

舞阳县行政服务中心文件

舞行〔2021〕3号

关于印发舞阳县行政服务中心 “服务能力提升”专项行动方案的通知

各科室、各窗口：

现将《舞阳县行政服务中心“服务能力提升”专项行动方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



舞阳县行政服务中心

“服务能力提升”专项行动方案

为持续深化“放管服”改革，切实提高我县实体政务大厅政务服务能力，提升企业和群众的获得感，创优我县营商环境。经研究，利用4月一个月时间，在全县实体政务大厅开展“服务能力提升”专项行动。为确保专项行动取得实效，特制定本方案。

一、指导思想

以“一网通办”前提下“最多跑一次”改革为统领，整合资源、优化流程、强化协同、创新方式，推进线上线下深度融合，持续推进审批服务便民化，打造高效便捷、公开透明的政务服务体系。

二、实施范围

县实体政务大厅、进驻实体政务大厅各相关单位。

三、工作目标

通过开展“服务能力提升”专项行动，优化提升实体政务大厅环境，持续提高政务服务质量水平，切实加强政务服务队伍建设，实现线上线下深度融合，政务数据共享能力进步提升，企业和群众办事线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场办理“最多跑一次”。2021年底前，县政务服务事项进驻综合性实体政务大厅实现“应进必进”，“一窗”分类受理基本实现全覆盖。

四、主要任务

(一) 优化提升实体政务大厅环境

1. 科学设置窗口布局。以群众和企业的办事需求为导向，以政务服务事项标准化和办件信息化为支撑，设置不少于 20 个无差别综合窗口和市场准入、工程建设、社保医保、公安服务、不动产登记、等若干个业务综合窗口。将各部门单办业务全部纳入无差别综合窗口受理。无差别受理窗口由综合性实体政务服务大厅统一配备工作人员开展统一收件。合理安排综合受理区域及后台分类审批办公室，进一步优化大厅功能布局，科学设计办事流程，从受理到办结要实现“一口进，一口出”。（责任科室：业务协调科、各窗口）

2. 完善配套服务设施。完善服务区域内便民设施建设，确保关爱专区、老年人服务、无障碍通道服务等便民利民设施健全，标识醒目，服务功能良好，在合理设置办事窗口的同时，相应配置休息等待、自助查询、免费寄递服务等综合服务区域。设立自助一体机办理专区，有自助办理设备的审批单位应积极配备自助办理一体机进驻大厅，并保障自助办理一体机有专人管理。（责任科室：办公室、各窗口）

3. 优化实体政务大厅软环境。充分利用服务场所展板、电子显示屏等宣传阵地和有效载体，明确办事窗口导引布局、全量公布政务服务各类事项清单，办事指南、加强大厅文化建设，通过对服务意识和服务理念、服务方式、服务流程的进一步宣传，优化和办事群众服务的软环境。同时，打造环境整洁、规范有序的环境。着力把实体政务大厅建设成为展示政府形象的窗口。（责任科室：监督投诉科、各窗口）

（二）持续提高政务服务质量水平

1. 严格落实“三集中，三到位”。各有关部门要积极推进行政审批服务“三集中、三到位”改革，确保各行政审批事项按照漯河市政务服务事项基本目录进入行政服务大厅进行审批。（责任科室：业务协调科、各窗口）

2. 持续优化办事服务流程，强力推进“全豫通办”、“跨省通办”。以与企业生产经营、群众生产生活密切相关的高频事项为重点，通过优化办事流程、简化办事材料、精简办事环节，降低办件成本，提高办件时效，提高“不见面审批”“最多跑一次”事项比例；设置“一件事”服务窗口，大力推行跨事项、跨部门、跨层级联办“一件事”主体集成；创新政务服务供给模式，设置“全豫通办”、“跨省通办”服务窗口实现“易办理，异地办”。（责任科室：业务协调科、各窗口）

3. 提高服务事项网办比例。进一步明确事项网上办理流程、办理要件及办理时限等要求，全面推动县政务服务事项接入全省统一受理平台办理，将所有行政权力事项和公共服务事项纳入政务服务平台管理，确保统一受理事项覆盖率达到85%以上。（责任科室：业务协调科、各窗口）

4. 完善帮办代办服务机制。在县实体政务大厅建立不少于20人的专门的代办帮办队伍，健全代办帮办相关制度，为申请人提供企业开办、工程建设项目等审批咨询、指导和代办帮办相关制度，帮助企业了解审批要求，提供相关审批事项的申请材料清单等“一对一”无偿帮办代办服务，更好更快服务企业和群众。（责任科室：办公室、

各窗口)

(三)切实加强政务服务队伍建设

1. 提升服务意识。着重解决服务群众不主动、服务态度不热情、说话语气生冷硬的问题，迟到、早退、空岗等突出存在的纪律松散、服务不优、工作不实等问题，实现服务意识进一步增强、服务行为进一步规范、服务水平进一步提升的目标。(责任科室：监督投诉科、各窗口)

2. 强化制度建设。要紧密联系政务服务窗口工作和窗口工作人员实际，进一步完善政务服务大厅考勤制度、考核细则、服务规范等相关管理制度，建立健全整套行之有效的管理制度约束和规范窗口人员行为。(责任科室：监督投诉科、各窗口)