

淮南市人民政府办公室关于进一步加强和改进基层政务服务工作的实施意见

淮府办秘〔2022〕57号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

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）、《安徽省人民政府办公厅关于印发贯彻落实国务院加快推进政务服务标准化规范化便利化指导意见任务分工的通知》（皖政办秘〔2022〕42号）精神，深入推进和完善政务服务体系建设，进一步加强和改进县乡村三级“一站式”政务服务能力，经市政府同意，结合我市实际，提出如下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，树牢以人民为中心的发展思想，切实改进工作作风，为企优环境，为民办实事，以提高基层治理能力为切入点，以深化“一网、一门、一次”改革为抓手，以推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，创建一流营商环境为重点，健全基层政务服务体系，整合基层政务服务资源，规范县乡村政务服务中心（便民

服务中心(站))建设运行,全面推行“一站式服务”“一窗受理”“一网通办”,推进政务服务从“能办”向“快办”“好办”转变,切实增强人民群众的获得感、幸福感、满意度。

二、工作目标

2022年11月底前,县区服务中心政务服务能力和水平显著提升,乡镇(街道)、村(社区)便民服务中心(站)建设取得明显成效,场地规模适宜、功能布局合理、机构人员健全、职能职责明确。2022年底前,运行管理机制、基础支撑、干部队伍建设、服务保障进一步完善,服务效能不断提高。2025年底前,政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升,政务服务线上线下深度融合、协调发展,方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

三、主要任务

(一)规范服务场所设立。统一场所名称,县区集中设置政务服务中心,部门单设的分中心原则上不再保留,应整合并入本级政务服务中心,确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理。乡镇(街道)整合部门各类基层服务站(所)窗口,设置便民服务中心办事大厅,明确1名乡镇(街道)副职担任便民服务中心主任,场所名称统一为“××乡镇(街道)便民服务中心”,面积原则上不小于150平方米,并使用全省统一的政务服务标志。

村（社区）便民服务站与党群服务中心等场所结合使用。名称统一为“××村（社区）便民服务站”，原则上面积不小于 80 平方米。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（二）优化区域功能布局。按功能、场地条件合理布置“咨询导办、窗口服务、投诉受理、休息等候”等区域，做到窗口台面、办事区域整齐划一，有条件的可以探索设置自助办理等功能区域。县区政务服务大厅应开设综合咨询、帮办代办、“跨省通办”、“省内通办”、“办不成事”反映、涉企服务等特色窗口，并探索向乡镇（街道）延伸。有条件的村（社区）应参照设置相关功能区域、特色窗口。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（三）推进事项管理标准化。各县区园区政务服务管理机构要指导乡镇（街道）、村（社区）以政务服务事项清单为基础，综合考虑事项领域、办件量、办事等待时长等因素，按照高频、低频、阶段性办理、转报等类别，合理分类整合，统一事项受理条件、申请材料、办理流程、承诺时限等与要素，做到“同标准受理、无差别办理”。（市数据资源局，市直各相关单位、各县区园区按职责分工负责）建立并严格执行进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密情形外，各级政务服务事项，委托、授权等方式下沉办理事项，全部进驻服务中心大厅集中办理。乡

镇（街道）重点推进市场监管、司法、公安、退役军人事务等相关服务事项进驻。县区政务服务中心应将水电气热通信等服务纳入大厅办理。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会，市市场监管局、市司法局、市公安局、市退役军人事务局按职责分工负责）

（四）规范综合窗口服务模式。各县区园区政务服务管理机构要规范本行政区域内政务服务中心（便民服务中心（站））综合窗口设置，窗口数量应满足业务办理需求。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，整合部门单设窗口和窗口服务力量，合理设置无差别和分领域综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。其中，无差别综合窗口负责所有进驻事项的咨询、引导、收件、受理、办理、反馈；分领域综合窗口可依据实际分类设置，如整合人社、医保、卫健、退役军人、司法、市场监管等事项纳入社会事务类综合窗口，整合民政、残联、应急救援、公安等事项纳入民生事务类综合窗口，整合农业、林业、财政、住建、自然资源等事项纳入经济发展类综合窗口等。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会，市数据资源局、市直各相关部门按职责分工负责）

（五）加强窗口队伍建设。健全各级政务服务管理机构，选优配强管理及窗口工作人员，将一线窗口作为公务员和年轻干部基层锻炼和实践基地，认真落实连续在窗口工作两年以上视同到

