

亳数办〔2024〕2号

亳州市“数字亳州”建设工作领导小组办公室关于印发《亳州市政务服务大厅精细化管理工作方案》的通知

各县、区人民政府，亳州高新区管委会、亳芜现代产业园区管委会，市直相关单位：

现将《亳州市政务服务大厅精细化管理工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

2024年4月23日

亳州市政务服务大厅精细化管理工作方案

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《安徽省数据资源管理局关于印发<贯彻落实建立政务服务效能提升常态化工作机制重点举措>的通知》（皖数资〔2023〕34号）要求，进一步推进政务服务大厅标准化规范化建设，深化政务服务大厅精细化管理，持续提升政务服务效能，特制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实全省创建一流营商环境暨推进民营经济高质量发展大会精神和全市改进工作作风优化营商环境暨推进民营经济高质量发展会议精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众办事角度出发，持续优化政务服务流程、提升政务服务效能，建立健全线下政务服务体系，持续加强政务服务大厅精细化管理，大力提升办事窗口服务质效，优化政务服务窗口设置，推进综合窗口改革，强化窗口“好差评”评价制度，完善周末服务制度，优化“办不成事”反映窗口，不断完善市县乡村四级线下政务服务体系，打造“极简”办事流程，“面对面”为企业群众

办好事、办实事，最大程度利企便民，提升企业和群众办事满意度、获得感。

二、主要任务

（一）全面加强线下政务服务渠道建设。

1. 推进线下办事“只进一门”。坚持“应进尽进”，除特殊情形外，各类政务服务事项均应集中进驻本级政务服务中心，合理设置综合服务窗口和专业服务窗口，实现“一窗受理、综合服务、一站式受理”。各地各单位要向窗口充分授权，进驻的政务服务事项必须在政务服务中心全流程实质运行、集中审批，严禁“明进暗不进”。各地各单位要对窗口办理政务服务事项实行清单式管理，建立窗口单位无法承办事项负面清单制度，着力解决单位服务事项进驻不彻底、授权不充分问题，实现市县两级政务服务事项全部进驻本级政务服务中心集中办理。

2. 规范镇级便民服务中心建设。完善便民服务中心制度建设，规范乡镇便民服务中心运行服务，推进镇级卫健、人社、医保、民政、残联等业务统一进驻乡镇便民服务中心，设置综合办事窗口，提供一站式办事服务，有条件的乡镇应推进市场监管所、公安派出所等业务集中进驻乡镇便民服务中心。鼓励村级设置便民服务站（代办点），落实AB岗制度，提供帮办代办服务。常态化开展镇（村）便民服务中心（站）服务人员业务培训，提升基层政务服务人员对企业和群众高频常办的个体工商户、食品经营许可证、城乡居民养

老保险、医疗保险等事项业务熟练度，拓展帮办代办服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。

3. 推进自助服务终端向乡镇延伸。依托县区农商银行智能自助终端，加强与县区农商行“政银合作”，推进部门单设的政务服务类自助终端纳入一体化政务服务平台统一管理，提供公安、市场监管、社保、医保、公积金、不动产等高频自助事项 7×24 小时不打烊“随时办”服务，全面推行跨部门、集成式自助服务模式向乡镇延伸。

（二）全面推行综合窗口服务模式。

4. 完善跨部门主题类综合窗口。全面推进跨部门“大综窗”改革，大力推进不动产登记综合窗口改革，实现交易备案、不动产登记、税务缴纳、水电气过户等跨部门“一站式”办理；推动“企业开办”综合窗口升级，在企业开办流程中增加企业水电气“一键开通”服务，实现营业执照、公章刻制、发票申领、医保社保登记等“一窗办理”；整合发改、自然资源规划、住建、人防等审批部门和水电气网公共服务业务，持续完善工程建设项目审批综合服务窗口和帮办代办综合窗口，深化“有求必应、有问必答、有难必帮、有诉必解”工程建设项目综合窗口建设。

5. 深化高频行业类综合窗口。聚焦企业群众办事需求，大力推进高频事项、办件量多的部门设置专业类综合窗口，实现“无差别服务”。优化公安部门窗口，将“公安专窗”整合成“公安综窗”，实现治安、交管、出入境等跨警种业务“一窗受理”“一窗通办”“一警多能”；优化税务综合

窗口，将代开发票、发票领取和不动产登记、企业开办、灵活就业人员社保（医保）缴纳等涉税服务事项全部纳入税务综合窗口，实现“无差别服务”。大力推进人社、医保、公积金、交通等高频业务单位综合窗口改革，实现“一窗受理、集成服务”。

6. 健全各领域特色类综合窗口。加强“长三角一网通办”“跨省通办”“长三角虚拟”窗口建设，持续推进政务服务异地办理、跨省办理。开设融资服务窗口，提供政策解读、首贷咨询、业务登记、联系对接、融资全流程跟踪反馈、投诉等服务，专门收集解决企业融资难题。深化“一制度两窗口”建设，不断拓展周末服务范围；优化“办不成事”反映窗口处理机制，建立提级办理制度，实现“办不成事”问题“一口收办”、规范交办、回复、回访等处置流程，强化“以评促改”，高效解决企业群众反映问题。

7. 规范政务服务通办类综合窗口。建立政务服务综合窗口事项授权收件办理机制、业务培训机制、问题处理机制，明确人员配备、工作职责、责任边界、服务内容，加强综合窗口业务培训，提升综合窗口人员业务承接、问题处置和综合协调能力。增强帮办代办能力，重点针对高频事项提供专业人工帮办代办，针对老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。

