。需镇直两个及以上部门联合办理的，根据事项分类，为民服务中心专职人员负责协调督促相应部门在规定时限内完成审批。符合容缺受理条件的申请事项，后台部门应在承诺时限内按程序完成办理。审批信息全部录入或通过数据同步方式进入济宁政务服务云平台。

3.设置统一出件窗口。根据人员力量和事项办理情况，合理设置统一出件窗口数量，明确出件窗口对办事群众进行满意度回访职责，针对群众反映的堵点、难点、卡点问题形成专项汇总，即知即改，提高服务质量。咨询窗口和出件窗口可以综

合设置，根据镇街实际人员力量和工作需要进行合理调配。

（二）推进政务服务标准化、规范化

1.规范镇街政务服务事项清单。县委编办牵头，对镇街权责清单内自有事项、县直各部门下放委托事项、镇街主动提供的公共服务事项进行规范梳理，做到镇街权限内事项自行办结。坚持“依法下放、能放即放”的原则，推动县直部门事项适时下放，县直各部门单位要根据行政权力、公共服务事项不同性质，综合运用委托办理、授权办理、下放实质性审核权、窗口前移等放权方式，确保权力“放得下”、“接得住”、“落得好”。鼓励各镇街主动提供公共服务，各镇街充分发挥主观能动性，因地制宜，提供特色化、精细化的公共服务。

2.强化事前告知服务。加强镇街各类事项清单内容的动态调整，并通过办事场所、部门网站和微信公众号等渠道，向社会公开发布。逐事项完善一次性告知材料，梳理办事指南，包括受理单位、办理时限、办理条件、办理流程、所需材料、收费情况、咨询电话、样表等，增强群众办事的明白度。

3.推行帮办代办服务。构建镇村帮办代办体系，设立村级帮办代办点。村（社区）明确1—2名代办员进行帮办代办。村级日常事项，做好解答咨询、协助准备、代收申请材料，代替企业和群众到镇街为民服务中心办理服务。办事较为困难的群众，尤其是残疾人、老年人等特殊群体开通绿色通道，予以重点帮办代办。各镇街为民服务中心负责对村级代办员就代办事项、服务指南、办事流程等进行统一培训，提高业务办理能力。建立村级代办员考核评价机制，由各镇街财政列支专项补助。

（三）提升“互联网+”服务能力

1.推进镇街服务事项在线办理。坚持上网是原则、不上网是例外，联网是原则、孤网是例外，全面推进镇、村两级标准化政务服务事项上网运行，建立县、镇、村一体化网上服务体系。原则上所有依申请公共服务，应纳入济宁政务服务云平台进行在线办理；涉及部门专网的，及时将业务办理情况同步推送至济宁政务服务平台，实时进行办件跟踪和结果公示。打造政务服务“掌上办”品牌，进一步提高“爱山东”、“济时通”APP及“嘉祥县为民服务中心”微信公众号服务能力，推动更多政务服务事项向“掌上办”延伸拓展。探索开发微信、支付宝端政务服务功能，为群众提供多样性、多渠道、便利化服务。针对每月网上办理情况，县放管服改革工作指挥部形成月报，下发至各镇街党委政府。

2.推动镇街大厅智能化建设。按照省、市镇街大厅智能化建设标准，健全镇街智慧化大厅管理系统。建立县、镇视频系统联通机制，实现镇街电子政务监察系统数据互联互通，对镇街大厅的实时情况进行全程监控及跟踪。在镇街为民服务中心推广自助申报机、查询机等自助服务终端，推进不动产、公积金、社保、医保、公安、教育、民政、信用、水、电、气、暖、公交等便民服务事项的办理、查询、缴费向政务服务自助一体机集中，2020年年底基本实现政务服务自助一体机在镇级为民服务中心全覆盖。开通政务服务网村级站点，延伸至有条件的村（社区）便民服务站（点）、人口密集的公共场所。

（四）落实“好差评”机制

通过微信、评价器、评议卡、“吐槽找茬”窗口等线上、线下多种方式，健全在线监督功能和监督平台数据分析功能，加强对服务事项申办、受理环节的实时监控，及时发现办理过程中的不作为、乱作为问题，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以实时评价，不断提高群众满意度。

（五）开展政务服务微创新

坚持开门搞改革，广泛听取企业和群众的意见建议，采取系统性、针对性措施开展专项提升。聚焦企业和群众办事中的堵点难点，围绕优化办事流程、改进服务制度、提升服务水平、缩短办结时限、精简办事环节、申报材料等方面开展“微创新”活动，对于有推广价值、取得一定影响的项目给予表彰激励，激发各镇街创新服务手段、提升服务效能的积极性、主动性和创造性。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各镇街要高度重视，明确镇长（办事处主任）为第一负责人，并从办公场所、人员力量、事项进驻、统一工装、工作经费等方面予以支持和保障，强化对大厅工作人员的关心关爱，保持人员稳定。县直各部门单位要主动担当，加强与各镇街的协作配合，形成工作合力，杜绝推诿扯皮，敷衍塞则，切实解决“上热、中温、下冷”的问题。

（二）搞好业务培训。建立健全政务服务部门和窗口工作人员日常培训和岗前培训机制，持续开展“大培训、大练兵、大比武”活动。县行政审批服务局对国脉系统事项梳理、济宁政务服务云平台、一窗受理系统、各类自助申报设备及智能化设备

