乌政办发〔2024〕11号

乌审旗人民政府办公室关于印发《乌审旗

全面提升政务服务中心窗口服务效能

工作实施方案》的通知

各苏木镇人民政府，旗直各有关部门：

经旗人民政府同意，现将《乌审旗全面提升政务服务中心窗口服务效能工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

乌审旗人民政府办公室

2024年3月25日

乌审旗全面提升政务服务中心窗口

服务效能工作实施方案

为贯彻落实《内蒙古自治区政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室关于印发全面提升政务服务中心窗口服务效能实施方案的通知》（内政数领办〔2024〕8号）、《鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局关于印发鄂尔多斯市全面提升政务服务中心窗口服务效能工作方案的通知》（鄂政数发〔2024〕1号）文件要求，全面提升全旗政务服务场所窗口服务效能，更好满足企业群众办事需求，建设一流政务环境，结合我旗实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党中央、国务院关于加快推进政务服务优化提升的决策部署及自治区党委、政府，市委、市政府有关工作要求，完整、准确、全面贯彻新发展理念，紧紧围绕打造全国一流政务环境目标，扎实开展星级政务服务中心创建工作，坚持从企业和群众视角出发，聚焦“高效办成一件事”，以提升服务硬件、升级服务标准、强化数字赋能、优化队伍建设、强化部门联动作为重要抓手，不断升级政务服务中心窗口服务效能，持续提升企业和群众办事满意度、获得感。

二、工作目标

2024年6月底前，旗、苏木镇、嘎查村（社区）三级政务服务场所窗口硬件条件、政务服务能力显著提升，“三集中三到位”改革成果持续夯实，各级审批部门、人员、事项进驻实现“应进必进”，服务企业专区服务水平不断提升；2024年9月底前，事项标准、进驻标准、流程标准进一步规范，投资项目一站式中心作用发挥明显；2024年12月底前，各级政务服务场所窗口服务效能大幅提升，高频政务服务事项标准化梳理工作取得阶段性成效，窗口人员聘用、职业技能和岗位认定、创新激励等机制制度进一步健全。

三、工作措施

（一）不断优化硬件水平，打造舒适温馨环境。

**1.完善服务设施。**根据企业群众办事需求，合理配备免费打印复印机、预约叫号机、高拍扫描仪、身份读卡器、双面评价器等各类办公设备及老花镜、雨伞、轮椅、婴儿车、便民箱、AED除颤仪、共享充电宝等人性化便民设施。设置企业服务专区、职工之家、健身减压室、医疗保障室、心理咨询室和警务保障室等公共设施，为办事企业群众提供便捷暖心的服务。设置竖向LED宣传屏幕，展播办事流程、政策解读、公益广告等，更加直观高效、生动形象地展示各类信息提升群众知晓度，提高办事便利化水平。为办事窗口统一配备智能终端，滚动播放窗口信息、宣传标语等情况，提升规范化水平。增加大厅内部绿植覆盖率，贯彻落实人性化服务理念，改善环境氛围。（旗政务服务局牵头。完成时限：2024年6月初前取得阶段性成效，持续推进）

**2.合理设置自助服务区。**按照需求配备集成式自助终端，引进公安、交管、人社、税务、社保、不动产、水电气暖等高频需求自助终端，满足群众自助网上查询、事项网上申报、电子表单填报及打印等办事需要。同步提供自助办理事项网办流程图、办事指南、一次性告知单、政策宣传栏等，建立专业自助办理导服队伍，面对面、手把手指导业务自助办理，助推自助服务更加规范、高效，提升群众体验感。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：2024年6月初前取得阶段性成效，持续推进）

**3.优化休息等候区。**升级改造服务区域，开设“职工之家”“党建引领·书吧”等区域，配备书籍、学习座椅，提高群众办事及等候体验；更换大厅部分桌椅及等候区座椅沙发，设置“敬老专座”“爱心专座”，配备告知宣传陈列架，进一步优化服务环境，为办事企业群众提供便捷舒心的服务。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：2024年6月初前取得阶段性成效，持续推进）

（二）规范窗口服务标准，提升政务服务质效。

**4.梳理事项实施标准。**根据自治区各行业主管部门制定的政务服务事项统一实施标准，更新编制旗、苏木镇、嘎查村（社区）三级政务服务标准化办事指南和进驻事项负面清单，确保同一事项受理条件、办理流程、申请材料等重点要素在全旗范围内统一标准。常态化开展政务服务事项动态管理。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：2024年12月底前取得阶段性成效，持续推进）

