山行审字〔2020〕32号

关于印发《全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”改革工作方案》的通知

各进驻单位、各镇（街）便民服务中心：

现将《全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”改革的工作方案》印发给你们，请按照要求认真抓好贯彻落实。

山亭区行政审批服务局

2020年3月16日

全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”

改革工作方案

为进一步深化“一窗受理•一次办好”改革工作，提高政务服务质量和效能，提升企业群众的改革满意度和获得感，按照《山东省人民政府办公厅关于印发<开展全领域无差别“一窗受理”改革试点工作的方案>的通知》、《山东省人民政府办公厅关于开展全领域无差别“一窗受理”改革试点工作的意见》及市行政审批服务局《全面推行政务服务全领域无差别“一窗受理”改革的工作方案》文件精神，结合我局实际，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，认真贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”的服务理念，围绕解决群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，整合优化区政务服务大厅资源，提升政务服务能力和水平，全力打造“审批有速度、服务有温度、亭好办” 的一流营商环境，增强企业群众改革的满意度和获得感。

二、工作目标

充分利用山亭区政务服务中心现有区域及新扩建的实体大厅和“一网通办”平台，整合政务资源，全面梳理优化政务服务流程、大幅提升服务效率，为企业和群众提供最大便利，增强人民群众改革获得感。实行政务服务事项全领域无差别“一窗受理”，通过“环节最简、材料最少、时限最短、效率最高”为工作推进目标，对于即办事项，按照“现场审核、即来即办”服务模式，实行快速办理；对于承诺事项，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，实行“受审分离”，前台开展全领域无差别“一窗受理”，后台推行“不见面”审批，统一窗口出件的阳光审批政务服务模式。

三、工作措施

（一）梳理细化事项。围绕企业和群众实际办事需求，以 “最小颗粒度”为标准对进驻大厅的服务事项进一步梳理细化。一是事项清单标准化。全面梳理主项、子项服务事项清单，明确事项的申报主体、申报材料、审批层级、办理时限等要件，为全领域无差别“一窗受理”提供精准的、具体的受理工作标准和服务指南。二是办事指南标准化。加快推进全区各部门办事事项和办事指南的统一和规范，精简优化办事服务指南，编制通俗易懂的明白纸。在梳理优化的同时打破事项界限，以群众办成一件事为目标，从民生领域高频事项入手，将关联事项进行整合，重塑审批流程，全力打造一链办理事项。

（二）优化窗口布局。“换位思考”、认真研究分析企业和群众办事需求，重点围绕市场准入、工程建设项目审批、社会事务等办理量大、企业和群众关注度高的事项。优化窗口设置，通过设置智能取号机，将进驻大厅的所有事项与取号机进行技术关联，实现从“找部门”向“找政府”转变。区行政审批服务局牵头行政许可全领域、区自然资源局牵头不动产领域、区民政局牵头婚姻登记领域、区税务局牵头税务领域、区人社局牵头人社领域、区医保局牵头医保领域、区公安分局牵头出入境领域的“无差别全科受理”组织实施方案，制定业务培训计划进行全科业务培训、全面提升综合受理人员全科业务能力。

（三）不断完善服务功能，促服务能力再提升。一是开展窗口无否决权、预约上门服务工作机制升级窗口功能，探索建立山亭政务服务“好差评”、延时服务等工作制度。二是充分利用 “投资者之家”“创业者驿站”政务服务枢纽，为企业提供五星级“店小二”保姆式“一对一”贴心服务。三是擦亮“亭好办”帮办代办服务队伍，围绕事项办理过程中难点、痛点、堵点问题开展帮办代办工作，帮助企业了解审批要求，更好更快服务企业和群众。四是依托新扩建的政务服务区域积极打造自助“一窗受理”、从“8小时”向“全天候”的跨越，提供24小时“不打烊”的政务服务。

（四）强化信息支撑。充分利用“互联网+政务服务” 实现互联互通，全面运用于政务服务审批业务。一是充分依托市政务信息系统整合共享工作成果，加快推进大厅“一窗受理”平台与各类业务办理系统的数据对接。二是加快电子证照和加盖电子印章的电子材料在业务受理、审批环节的应用，实现线上线下有机结合，让数据多跑路，让群众少跑腿。

（五）加强队伍建设。提升政务服务水平和质量，确保一窗受理工作顺利开展。一是按照政治素质高、业务能力强、敬业精神好的原则进行人员配置，根据全领域无差别“一窗受理” 的改革要求，有针对性的开展工作人员的培训工作，建立长效培训机制，推动队伍向“全科型”转变,为全领域无差别“一窗受理”工作提供人才保障。二是加强管理与考核，探索实行工作人员的激励和奖惩机制，不断提升政务服务水平和质量，强化窗口人员管理，建立完善窗口人员奖惩激励机制、容错纠错机制，打造一支素质过强、业务过硬的政务服务队伍。

四、进度安排

（一）全面组织落实（2020年3月至5月）。依据省、市“一窗受理·一次办好”工作要求，全面推进山亭区行政审批服务局全领域无差别“一窗受理”工作，配齐配强人员，优化大厅布局，加快系统对接，扎实做好事项梳理、手册编制、人员培训等各项工作。

（二）全面迎接验收（2020年6月）。总结经验做法，形成工作情况报告报市行政审批服务局。自2020年6月开始迎接市行政审批服务局全领域无差别“一窗受理”工作评估和验收。

五、组织实施

（一）加强组织领导、强化组织保障。成立由区行政审批服务局局长任组长、科级干部担任副组长，各股（室）中心负责人为成员的推进全领域无差别“一窗受理”工作领导小组。领导小组负责统筹协调推进改革工作中的重大事项，解决改革工作中遇到的重点难点痛点问题，推动各项改革工作落到实处；积极探索以提升业务素质、保障待遇为路径的全领域无差别“一窗受理”队伍建设，实现受理人员管理制度化、规范化和职业化。领导小组下设办公室，设在政务服务中心，负责具体协调和实施工作。

（二）探索创新、勇于突破。立足政府直接服务群众的实际，在提升服务功能、整合窗口布局、梳理服务事项、优化业务流程、强化人员培训、升级实体“一窗受理”、优化线上信息化手段等方面积极探索创新，形成特色经验。

（三）加强考核督查工作机制。加大对改革的专项督查力度，要根据工作要求制定工作计划，明确目标任务、责任分工、进度要求，严格按照时间推进此项工作。组建由政务服务中心成员组成的专项工作督查小组，建立通报制度，定期通报相关工作进度。对于不认真履行职责、工作明显滞后的，予以通报批评，责令限期整改，并将此项工作与年度考核相挂钩，确保全领域无差别“一窗受理”工作落到实处、取得实效。