的使用及操作进行分批次培训。县直各部门要确保行政权力、公共服务事项在镇街、村（社区）发挥实际效果，同步开展业务培训，切实提高授权办结率和群众满意率。

（三）强化指导督导。镇街为民服务中心负责对辖区内村（社区）便民服务站（点）运行情况进行指导和监督管理。县行政审批服务局要加强对镇街为民服务中心的业务指导，加大对入驻窗口办件情况、网上申报率、群众评议满意度、效能考评的督导，结果作为开展年度考核的重要依据。县放管服改革工作指挥部根据重点工作任务开展情况，定期进行督导检查。对组织不力、不按时完成目标任务、服务不优、效率不高、群众反映问题突出等情况进行通报，确保改革顺利推进。

（四）加强宣传推广。要加强对工作成果的宣传推广，发掘更多的改革“一招鲜”“土特产”。要充分利用电视、广播、报刊、微博、微信等媒体，以及镇街为民服务中心、村（社区）为民服务站、党务政务公开栏等多种渠道，做好政策宣传解读，加强舆论监督，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

附件：2020 年镇街“一窗受理”改革加快流程再造工作配档表

附件

2020 年镇街 “一窗受理” 改革加快流程再造工作配档表

时间节点	主要任务	责任单位
调查研究阶段 (1月1日—2月29日)	在深入镇街现场开展调研基础上,召开行政审批服务局党组会、局长办公会和各镇街为民服务中心主任、分管领导座谈会,专题研究论证,推进“一窗受理”改革工作,形成专题调研成果。	县行政审批服务局,各镇街
夯实基础阶段 (3月1日—5月31日)	1、推行“一窗受理”模式,整合大厅前台服务窗口,增强前台综合受理力量。各镇街根据实际,合理设置综合窗口(高频事项窗口、便民服务综合窗口)和前台咨询导办窗口、统一出件窗口,优化配置镇(街道)直属部门人员力量充实综合受理窗口工作人员。2、依据权责清单,规范化梳理镇街权限范围内事项、县直部门授权委托事项和镇街主动提供的公共服务事项清单。3、政务服务(便民服务)事项逐事项完善审批(服务)要素,形成企业群众看得懂、用得着的一次性告知材料。编制《镇街为民服务中心一窗受理事项目录》、《政务服务(便民服务)事项标准化受理材料指导手册》,规范服务指南,形成群众“办事不求人”的二维码便民服务墙。4、适时开展镇街为民服务中心前台综合受理窗口人员“一窗受理·一次办好”和增强基层治理、为民办事能力业务培训。根据工作开展实际,协调人社、医保、民政、卫健、市场监管、税务、农业农村等县直部门窗口对镇街为民服务中心开展业务指导。	县委编办、县行政审批服务局,各镇街
健全体系阶段 (6月1日—9月30日)	1、梳理山东政务服务事项标准化系统(国脉系统)政务服务事项。根据一次办好和国家、省市政务服务一体化平台建设要求,推进镇街政务服务(便民服务)事项标准化、精准化梳理。2、推进山东政务服务网(济宁政务服务云平台)各镇街分平台的实际应用率,引导鼓励企业群众通过政务服务网、部门专网和爱山东 APP(济时通 APP)申报事项。实现山东政务服务网和掌上办 APP 的网上受理、网上查询办理进度及办件结果,依申请类证照全部网上可查询。3、推进县、镇街、村(社区)三级政务服务信息建设标准化。各镇街为民服务中心建设智能化大厅,配备叫号、查询、评价系统和设备。实现自助服务终端镇街全覆盖。落实山东政务服务网延伸到镇街,实现县直部门(含县为民服务中心进驻部门)与镇街部门(含镇街为民服务中心进驻部门)政务外网“一网通办”,有条件的城市社区、农村社区和重点村、较大的村(社区)完成政务外网铺设和使用。4、开展推进首问负责、限时办结、超时提醒制度机制“回头看”,完善镇街帮办代办工作制度和镇街、村(社区)帮办代办工作体系。镇街为民服务中心结合工作实际,制定本区域的《村(社区)便民服务站(点)帮办代办事项目业务指导手册》,并做好村级代办员(重点为代办事项、服务指南、样表填写、办事流程)培训工作。	县行政审批服务局、县大数据中心,各镇街

提升完善阶段 (10月1日—11月30日)	1、优化进驻镇街为民服务中心事项的业务审批流程，畅通县直部门和各镇街事项申报受理、业务衔接、信息互通和共享渠道，推动镇街政务服务事项流程再造，优化政务服务水平实现简办、易办、快办。2、健全镇街“两代表一委员”和“政务督办员”群众监督机制，多渠道宣传、公示山东政务服务网办件结果查询和惠农惠企政策实际成果。开展从咨询、受理、后台审核到办结、结果公示办件全流程透明度的宣传推广。3、专题研究企业群众在为民服务中心办事过程中反映的堵点、难点、热点问题，形成定期向社会治理综合服务中心（网格化服务中心）和党建群团办公室、综合行政执法办公室等镇直部门单位审批监管反馈制度机制，进一步提升群众满意度。	县行政审批服务局、县人社局、县医保局、县民政局、县卫健局、县市场监管局等县直有关部门，各镇街
深化总结阶段 (12月1日—12月31日)	1、开展县直部门、镇街为民服务中心就县委托授权镇街行使事项“接得住、放得下、用得好”双向研讨会，规范县直部门下放事项业务台账。2、各镇街提炼“一窗受理”流程再造工作中出现的“创新点”，鼓励结合实际总结“一招鲜”“嘉•快办”镇街特色经验做法，宣传开展政务服务微创新。3、在“一窗受理”推行过程中，对镇街改革经验取得良好成效的，适时召开现场会、观摩会，总结镇街探索成熟的可复制、可推广经验，不断借鉴创新，提高为民办事能力。	县行政审批服务局，各镇街

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，政协办公室，
县法院，检察院，县人武部。

嘉祥县人民政府办公室

2020年4月14日印发
