

建平县营商环境建设局文件

建营商发〔2024〕2号

关于印发《建平县关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》的通知

各乡镇场街：

经建平县营商环境建设局党组会议审议通过，现将《建平县关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

建平县营商环境建设局

2024年4月15日

建平县关于进一步深化综合窗口改革的实施方案

为深入贯彻落实《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》（辽营商小组办发〔2023〕10号）、《朝阳市关于进一步深化综合窗口改革的实施方案》（朝职转办发〔2023〕3号），在保证全县乡镇场街（村、社区）的便民服务中心（站）建设全覆盖的前提下，全面深化综合窗口改革，实现企业和群众进“一门”、到“一窗”、用“一网”办成事，进一步提升政务服务质效，加快打造营商环境“升级版”，结合我县实际，制定本方案。

一、基本原则

（一）高效便民

依托一体化政务服务平台，整合对接各类政务服务系统，推动政务服务事项纳入综合窗口办理，持续优化办理流程，加快数据共享、强化部门协同，不断提高“网上办”能力，实现服务窗口减量发展。

（二）受审分离

建立“一窗收件、分类办理、统一出件”的服务模式，有效杜绝廉政风险，打造“办事不找关系、用权不图好处”风清气正的政务服务环境。

（三）提升效能

充分考虑综合窗口实际承载能力，合理配置窗口人员，认真落实窗口岗位互补工作机制，推动线上线下融合发展，做到无差别受理、同标准办理，进一步降低行政成本，实现政务服务集约化、节约化。

二、工作目标

除涉密、敏感、法律法规另有规定等原因外，2024年6月底前，各便民服务中心（站）全面实行综合窗口运行。

三、窗口设置

综合窗口是指通过设置一个综合性服务窗口，改变传统的部门进驻办事模式，打造“前台统一收件、后台分类办理、统一窗口出件”的政务服务模式，解决部门分块管理、业务分散、忙闲不均、群众跑多个部门多个窗口等问题。现阶段，便民服务中心（站）综合窗口一般包括：无差别综合窗口、功能性综合窗口、专属服务综合窗口等。

（一）无差别综合窗口

1. 收件窗口。对纳入综合窗口的政务服务事项的申请材料进行形式要件审查。对照政务服务部门确定的审查标准，审查申请材料是否齐全有效、符合法定形式等，并进行登记、代收、转办，出具“材料接收告知单”，将申请材料流转至相关站办所。

2. 出件窗口。各站办所将办理结果交由出件窗口统一送达申请人。申请人现场领取的，按相关规定颁发；通过邮寄方式送达

的，由出件窗口进行邮寄送达。

（二）功能性综合窗口

1. 综合咨询窗口。为申请人提供咨询、引导等服务，协调安排延时服务、预约服务等相关服务。

2. “办不成事”反映窗口。协调相关部门解决企业群众反映的办事堵点难点问题，提供兜底服务。

3. 帮办代办窗口。为申请人提供在线注册、登录、申请、查询等帮办服务；为老年人、残疾人、孕妇等特殊人群提供帮办、代办等服务。

（三）专属服务综合窗口

各便民服务中心（站）可从企业群众实际需求出发，探索设置便民便企服务窗口、绿色通道窗口、潮汐窗口等特色专属服务综合窗口或企业服务专区，提供科技、人才、法律等套餐式增值服务，方便企业群众办事。

（四）综合窗口设置数量。

各便民服务中心（站）需综合考虑纳入综合窗口的事项类型、数量、业务办理情况、申请人排队等候等因素，确定各类窗口设置数量。

四、人员安排

（一）综合窗口人员配备

各乡镇场街（村、社区）选派至少 2 名业务骨干在便民服务中心（站）综合窗口负责轮流值守及收件。各便民服务中心（站）

可根据实际情况合理配置综合窗口人员。

（二）综合窗口人员管理

便民服务中心（站）要进一步健全综合窗口人员教育培训制度，定期开展常规培训与专业培训，全面提升综合窗口人员实操能力和业务素养，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

五、窗口事项

明确综合窗口办理事项。各便民服务中心（站）要全面梳理政务服务事项，制定纳入综合窗口办理事项清单并动态调整。其中，通过一体化政务服务平台或嵌入式对接的系统实现在线申报、审批、结果送达等“全程网办”且无需纸质材料流转的事项，纳入综合窗口提供帮办代办等服务；需要纸质材料流转的事项，由收件窗口收件并转办。使用自建系统办理且不能与一体化政务服务平台嵌入式对接的事项，由部门直接受理、办理。

六、时间安排

2024年6月底前，各便民服务中心（站）全面实行无差别综合窗口、功能性综合窗口、专属服务综合窗口等运行模式。

七、组织保障

（一）加强组织领导

各乡镇场街（村、社区）要高度重视综合窗口改革工作，将其作为提高政务服务效能、降低行政成本的重要举措，强化组织领导，健全工作机制，细化工作措施，明确责任人员。主要负责

同志要亲自抓，定期协调解决工作推进中的堵点难点问题，分管负责同志要强力推进，确保各项工作有序开展。

（二）强化人员保障

各乡镇场街要选派优秀业务骨干进驻综合窗口，进驻人员必须符合相关规定且保持相对稳定，可实行 AB 岗制度。

（三）强化工作保障

各乡镇场街要严把质量关，确保进驻综合窗口事项梳理准确、业务办理手册详细可用、窗口人员培训细致到位。

（四）强化宣传引导

各乡镇场街要指定专人对综合窗口改革工作进行宣传报道，及时总结提炼好经验、好做法，不定期报送至县营商局政务服务管理股；充分利用主流媒体及微信公众号、微博、门户网站等载体进行宣传推广。