

建平县数据局

关于印发《关于进一步规范乡镇场街便民服务中心综合窗口建设的意见》的通知

各乡镇人民政府、国营农场、街道办事处：

按照省市相关要求，为进一步深化综合窗口改革，提升便民服务规范化、标准化、便利化水平，规范乡镇综合窗口运行管理，现将《关于进一步规范乡镇场街便民服务中心综合窗口建设的通知》印发给你们，请遵照执行。



关于进一步规范乡镇场街便民服务中心 综合窗口建设的意见

为进一步优化乡镇政务服务环境，提升服务效率与质量，推进“不见面”审批，规范乡镇综合窗口运行管理，结合乡镇实际，将相关工作要求进一步明确如下。

一、空间布局规范

（一）场地要求

大厅需同步配套（限时）免费停车服务及无障碍通道，保障群众办事便捷性与特殊群体通行需求。

（二）窗口功能设置

1. 基础要求。各乡镇场街根据大厅实际情况合理规划，明确划分综合窗口区、便民等候区、政务公开区等功能区域，无大厅的地区要合理规划出方便群众办事的区域。

2. 窗口设置

综合窗口：各乡镇设置1个综合窗口（至少配置政务外网），1个潮汐窗口（至少配置互联网），承担日常事项受理工作，严格执行“群众等待不超过15分钟、日办件量不超过30件”标准，超出标准时及时启用潮汐窗口。

在综合窗口标识下方设置综合咨询窗口、帮办代办窗口、“办不成事”反映电话3个专项服务标识，精准对接群众多元需求。

潮汐窗口：各乡镇场街根据日常办件量波动情况灵活设立，保障高峰期办事效率。

（三）空间标识管理

标识系统风格需统一规范，服务时间、功能区域划分、公共应急设施位置等关键信息标识需清晰准确、易于辨识。

二、人员配置与职责

（一）人员选派标准

优先选派业务骨干进驻窗口，要求具备较强的分析判断能力、语言表达能力及协调沟通能力，确保服务专业性。

（二）岗位设置及职责

1. 首席代表。各进驻事项的站办所需明确 1 名首席代表，授予即办件审批、疑难问题现场解答、窗口收件指导等权限，严格落实即办件当场办结、承诺件按时办结要求。

2. 综合窗口人员。实行专职化管理，明确窗口工作人员 2 名，执行“AB 岗”制度，保障窗口无空岗。需熟练掌握综窗收件、事项流转、结果发证等全流程操作，熟悉知识库内容。提供“帮代办”服务，重点为老年人、残疾人等特殊群体提供表单填写协助服务，为行动不便者提供上门代办服务。乡镇场街“帮代办”的服务事项，需要到县级政务大厅审批的政务服务事项，可通过邮寄等方式送达县级综合窗口办理。

三、“不见面”审批小系统应用

（一）核心要求

所有事项全流程通过小系统操作，实现事项办理全程留痕、可查可溯，阳光公正。

（二）技术架构及流转机制

1. **规范乡镇账号设置（需接入政务外网）。**乡镇层面共设置三类账号，分别为：综合窗口账号（2个）；审批站办所账号（6个，涵盖计生、农业、农经、劳动、民政、退役军人等领域）；出件窗口账号（2个）。

2. **帮代办“不见面”小系统流转机制。**乡镇综合窗口完成帮代办操作后，需在系统的帮代办项目栏提交相关事项。提交后，事项信息将同步至县级0号综合窗口进行承接（也可在县数据局特设帮代办综合窗口承接，该窗口统一服务30个乡镇场街的帮代办事项），之后，事项进入县级综合窗口常规流转流程，待完成审批出件后，纸质材料可通过邮寄送达或乡镇自行领取两种方式取回办理结果。

（三）事项及指南规范统一

1. **“便民服务事项”管理要求。**梳理出乡镇场街的“便民服务事项”，目前已在“不见面”审批小系统中更新，包含事项明细及相应办事指南，后续有变动将不定时更新。窗口人员办理业务时，应严格按照各事项“办事指南”收取要件。公开的“事项指南”应确保申报材料与“办事指南”一致。如事项变动、指南政策改变，需及时联系县级业务部门确准后报送至数据局，数据局负责小系统事项及指南的动态调整。

2. “政务服务事项”管理要求。为进一步提升政务服务质效，为办事群众带来更高效、便捷的服务体验，打通群众办事最后一公里，采用“帮代办”形式办理县级“政务服务事项”，办理过程中除应严格按照帮代办“不见面”小系统流转机制办理外，窗口人员仍需严格按照各政务服务事项“办事指南”收取审批要件，确保线上线下规范统一。原则上能线上办理，不采用线下办理方式。

（四）实际应用规范

窗口工作人员需依据技术指导，在接收事项后，严格按照小系统流程，登录对应账号进行接件处理，并按程序流转至各站办所（首席代表）开展审批工作。各审批人员完成审批并登录账号确认后，将事项回流转交至综合窗口。综合窗口工作人员根据各站办所（首席代表）的审批结果，办理出件、补正通知、不予受理告知等手续。

四、工作标准规范

（一）制度标准化

严格执行“首问负责”“一次性告知”“限时办结”“延时服务”等 11 项政务大厅管理制度，构建规范化服务体系。

（二）行为规范化

窗口工作人员需自觉遵守工作纪律，做到服务热情、工作主动、仪容整洁、着装规范、言行得体、自然真诚，认真听取服务对象诉求与建议，提升群众办事体验。

（三）设备完善化

1. **便民设施。**配备休息座椅、工作台、医疗急救箱、老花镜等适老助障便民设备，满足群众多样化需求。

2. **办公设备。**配齐电脑、扫描仪（高拍仪）、打印机、盖章印泥等办公工具，保障窗口高效运行。

3. **应急设施。**配置齐全消防安全、公共应急等必要设施设备，筑牢安全保障防线。

（四）培训常态化

各乡镇场街要自行开展常态化窗口业务、礼仪等方面培训和学习，加强与县级政务服务中心联系沟通。

（五）监督公开化

设立投诉信箱与监督电话，各窗口统一张贴“好差评”二维码，畅通群众监督渠道，接受社会各界评价反馈。

- 附件：1. 乡镇场街便民服务中心综合窗口柜台规范化标识牌
2. 乡镇场街便民服务中心可拆卸式政务公示牌（参考）
3. 乡镇场街便民服务中心平面图（参考）