

白云鄂博矿区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发全面提升政务服务场所服务效能实施方案的通知

白职转办发〔2024〕1号

白云鄂博矿区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发全面提升政务服务场所服务效能实施方案的通知

区属驻区各部门、驻区各单位、各社区：

现将《白云鄂博矿区全面提升政务服务场所服务效能实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

白云鄂博矿区推进政府职转变

和“放管服”改革协调小组办公室

2024年3月18日

白云鄂博矿区全面提升政务服务场所

服务效能实施方案

为深入贯彻落实《国务院关于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）、《内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）《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）和《包头市推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室关于印发全面提升政务服务场所服务效能实施方案的通知》（包职转办发〔2024〕3号）有关要求，全面提升各政务服务场所服务效能，纵深推进政务服务标准化规范化便利化，推动政务服务高质量发展，让企业群众感到“包你满意”的同时，感受“白云温度”体验“白云速度”，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

2024年5月底前，全区政务服务场所政务服务能力和水平显著提升，各职能部门审批服务人员、事项进驻政务服务场所实现“应进必进”，在区政务服务中心建立金牌企业服务专区；2024年8月底前，事项标准、进驻标准、流程标准进一步规范；2024年11月底前，全区政务服务场所服务效能大幅提升，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、激励机制等机制制度进一步健全。

二、工作任务

（一）统一窗口服务标准，提升服务质效。

1、深入推进政务服务事项标准化管理。按照自治区、包头市全面实施行政许可清单管理要求，加快编制完成我区2024年行政权力事项和公共服务事项清单，实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素统一，编制形成各部门和社区政务服务事项实施清单，并公示公开。经规范后将社区能有效承接的高频政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至社区便民服务站办理，并按照全市政务服务一体化平台政务服务事项要素标准化编制要求，指导社区服务站逐项优化事项名称、编码、类型、主管部门、实施依据等基本要素，受理条件、办理流程、申请材料、中介服务、办结时限、收费、年检年报等审批要素；建立事项清单动态管理机制，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年6月底前取得阶段性成效，持续推进）

2.优化完善事项办事指南。依据政务服务事项实施清单，结合企业、群众实际办事需求，在法律法规规章允许范围内，对压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整，补充完善办理地点、办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息，形成政务服务办事指南并严格遵照执行。将办事指南通过政务服务网、政府网站、自助查询机等多渠道发布。在政务服务大厅、社区便民服务站放置办事指南服务手册和高频事项办事指南二维码，让办事指南随手可得，办理事项一目了然。各部门、各社区要进一步精细优化政务服务事项高频办事指南，站在企业、群众的角度，化繁为简，以通俗易懂的语言、简单明了的图例、生动活泼的讲解，编制区级政务服务事项“白话版”“图例版”“视频版”办事指南，实现办事企业、群众“零基础”一看就懂，“零咨询”一填就对，“零障碍”一申就过。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年6月底前取得阶段性成效，持续推进）

3.实现政务服务事项“应进必进”。依据权责清单按照“三集中三到位”和“应进必进”的工作要求，梳理2024版“应进必进”事项清单并公示，遵循“应进必进、必进授权”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，各类政务服务事项100%在政务大厅集中办理，未经批准不得在大厅之外受理，做到“事项进驻到位、审批授权到位、全程监督到位”。依托自治区“综合一窗”受理系统，按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的模式要求，全面打造综合受理政务服务大厅，推动企业群众入一门、进一窗、办成事。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年5月底前取得阶段性成效，持续推进）

4.不断强化“帮办代办”服务。加强政务服务渠道建设，营商办、政务服务中心统筹在政务服务大厅设立金牌营商企业服务专区提供行政审批、政策咨询、洽谈会商、帮办代办等多样化政务服务；加大重点项目审批“三包一”帮办代办力度，进一步提升项目手续办理速度；制作发布企业开办流程图、政策大礼包等信息在服务区公开，保持工作人员走出后台靠前服务的做法，做好已开办企业的电话回访，提高企业开办帮办代办的效率和质量。巩固基层政务服务建设年成果，高标准开展3个社区“标杆型”基层便民服务站建设。建立各部门、各社区服务群众共同体，有效运用社区智慧服务平台，创新帮办代办服务模式，梳理特殊群体人员底册，将更多帮办代办事项与就近办事项相结合，建立完善“厅内帮办服务+厅外流动服务”工作模式，开展免费上门服务、居家服务，着力提高群众办事的便利度，有效带动全区政务服务水平整体提升。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年5月底前取得阶段性成效，持续推进）

