

绛县推进政府职能转变和 “放管服效”改革协调小组文件

绛协调发〔2021〕10号

关于转发《关于在乡镇（街道）便民服务中心 设立无差别“综合服务窗口”的通知》的通知

各乡（镇）人民政府：

现将运城市推进政府职能转变和“放管服效”改革协调小组《关于在乡镇（街道）便民服务中心设立无差别“综合服务窗口”的通知》（运协调发〔2021〕7号）转发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

绛县推进政府职能转变和
“放管服效”改革协调小组

2021年5月17日



运城市推进政府职能转变和 “放管服效”改革协调小组文件

运协调发〔2021〕7号

关于在乡镇（街道）便民服务中心设立 无差别“综合服务窗口”的通知

各县（市、区）人民政府：

为扎实推进“我为群众办实事”实践活动，解决乡镇（街道）便民服务中心窗口设置繁杂、服务内容单一、办事冷热不均、人力资源浪费、或因窗口人员缺岗导致办事群众来回跑、多次跑等问题，按照市委、市政府“一窗受理、集成服务”的改革要求，由各县（市、区）人民政府统筹安排，乡（镇）政府、街道办事处具体负责整合乡镇（街道）便民服务中心办事窗口，设立无差别“综合服务窗口”，做到一窗口、一人员可办理多项业务，为

群众办事提供最大便利。具体事宜通知如下：

一、总体要求

认真践行以人民为中心的发展思想，按照群众到政府办事“最多跑一趟”的目标，设立“综合服务窗口”，全面实行无差别服务，增强人民群众的获得感。

二、基本原则

（一）应进必进原则。按照无差别“综合服务窗口”的改革目标，稳步推进各类政务服务资源向乡镇（街道）便民服务中心进驻，与群众生产生活息息相关的行政审批、公共服务、便民服务及其他依申请事项向便民服务中心“综合服务窗口”集中，切实破解人民群众“来回跑”难题。

（二）以人为本原则。全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”，实行一窗式受理、一站式办结、一条龙服务，真正把乡镇（街道）便民服务平台建成密切联系群众和为基层办实事的重要窗口。

三、工作安排

（一）设立“综合服务窗口”。每个乡镇（街道）便民服务中心须设立 3-5 个无差别“综合服务窗口”，窗口专职受理人员至少 4 人以上，常驻窗口至少 2 人以上，实行“前台综合受理，后台分类审核，窗口统一出件”的模式。

(二) 制定服务事项清单。加快推进乡镇(街道)审批服务事项的统一和规范,对所有面向企业群众依申请审批服务事项规范梳理,同时制定乡镇(街道)无差别“综合服务”事项清单,并建立动态调整机制。

(三) 加强窗口人员培训。全面提升无差别“综合服务窗口”人员业务能力,做到应懂尽懂。实现“综合服务窗口”人员从“单独办理”向“综合办理”转变,打造稳定高效、素质过硬的综合型服务队伍。

(四) 完善村(社区)代办点建设。推进无差别“综合服务窗口”向村(社区)代办点延伸,稳步实现“一窗受理、集成服务”改革基层全覆盖。

四、工作要求

(一) 加强组织领导。各县(市、区)人民政府要高度重视乡镇(街道)便民服务中心实行无差别“综合服务窗口”改革工作,将该项工作列入重要议事日程。6月底前,各乡镇(街道)便民服务中心无差别“综合服务窗口”正常投入运行。

(二) 强化指导监督。县(市、区)行政审批服务管理局要加强对乡镇(街道)便民服务中心设立无差别“综合服务窗口”工作的业务指导,确保各项工作落到实处。

(三) 严格考核评价。按照市推进政府职能转变和“放管服

效”改革协调小组工作安排，此项工作已纳入全市优化营商环境考核指标体系，从第二季度开始对乡镇（街道）便民服务中心无差别“综合服务窗口”运行情况进行考核评价。

运城市推进政府职能转变和
“放管服效”改革协调小组

2021年5月12日