

通山县推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室

通职转办发〔2022〕2号

关于印发《通山县乡镇便民服务中心“综合窗口” 改革实施方案》的通知

各乡镇人民政府、县直相关单位：

《通山县乡镇便民服务中心“综合窗口”改革实施方案》已经县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组同意，现印发给你们，请按要求抓好落实。

通山县推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022年10月19日

通山县乡镇便民服务中心“综合窗口”改革 实施方案

为认真贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《省人民政府办公厅印发持续深化一流营商环境建设的若干意见》（鄂政办发〔2022〕2号）文件精神，纵深推进“高效办成一件事”，打造一流营商环境，不断提高人民群众的满意度和获得感，现就我县乡镇便民服务“综合窗口”改革制定本方案。

一、改革目标

围绕推进政务服务标准化规范化便利化建设目标，在2022年12月底前完成乡镇便民服务“综合窗口”改革。打破部门界限，解决窗口审批服务职能分散、信息不畅、效能不高、群众办事多窗口跑动、提交材料多、审批时限长等问题，形成“协同联动、信息共享、一窗通办、一网办理、线上线下、同步办结”的政务服务新模式。

二、实施原则

（一）综合服务。将进驻乡镇便民服务中心的依申请及公共服务事项纳入综合窗口办理，实行“一窗受理”“一窗通办”，通过湖北政务服务网、咸宁市统一受理平台受理流转，统一受理入口和送达出口。

（二）办件均衡。充分考虑各窗口承载能力，避免冷热不均，实现窗口全科无差别受理，实现岗位互补、人力资源利用最大化。对季节性强的事项，由各乡镇通过临时调配、增设潮汐窗口方式

提供临时应急服务。

（三）稳步推进。原则上所有依申请及公共服务事项均纳入“一窗通办”。具体实施时，对数据壁垒未能完全打通、有保密要求、办件量大的事项，先设部门专窗办理，待条件成熟后逐步并入综窗受理。

三、窗口设置

（一）设立无差别综窗。每个乡镇便民服务中心设立无差别综合办事窗口3个，名称为“综合窗口（一）”、“综合窗口（二）”、“综合窗口（三）”，统一受理人社、医保、民政、残联、教育、林业、农业农村、市场监管、水利、退役军人、卫健、住建、自然资源、应急等部门的政务服务事项。

（二）设立部门专窗。每个乡镇便民服务大厅设立公安专窗1个，名称为“公安窗口”，负责受理公安部门政务服务事项。

（三）设立咨询服务窗口。每个乡镇便民服务中心设立咨询服务窗口1个，负责为群众提供帮代办等服务，同时兼顾导服咨询、学雷锋志愿岗、前后台办件流转协调等工作。

（四）设立审批后台。人社、医保、民政等业务量较大的部门必须保持后台人员相对固定，避免前后脱节、超时办结。针对专业性较强、承诺件较多的事项，前台接件后直接流转至后台审批，审批结束后将审批结果在承诺时限内流转至前台窗口出件。后台审批人员由在职在编、专业素质高的业务骨干担任，并常态化跟踪指导涉本部门的综窗业务。

四、办理流程

（一）办事申请。引导群众通过湖北省政务服务网、鄂汇办APP、现场填报等方式进行事项办理申请。对不会用网的群体，要

安排导办人员协助网上申请，实行帮办代办。

（二）受理分发。综合窗口工作人员收件后，根据通山县乡镇政务服务事项清单对申请材料的规范性、完整性进行初审，完成信息录入，将申请资料转至后台。综合窗口根据收件紧急程度，对审批部门已充分授权的即办件当即办结；对需紧急处理的事项，在5分钟以内流转至后台；对承诺事项，在15分钟以内流转至后台。所有纸质原件由各审批单位一天一归档。

（三）审批办理。后台审批人员收到材料后应当面进行核实，进入审批环节，并在承诺时限内完成审批，并将审批结果反馈至申请人。后台人员必须确保在位率及审批时效性，严禁超承诺时限审批等“一票否决”情况发生。

