

“

”

为进一步深化“一窗受理·一次办好”改革工作，提高我镇政务服务质量和效率，为区域经济和社会各项事业发展加油助力，根据《山东省人民政府办公厅印发<关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施>的通知（鲁政办字[2019]83号）》、《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》、《威海市推行全领域无差别“一窗受理”改革实施方案》等文件精神，结合我镇实际，制定本实施方案。

一、工作目标和要求

以“一窗受理·一次办好”改革总体要求为目标，结合张村镇政务服务局的组建运行，依托便民服务中心大厅，在已推行的“一窗式”政务服务模式改革的基础上，进一步整合便民服务中心资源，抓好服务中心“一门式”柜员化办理，促进政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升，为企业和群众提供更大便利，增强人民群众改革获得感。

二、实施原则

（一）坚持便民利民原则。以便民利企为导向，整合跨部门、科室的办理事项和流程，将依申请类行政权力、便民服务等事项统一纳入镇便民服务中心，推行“前台综合受理、后台分类审批、

统一窗口出件”，优化服务流程，提升服务效率。

（二）坚持分类实施原则。梳理不同类型的便民服务事项办理流程，采取即办件“现场审核、即来即办”，承诺件“一窗受理、分类办理”，特殊群体“帮办代办，预约服务”，最大限度为群众提供便利。

（三）坚持统筹推进原则。将原各窗口办理的服务事项按照标准化要求进行流程优化，形成标准化程度高，受理材料明晰的事项清单纳入综合受理窗口，特别是将群众关注度高、办件频率高的服务事项统一纳入受理窗口，持续动态推进，形成较为完善的综合受理窗口运行机制。

三、重点任务及实施步骤

（一）梳理细化事项。以“最小颗粒度”为标准，认真梳理进驻政务服务中心的政务服务事项，按照威海市政务服务事项“三同一”的要求，编制“一窗受理”事项受理材料标准化手册，进一步明确受理条件、申报材料、流程时限、收费标准、注意事项等审查要点，提供规范表格、填写说明和示范文本，为“一窗受理”提供标准化服务。

（二）优化窗口布局。按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，科学划分便民服务中心功能区，合理设置前台综合受理区、后台审批办理区、自助受理区、自助服务区、休息等待区五大功能区，推进事项“受”“审”分离。优化中心综合受理窗口、出件窗口设置，更新完善配套设施，逐步提高

全领域无差别“一窗受理”比例，实现跨部门、跨领域、跨层级的“无差别全科受理”。

（三）培训打造“全科”受理人才队伍。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备，根据全领域无差别“一窗受理”的改革要求，有针对性地开展工作人员的培训工作。今年9月底前，7个窗口实现全领域无差别“一窗受理”工作模式，在相关企业和居民提供完备且符合法律法规政策的资料前提下，实现统一受理相关办理事项、一次性收取所需全部材料、一次录入、自动分发、并行办理。

（四）建立综合咨询服务机制。发挥咨询引导和帮办服务的作用，综合运用政务服务大厅咨询引导台、热线电话、自助查询系统等渠道，实行服务事项一次性告知，做好事项申报前的辅导指导及对一些特殊群体的帮办服务工作。按照“一窗式”综合受理模式，全程负责咨询、导办、申请、受理，让群众和企业少跑腿、好办事。

（五）实行全流程实时监督管理。以提高服务审批效率为导向，优化窗口办理工作机制，做到即办件“现场审核、即来即办”，承诺件“一窗受理、分类办理”。完善电子监察系统，加强对各窗口办事环节和进度的监督检查，实现对政务服务事项受理办理全流程的监督管理，确保政务服务工作规范、高效、廉洁运行。

四、进度安排

（一）制定实施方案。按照《威海市推行全领域无差别“一窗办理”改革实施方案》的要求，结合我镇实际，制定无差别“一

窗受理”实施方案，于6月5日前报市政府办公室备案。

（二）全面组织落实。依据无差别“一窗受理”工作要求，于2019年6月—2019年10月，全面推进无差别“一窗受理”改革，优化工作模式，于9月25日前，形成试点工作情况报告报市政府办公室。

（三）迎接试点验收。根据省政府办公厅部署安排，年底前迎接省级验收组对我镇无差别“一窗受理”改革工作的验收和评估。

五、组织保障

（一）加强组织领导。为确保我镇“一窗受理·一次办好”改革试点工作顺利推进，成立以分管领导任组长的“一窗受理”改革试点工作领导小组，办公室设在镇政务服务局，负责统筹推进“一窗受理”改革试点工作。各相关部门、科室要积极支持配合，在政策倾斜、业务指导、人员配备、信息数据共享方面给与必要支持。

（二）改革探索创新。我们要立足政府直接服务群众的实际，在整合窗口布局、优化业务流程、提供帮办代办、强化人员培训、应用信息化手段等方面积极探索创新，形成特色经验。

（三）强化督促检查。镇党委、政府将推进无差别“一窗受理”改革试点工作列入目标绩效考核，加大督导考核力度，加强对“一窗受理”工作推进完成情况的督促检查。对不认真履行职责、工作明显滞后的，要加大责任追究力度，确保改革试点工作全面落实。

威海市环翠区张村镇人民政府

2019 年 5 月 30 日