8. 推广“全省通办”系统应用。大力推广应用“全省通办”系统，加快对接各部门自建系统，已对接行业窗口必须全部使用“全省通办”系统“一口收件”。对照纳入综合窗

口收件政务服务事项编制收件审查细则并在综合窗口规范应用，推进政务服务事项“一号申请”、线上“一网通办”、线下“一窗受理”。

（三）夯实线下政务服务工作基础。

9. 健全完善大厅制度规范。建立健全市县两级政务服务大厅管理制度，坚持依法办事，增强为民服务宗旨意识。公开服务承诺，完善窗口首席代表制度，建立首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度。建立窗口服务标准化规范，坚持亲切服务规范、接待礼仪规范、电话接听规范，强化考勤制度、卫生制度、巡查制度，健全投诉处理机制，建立市县乡村四级便民、高效、廉洁、规范的政务服务制度体系。

10. 强化政务服务队伍建设。选派服务意识好、业务能力强的工作人员入驻政务服务中心，窗口工作人员原则上应为正式在编人员，受派驻部门和政务服务中心的双重管理。加强各级政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，窗口工作人员的年度考核由各级政务服务中心配合派驻单位进行考核，优秀指标可高于机关5个百分点。连续在窗口工作2年以上，视同到基层挂职锻炼。对不接受政务服务中心管理、造成不良影响的窗口工作人员，政务服务中心通报批评并书面要求派驻单位调换合适人选，派驻单位应积极配合。

11. 持续开展行政办事员资格认定。持续加强窗口人员服务能力建设，提升窗口人员综合素质，全面推进“行政办事员”（政务服务综合窗口办事员）职业技能培训认定工作，推行行政办事员持证上岗、职业化发展。支持有条件的县区

组织推进政务服务中心综合窗口、镇(村)便民服务中心(站)综合窗口人员由各级政务服务中心统一配备。

(四) 推动政务服务扩面增效。

12. 拓展周末服务业务范围。持续开展市县两级政务服务中心周末服务，根据业务量大的政务服务事项和周末企业群众办事需求，拓展不动产、市场监管、人社、医保、交通等周末窗口服务范围，将更多企业群众有需求的事项纳入周末服务范围，解决企业群众“上班没空办、下班没处办”的问题。

13. 设置企业服务专区。在市县两级政务服务中心设立企业服务专区，根据企业需求，结合惠企政策“免申即享”平台、企业融资窗口，推进政策供给、审批办事和金融服务精准直达；梳理企业服务事项，结合企业从“开办”到“注销”全生命周期，提供企业运行、审批等数字化、个性化服务，健全企业事项咨询指导、帮办代办、跟踪问效等服务机制，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。

14. 强化政务服务业务培训。加强政务服务培训力度，开展市县两级政务服务中心窗口工作人员礼仪培训，提升窗口人员服务意识和服务水平，确保窗口人员仪容仪表整洁、服务用语文明、礼仪行为规范；规范全市便民服务中心(站)工作人员业务，支持县区开展政务服务大厅及各分厅窗口人员业务培训，不断提升政务服务人员业务能力和服务水平。

15. 开展换位体验走流程。组织开展“换位体验走流程，优化整改提质效”活动，组织各县区政府、各级行业主管部

门班子成员、政务服务监督员、营商环境监督员、政协委员、人大代表等到市县政务服务中心体验窗口办事服务，以企业和群众视角体验和检验服务成效。建立“换位体验走流程，优化整改提质效”意见建议整改和销号机制，推动服务流程优化、体验提升。

三、保障措施

16. 加强政务服务中心工作组织领导。各地各单位要坚持以人民为中心的发展思想，树牢“全心全意为人民服务”的根本宗旨，把加强政务服务中心精细化管理工作摆上重要位置，持续加强组织领导，健全政务服务中心管理制度，不断加强政务服务中心思想建设、组织建设、队伍建设、作风建设、文化建设和党风廉政建设，因地制宜开展形式多样、内容丰富的学习培训，不断提升政务服务工作水平。

17. 强化政务服务“好差评”监督作用。各地各单位要完善政务服务“好差评”制度体系，线上线下全面融合，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个办事企业和群众都能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。加强评价数据分析，及时发现政务服务堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，协调推进以“差评一件事”解决“服务一类事”。

18. 深化政务服务领域作风专项整治。各地各单位要严格按照《政务服务领域问题专项整治行动工作方案》工作要求，聚焦单位进驻不彻底、授权不充分，行政审批一次性告知不到位、驳回办件较多，窗口人员业务不熟、服务态度差等问题，大力实施审批服务事项减材料、减时限、减程序、减跑动，实现单位事项全进驻，严格落实服务承诺制、一次性告知制等制度，持续提升窗口人员业务能力和服务水平，企业群众满意度和获得感持续增强，政务服务环境持续优化。

19. 强化政务服务中心运行管理水平。各地各单位要推进各级政务服务中心管理制度和服务规范落实落细，积极统筹协调单位事项进驻、综合窗口改革、政务服务“好差评”、“全省通办”系统推广应用等工作，不断优化政务服务中心窗口设置，加强中心窗口监管力度，通过“好差评”“办不成事”反映窗口、“码上监督”平台、投诉电话等形式，及时受理、从严查处各类群众投诉，促进政务服务中心持续高效、廉洁规范运行。