（二）强化窗口人员管理，提升服务能力。

1.规范窗口人员配备。通过政府购买服务、部门内部优化整合业务工作人员或其他方式配齐配强窗口专业人员，建设专业化人员队伍，并在评比表彰、晋级晋职等方面向窗口工作人员倾斜。严格窗口人员聘用程序，末位淘汰绩效差和不能胜任岗位人员。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年8月底前取得阶段性成效，持续推进）

2.规范培训管理制度。政务服务中心要注重政务服务窗口人员职业健康发展，组织综合窗口工作人员参加国家“行政办事员”职业技能考试，实现全员持证上岗，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，实现人岗匹配。各社区服务站要按照已制定的基层人员能力提升考核工作方案统筹推进实施，明确要求进驻服务站的工作人员统一由社区党群服务中心管理、考核、调配，派驻单位负责业务指导，加强对进驻服务站工作人员的综合绩效考评。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年11月底前取得阶段性成效，持续推进）

3.加强窗口人员能力建设。按照政治素质高、业务能力强、服务态度好的原则，配强前台综合受理行政办事人员，充分整合利用各类资源，通过开展集中培训、以干代训、观摩交流、岗位练兵、技能比武等多种形式，加强政务服务窗口工作人员业务技能培训，建设高素质、复合型的窗口人员队伍，逐步实现“一口清”导办、“一窗式”办理、“一条龙”服务，不断提升全区政务服务队伍业务水平。各部门要对派驻人员定期开展业务培训，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。各部门派驻人员进驻政务大厅时间不少于1年，由政务服务管理机构进行日常管理和年终考核，由派出部门进行业务审核管理。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024年11月底前取得阶段性成效，持续推进）

4.健全考核奖励机制。完善考勤考核机制，常态化开展月创星（最佳服务之星）、季争旗（红旗窗口）、年评先（先进个人）、优秀首席代表等活动，按照上级有关方案试点出台窗口人员激励奖励措施，将评优结果与绩效考核挂钩，激发工作人员荣誉感和内生动力。在网站、新媒体开展“美丽政务人”宣传活动，展示“红旗窗口”、“优质服务标兵”好风采和改革新举措，亮出政务服务新形象。创新政务服务人才引进、培养、选拔和

评价机制，强化政务服务专业化队伍建设。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024 年 11 月底前取得阶段性成效，持续推进）

5.加强监督管理。对窗口及后台事项办理实施线上线下监管、实时统计、溯源可查的统一监管，作为绩效考核、优化服务、追责问责依据。通过“好差评”系统、12345 热线、电子监察系统、“办不成事”和“咨询投诉”窗口收集群众意见，把群众满意度作为改进服务的标准。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位、各社区；完成时限：2024 年 10 月底前取得阶段性成效，持续推进）

（三）构建政企沟通机制，优化政务环境。

设立企业服务专区。在区政务服务中心建立多部门组成的金牌企业服务专区，推动部门协调联动，探索建立涉企服务联动机制，为企业提供行政审批、政策咨询、洽谈会商、帮办代办等多样化政务服务。收集针对企业和群众反映的政务服务办事堵点，加强针对办事堵点的数据分析研究，发挥 12345 政务服务便民热线平台的数据汇聚优势，不定期形成数据分析研究报告，为政府领导决策提供重要参考。（牵头单位：区政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2024 年 6 月底前取得阶段性成效，持续推进）

三、保障措施

（一）强化组织领导。各部门、各社区要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，提高政治站位，高度重视，层层压实责任。进驻政务服务中心各部门负责指导、协调和督促行业领域的政务服务工作。

（三）加快推动落实。各部门、各社区要紧盯目标任务和时间节点，压实工作责任；建立沟通反馈机制，密切配合、上下联动、整体推进；政务服务局制定专项工作台账，定期调度、通报工作落实进展情况，工作开展情况将纳入部门年底考核。

（三）扩大宣传推广。各部门、各社区要积极探索创新政务服务工作措施，形成更多首创、管用的好经验、好做法，进行持续宣传，扩大社会知晓度，努力营造全社会关注、参与和支持改革发展的浓厚氛围。