**5.规范部门进驻标准。**除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上旗级职能部门政务服务事项和单设的政务服务窗口均应纳入政务服务中心集中办理，各苏木镇人民政府及市场监督管理所、税务所等政务服务事项均进驻便民服务中心，实现统一受理和一站式办理；确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心（便民服务中心）一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。各级职能部门应确保进驻的政务服务事项授权到位，且必须在政务服务中心实质运行，坚决杜绝“明进暗不进”“只接件、不办件”和“体外循环”等现象。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：2024年6月底前）

**6.推进窗口无差别综合受理。**依托全区“综合一窗”受理系统，推动旗政务服务中心不动产登记、水电气暖等分领域综合窗口向无差别综合窗口整合，设置比例不低于80%。推动“综合一窗受理”服务模式向苏木镇便民服务中心（站）延伸，全面应用全区“综合一窗”受理系统办理业务。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：2024年9月底前）

**7.优化综窗办理流程标准。**优化“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，推动实现覆盖更广、受众更多的“受审分离”和“不见面审批”，持续完善综合一窗受理运行管理办法，编制旗、苏木镇级无差别综合窗口、分领域综合窗口标准化办事指南、事项审查要点和答疑手册，为窗口人员提供标准化办事指引。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：2024年9月底前）

（三）强化数字政务赋能，推动窗口极优服务。

**8.持续推进“一网通办”改革。**实现旗、苏木镇、嘎查村（社区）三级政务服务事项“全程网办”率达85%，推动重点领域、办件量大的政务服务事项入驻集成式自助终端，实现就近办、自助办；推进“免申即享”政策兑付平台应用，逐步实现政策网上可查、可办、可评；聚焦“高效办成一件事”，对已梳理发布的“一件事”进行回头看，加快推动国务院13项高效办成“一件事”落实落地，推广好自治区10项高效办成“一件事”，持续推进企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直各有关部门按职责分工负责。完成时限：2024年12月底前取得阶段性成效，持续推进）

**9.统筹推动“无证明城市”创建。**持续开展政务服务过程中需开具的证明材料标准化梳理、清理工作，落实证明材料共享、电子证明材料数据供给等要求，拓展电子证明材料应用渠道，充分应用全市“无证明城市”系统，完善证明材料开具流程，推动“减证便民”向“免证利民”转变。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：常态化工作，持续推进）

（四）加强窗口人员队伍建设，提升服务能力。

**10.规范窗口人员配备。**按照党建引领、注重质量的原则，健全管理制度，选优配强工作队伍，优化提升服务意识和服务能力，综合服务窗口每周进行一至两次业务培训，努力打造一支懂政策、精业务、会服务的服务队伍；坚持统一规范、专业高效原则，执行《乌审旗政务服务中心工作人员着装规定》，确保各部门进驻人员服装统一，运行分领域导台服务等的管理模式，进一步加强规范化管理，提升服务的标准化水平。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：常态化工作，持续推进）

**11.建强“蓝马甲”政务先锋队。**以满足企业群众办事需要、改善企业群众办事体验为出发点，加强旗本级政务服务中心“蓝马甲”导办人员队伍力量，全面推行“咨询＋预审＋导办+帮代办”一体化服务模式。以“乌优办”小程序为抓手，依托“扎木其”志愿服务，在旗本级政务服务中心咨询服务区、无差别和分领域一窗受理区、服务企业专区、帮办代办专区、政务公开专区等功能区域，提供咨询答复、排队叫号、业务分流、窗口引领、操作指导、表格填写、网上申报、业务预审、帮办代办、查询评价等综合服务，实行统一人员配备，统一标准管理，统一服务规范，打造“一心为民，优乌止境”服务品牌。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：常态化工作，持续推进）

**12.规范职业技能和岗位认定。**注重综合服务窗口人员职业健康发展，组织窗口工作人员参加“政务服务办事员”职业技能等级考试，在综合窗口设立初、中、高3个岗位等级，按业务能力和工作业绩分配岗位、考核晋升、调整薪酬，实现全员持证上岗、人岗匹配。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直有关部门配合。完成时限：2024年12月初前取得阶段性成效，持续推进）

**13.加强进驻及窗口人员能力建设。**旗本级政务服务中心、各有关进驻部门对派驻人员及窗口人员（分领域综合窗口）定期开展业务培训，督促派驻人员熟练掌握本部门政务服务事项，保持受理和审批的政策、流程、标准、时限等要素稳定一致。按年度开展政务服务现场管理标准化培训，邀请专业团队、讲师基于政务服务中心日常工作，围绕政务服务重点业务、核心技能和必备素养要求，对工作人员仪容仪表、行为举止、岗位礼仪、业务素质、团队形象、环境物品标准化摆放等内容开展专业化培训，进一步巩固提升标准化建设成果，塑造标准化、规范化、便利化的窗口新形象。常态化开展“全旗政务服务窗口岗位技能风采展演比赛”，以赛代训、以赛促学。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：2024年12月初前取得阶段性成效，持续推进）