基层挂职锻炼。县区园区政务服务中心窗口工作人员由入驻单位选派，综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。原则上乡镇（街道）便民服务中心配备不少于2名以上，村（社区）便民服务站配备不少于1名以上窗口工作人员。窗口工作人员实行双重管理，即业务工作由所在部门负责，日常管理考核由各级服务中心负责。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（六）规范服务行为。规范窗口业务办理，进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行。规范线上线下服务融合，线上线下并行提供服务，已实现线上办理的政务服务事项，要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理。（市数据资源局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（七）加强管理运行。建立并严格执行“首问负责、一次性告知、限时办结、服务承诺、责任追究、AB岗、窗口考勤考核”等服务管理制度。有条件的乡镇（街道）便民服务中心可参照市县政务服务中心实行统一着装。建立并落实“好差评”机制，推进“一事一评”，设立服务意见箱，公开监督电话，接受社会监督。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（八）推动政务服务“就近办”。推动公共教育、劳动就业、

社会保险、医疗卫生、养老服务、不动产登记、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，以委托、授权、帮办代办等方式，下沉至县区、乡镇（街道）、村（社区）办理，实现基层能办。积极推进政务服务事项“网格化”办理，实现就近能办。（市教体局、市人社局、市医保局、市民政局、市自然资源和规划局、市公安局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）县区园区政务服务中心应设置7×24小时政务服务大厅，提供“不打烊”自助服务，工作日错时延时服务，节假日“周末办”服务。有条件的乡镇（街道）可参照执行。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（九）提升基层服务“一屏通办”能力。推进更多涉及基层的政务服务事项“应上尽上、全程网办、掌上办理”。（市自然资源和规划局、市医保局、市公安局、市人社局、市教体局、市民政局、市城管局、市市场监管局等部门按职责分工负责）通过历史数据自动填充、电子证照自动关联、减少页面跳转等技术手段，推进更多事项“免证办”、“智慧办”。强化政务服务地图服务场所导航、办理指南告知能力，实现更多事项“快捷办”。（市数据资源局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（十）强化帮办代办优化特殊群体服务。依托各级政务服务中心窗口工作人员、社区网格员，建立基层帮办代办队伍，为企

业和群众提供政务服务事项帮办代办。（市数据资源局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）各级政务服务中心要在醒目位置公示帮办人员名单、联系方式及服务范围。（各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）开展办事大厅无障碍和适老化改造，配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民设施，优化军人、老年人等办事绿色通道服务。（市数据资源局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

（十一）探索推进社会化延伸服务。探索设立“政务服务+金融（邮、商、医）”合作服务网点，推动安徽省一体化智能自助终端向园区、商场、银行、邮政等业务需求多的公共场所延伸。鼓励各级政务服务中心依法加强与邮政快递等寄递企业的合作，实现政务服务办理结果免费寄送，降低企业和群众办事成本。（市数据资源局，各县区政府，毛集实验区、淮南经开区、淮南高新区管委会负责）

四、组织保障

（一）加强组织领导。加强和改进基层政务服务工作是创建一流营商环境，打通服务企业和群众“最后一公里”的重要举措，各县区园区、市直各部门要充分认识工作的重大意义，细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保工作任务尽快落地见效。各县区园区是工作责任主体，要建立“一把手”负责制，强化统筹

协调，从人员力量、事项进驻、办公场所、工作经费等方面予以支持和保障。市直相关部门要加强对本系统基层窗口统筹和业务指导。

（二）强化考核监督。市政府将开展对加强和改进基层政务服务工作的监督考核，对工作落实不力的追究责任，建立多元化评价体系，通过模拟办事、随机抽查、第三方评估等方式，了解各级服务中心建设运行情况，定期通报进展和成效，并对先进政务（便民）服务中心进行表彰。市数据资源局要负责做好对各级服务中心建设的指导，并牵头做好便民服务中心（站）建设的验收工作。

（三）加大宣传力度。各县区园区、市直相关部门要充分利用各类媒体，全面准确解读改革任务，及时总结推广工作经验，广泛宣传创新做法成效，提高社会的认同感、获得感。

各县区园区要根据本意见要求，制定具体措施，明确任务分工和时间进度，加强衔接配合，认真抓好落实。

2022年11月1日