（四）结果送达。综窗人员在收件时需明确审批结果送达方式，接收审批结果后，迅速按照申请人的要求完成送达。

五、工作要求

（一）统一服务场景。各乡镇要立足现有便民服务中心格局，因地制宜、节约利旧，避免大拆大建。将现有大厅窗口显示屏或指示牌调整为综合窗口、后台办公区等其他功能区，设立政务服务导办网办区。在醒目位置公开《通山县乡镇便民服务事项清单》《通山县下沉便民服务事项清单（第一批）》《通山县下沉便民服务事项清单（第二批）》《湖北省高频服务事项下沉清单（第一批）》等，同时积极争取部门支持，添置必要的网办、自助设备，营造便民、高效、廉洁、规范的政务服务场景。

（二）统一管理模式。打造一支以现有窗口临聘人员为主力，人社、医保、民政等高频业务部门人员为骨干的专业化综窗队伍。严格执行标准化要求，及时做好前后台业务衔接，确保业务接得

下、办得快、办得好。各乡镇负责综窗人员的日常管理，要明确一名班子成员分管便民服务大厅，指定一名干部负责大厅日常管理，扎实开展窗口考勤、业务培训、标准化管理、年度先进评选、综合保障等工作。

（三）统一授权赋权。各部门要向综窗工作人员充分授权，将办事系统权限充分赋权到综窗工作人员，指导其开展收件、初审和受理工作，并赋权后台人员，确保即办件即来即办、承诺件限时办结。各部门应按标准化要求梳理发布本部门政务服务事项颗粒化知识库以及“一件事”主题知识库。

（四）统一人员培训。以乡镇为单位，组织人社、医保、民政、卫健、市场、退役军人、自然资源、林业、住建、残联等部门，分业务板块、批次完成综窗人员集中强化训练，后期新政策即到即训。通过培训赋予综窗人员“全科”本领，实现服务水平、服务能力大幅提升。各相关职能部门要密切配合乡镇做好培训工作，要按照乡镇的统一安排派出业务骨干对综窗人员进行培训。改革后各部门原有人员应逐步过渡，过渡期内必须在业务上履行指导、培训责任，直至综窗人员熟练本部门业务后方能再作安排。

（五）统一网络改造。由县政务服务和大数据管理局和县电信公司牵头，对乡镇便民服务中心的网络进行改造，完成电子政务外网和部门专网融合，支撑综合窗口业务受理。

六、保障措施

（一）加强组织领导。县级成立以常务副县长为组长，相关职能部门为成员的乡镇“一窗通办”改革工作领导小组。各乡镇要建立以主要负责人为组长，分管领导、便民服务中心主任为成员的“一窗通办”工作领导小组。要树立“思想破冰”改革思维，

敢破敢立，在“革”上面做文章。主动顺应优化营商环境工作大势，齐心协力做好相关工作，确保“一窗通办”改革扎实有效有序推进。

（二）加强宣传引导。各乡镇要引导办事群众下载使用“鄂汇办”APP，运用湖北政务网等进行网上申请，形成网上办事习惯。要采取全媒体方式宣传“一窗通办”，推动资源服务平台下沉等改革举措，让广大群众知晓更多的事情可以在家门口“就近办”，实现“小事不出村，大事不出镇”。

（三）加强经费保障。综窗改革后，窗口工作人员工资发放渠道不变。从2023年起，每个乡镇由县财政预算资金3万元，用于提高综合窗口临聘人员的薪酬水平。

（四）加强督办指导。县政府督查室要加强对乡镇便民服务“一窗通办”改革工作进行督办，对改革推进不力、工作滞后的进行通报约谈；县政务服务和大数据管理局和各相关职能部门要加强业务指导，帮助解决改革过程中的存在的困难和问题；通过各方的团结协作，确保乡镇便民服务“一窗通办”改革工作落地见效。