

# 冠县人民政府办公室文件

冠政办发〔2020〕34号

---

## 冠县人民政府办公室 关于印发《冠县全面推进无差别“一窗受理” 改革实施方案》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县直有关部门(单位)：

《冠县全面推进无差别“一窗受理”改革实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

冠县人民政府办公室

2020年6月30日

(此件公开发布)

# 冠县全面推进无差别“一窗受理”改革 实施方案

为深入贯彻落实省政府办公厅《关于在各级政务服务大厅全面推开无差别“一窗受理”改革的通知》和市政府办公室《聊城市全面推进无差别“一窗受理”改革实施方案》文件精神,深化制度创新,加快流程再造,在各级各类政务服务大厅全面推开无差别“一窗受理”,提升政务服务标准化水平,制定本实施方案。

## 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,认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,全面深化“一窗受理·一次办好”改革,整合服务资源、优化服务流程、提升服务水平,2020年12月底前,全面推开“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的无差别“一窗受理”服务模式,切实提升群众办事便利度,增强政务服务获得感。

## 二、工作范围

县政务服务中心、乡镇(街道)便民服务中心;各部门(单位)专业政务服务大厅。

## 三、重点任务

### (一)优化大厅布局

1. 划分功能区域。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,优化大厅布局,合理区分综合受理区、后台审批区等功能区域,统一标识标牌。8月中旬前,完成政务服务大厅布局调整,设置相应服务窗口。

2. 设置综合受理窗口。按照业务办理特点,合理划分事项领域,按领域设置综合受理窗口,提供业务咨询、综合受理、按责转办、统一出件、邮寄收发等服务。有条件的可打破领域限制,设置全领域综合受理窗口,推进全领域无差别“一窗受理”。

3. 设置帮办代办窗口。在政务服务大厅靠前位置设置帮办代办窗口,配备帮办代办人员,将所有窗口服务事项全部纳入帮办代办服务范围,为企业群众提供包括业务咨询、材料准备、引导网上申请、辅导表格填写、免费打印复印等在内的帮办代办服务。

4. 设置“找茬”服务窗口。结合政务服务“好差评”要求,为企业群众提供综合性的咨询解答、意见收集、投诉处理等,建立意见反馈机制,综合分析意见建议和反映的问题,研究改进措施,提升窗口服务质效。

5. 设置其他窗口。对于即来即办事项,可综合考虑大厅面积、办件量和窗口人员等因素,设立一定数量的专业窗口;对于特定时间集中办理的服务事项,可设置“候鸟窗口”,在事项集中办理期间,添加或扩大相应服务窗口,增配窗口服

务人员,杜绝窗口忙闲不均,减少办事等待时间。

## **(二)规范服务事项**

6.明确和拆分“一窗受理”事项。分领域梳理进厅服务事项,明确实行无差别“一窗受理”的事项领域和权力类型,所有承诺事项,原则上全部纳入无差别“一窗受理”。同时,按照“拆无可拆”的原则,对纳入“一窗受理”的事项,按照不同的办理情形进行“颗粒化”拆分,形成“颗粒化”的“一窗受理”事项清单。

7.编制“颗粒化”服务指南。对照“一窗受理”事项清单,按照“同一事项、同一标准”的原则,结合“一窗受理”特点,再造办理流程、清理兜底条款、明确模糊表述,确定事项每种办理情形的受理条件、申请材料,8月中旬前,编制形成“一窗受理”事项的“颗粒化”服务指南,确保服务的精准化、精细化、便利化。

## **(三)加强队伍建设**

8.配齐窗口人员。优选精神面貌好、服务意识强、业务素养高的业务骨干,充实到综合受理窗口,有条件的可通过购买服务方式,招聘“一窗受理”服务人员,做到统一着装、持证上岗,提升服务标准化水平。探索实行奖惩和激励机制,增强“一窗受理”队伍的稳定性和积极性。8月底前,配齐配强无差别“一窗受理”窗口人员,建立完善窗口人员考核和管理办法。

9. 重视人员培训。制定中长期“一窗受理”培训方案,积极采用集中培训、视频教学、现场指导、岗位练兵等形式,加强政务礼仪培训,编制“一窗受理”业务材料,对服务事项的受理条件、申请材料、申请表格及常见问题等进行精细化解读,全面提升“一窗受理”人员服务意识和能力水平。

#### **(四) 推进网上“一窗受理”**

10. 积极运用“一窗受理”平台。依托山东政务服务网,在市级搭建市县一体的网上“一窗受理”平台、开发网上申报渠道、完善并行办理、证照套打等功能的基础上,所有“一窗受理”事项全部纳入“一窗受理”平台。

11. 强化信息支撑。依托全省信息系统整合共享工作成果,在市级推进“一窗受理”平台与各类业务办理系统的数据对接,实现信息、材料的网上核验和共享共用的基础上,加快电子证照和电子签章在业务受理、审批环节的应用。

#### **(五) 构建配套措施**

12. 规范窗口服务制度。健全完善“窗口无权否决”、AB岗工作制、首问负责制、一次告知制、政务服务“好差评”、告知承诺制、容缺受理、预约延时服务等业务制度,规范“一窗受理”服务运行,提升无差别“一窗受理”服务的标准化、制度化、规范化。

13. 推进政务服务事项“就近办”。优化再造服务流程,提升数据共享和信息共用网络支撑,打破层级、区域限制,加

强部门系统内部联动,积极利用实体大厅、互联网、自助终端、手机app等服务渠道,减少群众跑腿次数,确保企业群众“就近办”。

14. 完善窗口配套设施。设置排队叫号设备,减少群众排队等待时间;探索设置自助服务终端设备,建立24小时不打烊自助服务区;设置窗口服务评价器,实现群众办事现场评价“一事一评”。

#### 四、保障措施

**(一) 加强组织领导。**全面推开无差别“一窗受理”是省推进“放管服”改革的重要决策部署,各级各部门(单位)要高度重视,加强组织领导和统筹协调,制定落实方案,细化工作措施,明确时间节点和责任分工,强力推进无差别“一窗受理”改革。县直各部门(单位)要加强对乡镇(街道)业务指导,确保事项要素和服务措施的标准统一。

**(二) 复制推广经验。**县行政审批局要在去年“一窗受理”改革基础上,积极总结经验,制定“一窗受理”服务规范,为各级各部门(单位)开展无差别“一窗受理”改革提供学习参考和必要的业务指导。各级各部门(单位)要加强沟通交流,结合本部门(单位)政务服务大厅和进驻服务事项实际情况,逐步健全完善无差别“一窗受理”运行机制。

**(三) 注重宣传报道。**积极运用电视、网络、报纸、微信公众号和简报等渠道,广泛宣传无差别“一窗受理”改革服

务措施,增强企业群众对无差别“一窗受理”的知晓度和认同感;严肃曝光“一窗受理”服务开展不到位的单位和个人,倒逼窗口服务水平提升。

**(四)强化统筹调度。**建立联系人制度,各级各部门(单位)明确1名科级领导干部和业务科长,作为工作联系人,及时总结和反馈改革推进中涌现的好的做法,共同研究解决改革推进中遇到的问题困难,确保12月底前全面完成无差别“一窗受理”改革任务。

联系人: 代禄

邮 箱: gxzfwzx@lc.shandong.cn

附件: 无差别“一窗受理”联系人员信息表

附件：

## 无差别“一窗受理”工作联系人员信息表

单位公章：

单位	姓名	职务	联系方式

---

冠县人民政府办公室

2020年6月30日印发

(共印20份)