**14.建立派驻和窗口人员激励机制。**优化完善政务服务窗口工作人员保障措施。保障窗口工作人员合理工资待遇，依法为窗口工作人员办理基本养老、基本医疗、生育、工伤和失业等社会保险，缴存住房公积金。落实带薪休假、健康体检、慰问帮困等制度，在评比表彰、晋级晋职、绩效工资分配等方面向窗口工作人员倾斜。常态化开展窗口人员“党员示范岗”“红旗窗口”“微笑之星”“服务标兵”“石榴籽窗口”评选活动，将评优结果与绩效考核挂钩，激发工作人员荣誉感和工作积极性。健全容错免责机制，支持窗口单位经办人员履职尽责；对窗口单位经办人员受到的投诉举报，应当及时核实情况，对举报不实的，予以澄清。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：常态化工作，持续推进）

**15.加强监督和管理。**认真落实《乌审旗人民政府办公室关于印发〈乌审旗政务服务中心服务窗口及工作人员考核管理办法〉的通知》要求，严格执行巡查检查、政务服务“好差评”等管理考核制度，持续加强人员日常管理。政务服务部门应当选派能够胜任政务服务工作的人员进驻旗政务服务中心，派驻人员进驻中心时间不少于1年，旗政务服务中心负责日常管理和年终考核，派出部门负责业务审核管理。打造中心效能监察体系，积极探索“三级提醒”的监察模式，配套开发效能监察系统，对所有进厅事项的审批时限，通过“三级提醒”实现实时效能监察。应用“好差评”系统、12345政务服务便民热线和“办不成事”反映窗口等反馈渠道收集企业和群众意见，把企业和群众满意度作为改进服务的标准。（旗政务服务局牵头，旗直有关部门配合。完成时限：常态化工作，持续推进）

（五）畅通政企沟通机制，持续优化营商环境。

**16.优化升级服务企业新模式。**在旗政务服务中心设立集综合受理、自主申报、帮办代办、惠企政策兑现等功能的企业服务专区，提供“一站式”服务，为企业提供人才、融资、科创、法律等方面增值服务，助力企业全生命周期发展。提升园区政务服务站点统筹、协调、服务能力，建立跨部门沟通协调机制，确保涉企复杂问题有效解决。持续推出政企会客、定期走访、集中审批日进园区等举措，畅通常态化政企沟通渠道，为企业提供精准化、个性化的优质延伸服务。（旗政务服务局牵头，各苏木镇、旗直各有关部门配合。完成时限：2024年9月底前取得阶段性成效，持续推进）

**17.升级打造投资项目“一站式”中心。**全面升级打造旗政务服务中心投资项目“一站式”中心，为企业提供项目策划、前期咨询、项目预审、并联审批、帮办代办等全链条、全周期服务。加强与金融机构的合作，为投资项目提供融资支持。建立健全投资项目“一站式”服务机制，制定详细的服务流程和标准，明确各部门的职责和协同方式，提高项目审批效率。（旗发改委、旗政务服务局牵头，旗直各有关部门配合，完成时限：2024年12月底前取得阶段性成效，持续推进）

四、工作要求

（一）强化组织保障。各苏木镇、旗直各有关部门要高度重视，强化责任落实，根据本方案要求，细化落实举措和任务分工，密切配合、上下联动、整体推进。旗人民政府督查室会同旗政务服务局建立沟通反馈机制，制定专项工作台账，按照时间节点定期调度、通报工作落实进展情况。各苏木镇、各有关部门每季度最后一个月10日前将工作进展情况报旗政务服务局。

（二）加强经费保障。各苏木镇、旗直各有关部门通过现有资金渠道，完善投入保障机制，强化相关场所、设施设备、软硬件、数据等资源的整合、共享和利用，做好所需各项经费保障工作。鼓励旗直各部门、各苏木镇积极探索人员奖励机制。

（三）加强宣传推广。各苏木镇、旗直各有关部门要加大宣传力度，充分运用电视报刊、网络新媒体、手机短信等媒介，创新短视频、动画等方式，及时发布相关信息；要及时将典型经验做法报送旗政务服务局。

|  |
| --- |
| 乌审旗人民政府办公室 2024年3月25日印发 |