石鱼府发〔2024〕34号

重庆市铜梁区石鱼镇人民政府

关于印发《石鱼镇推行“一窗受理、综合服务”工作机制实施方案》的通知

镇属各板块：

经镇党委政府同意，现将《石鱼镇推行“一窗受理、综合服务”工作机制实施方案》印发给你们，请遵照执行，认真贯彻落实相关工作要求，切实提升我镇政务服务质效。

重庆市铜梁区石鱼镇人民政府

2024年9月9日

（此件公开发布）

石鱼镇推行“一窗受理、综合服务”工作机制实施方案

为进一步加强镇便民服务中心规范管理，实现政务服务事项“一窗受理、综合服务”，切实提升政务服务质效。根据《重庆市铜梁区人民政府办公室关于印发铜梁区进一步加强镇街政务服务工作实施方案的通知》（铜府办〔2023〕32号）文件精神，现根据我镇实际，制定实施方案如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深化“放管服”改革，持续转变政府职能。推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，全面提升移动政务服务能力和效率。要做好普惠性、基础性、兜底性的民生建设，健全完善基本公共服务体系，全面提高我镇政务服务水平，更好满足企业和群众办事需求。

二、组织领导

为推进基层政务服务及政务公开标准化规范化工作，强化组织保障，按照市、区有关文件要求，成立政务服务工作专班，工作专班成员负责制定配套实施方案、建立各项工作制度、定期组织召开工作会议、监督管理、日常维护等工作，工作专班组成人员如下：

组 长：骆 辉 石鱼镇党委副书记、镇长

副 组 长：张亚东 党委委员、人大主席

陈 伟 党委副书记

张元华 党委委员、政法委员、副镇长

郭 琴 副镇长

骆星宇 党委委员、人武部长、副镇长

蒲 丽 党委委员、纪委书记、区监委派出第五监察室副主任（兼）

王光辉 宣传委员、统战委员

施祖毅 组织委员、人大兼职副主席

成 员：田贵华 党政综合岗

周 凤 民政和社会事务综合岗

黎友玲 农业综合岗

吴 蓓 民生服务综合岗

工作专班下设办公室，办公室设在党的建设办公室，办公室主任由田贵华同志担任，成员彭飞扬、蓝涵青组成，负责牵头推进政务服务标准化规范化工作。

工作专班组成人员如遇人事或分工调整等，由继任者或代理人履行其工作职责，不再行文通知。

三、工作目标

在“四办”（马上办、网上办、就近办、一次办）改革的基础上，依托便民服务中心（站）和网上“渝快办”平台，对镇级便民中心现有大厅窗口的布局、服务容量和工作流程进行整合，分类设置一窗通办的综合服务窗口，改变窗口各自受理、独立办理、业务分散的现状，推行“一窗受理、综合服务”（无差别综合窗口）工作机制，实现“综合窗口受理、分类审核办理、统一窗口出件”的政务服务新模式，大幅提升服务效率，为企业和群众提供最大便利，增强人民群众改革的获得感和幸福感。

四、基本原则

（一）综合服务。以便民为导向，整合申请类行政权力、公共服务、便民服务等事项，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，推进网上办理，实现“一窗一网一门”式综合服务。

（二）分类实施。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）统筹推进。将各类行政审批事项、公共服务事项、便民服务事项按照标准化要求进行流程的优化与再造，形成标准化程度高、自由裁量权明确、受理材料明晰的事项清单，逐步推进较为完善的“一窗受理、综合服务”运行机制，有序推进“最多跑一次”改革工作。

五、主要任务

（一）梳理受理事项范围（2024年8月中旬前完成）。按照“应进必进”原则，对涉及企业、群众需要行政审批、公共服务等事项进行统一梳理、汇总，推动更多高频便民服务事项、跨层级政务服务事项“就近办”。

（二）设置综合受理窗口（2024年9月底前完成）。根据事项梳理结果，因地制宜设置民政服务综合窗口、就业与社保医保综合窗口、农业服务综合窗口三个综合服务窗口，由党政综合岗协调做好LED显示屏更改、光纤和网线接入等，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的政务服务模式。综合窗口前台岗负责政务服务事项常见问题咨询、审批前辅导、收件或受理工作，并将申请材料流转至审批后台。审批服务单位审查申请材料的实质内容，按承诺时限作出审批决定，出具审批结果并反馈综合窗口。

（三）配备综合窗口服务人员（2024年9月底前完成）。优化配置便民服务中心（站）窗口工作人员，每天由办公室负责人确定综合窗口工作人员，且均为在编在岗干部，明确综合窗口工作人员不用参加会议或下村，由各办公室分管领导组织业务人员培训，要求综合窗口工作人员要对各类业务及流程熟悉，除提供咨询、预约、代办帮办服务外，要指导申请人提供材料，并具备资料初审能力。

（四）推进流程标准化（2024年9月底前完成）。相关办公室负责人对事项的申请条件、申请材料、办理流程、办理时限等信息进一步细化，明确每个事项的每个办事材料名称、数量、介质、样本、来源渠道等要求。综窗人员应将受理的材料进行初审后，第一时间移交给后台相应经办人员进行审核及办理，各经办人员应按要求在规定时限内完成审核及业务办理流程，并将结果移送至综合窗口。

（五）持续提升政务服务水平（2024年10月底前完成）。完善预约延时机制，针对企业和群众的办事需求或老弱病残等特殊群体，可通过热线电话、移动端等渠道提供预约办理服务，提供错时、延时、上门服务。不断提升窗口人员业务能力，严格贯彻落实首问负责制、一次告知制等服务规范。

（六）实行全流程实时监督管理（2024年12月底前完成）。加强对各办理环节和进度的监督检查，适时向有关办站所推送，实现对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。

六、工作要求

（一）提高思想认识。各办所中心要从全局角度出发进一步提高对政务服务“一窗受理、综合服务”工作的认识，切实把思想和行动统一到市委市政府、区委区政府的决策部署上来，切实增强做好政务服务工作的责任感、紧迫感和使命感。

（二）加强协调配合。相关办所中心和窗口各工作人员牢固树立“一盘棋”思想，顺畅信息传递，加强情况沟通，搞好联络衔接，既各司其职、分线作战，又团结协调、合力攻坚，确保顺利政务服务“一窗受理、综合服务”落实落地。

（三）强化人员培训。对窗口工作人员定期进行业务、服务等培训，并逐步建立窗口工作人员管理制度，完善考核评价体系，形成提供优质服务的激励和约束机制。

（四）落实经费保障。切实加强便民服务中心（站）设施设备、学习培训、宣传经费等方面的保障，将相关经费列入本级财政预算，为便民服务体系建设提供有力支撑。