

资阳市人民政府办公室 关于进一步加强全市各级政务服务大厅 规范运行的通知

各县（区）人民政府，高新区管委会、临空经济区管委会，市级有关部门：

近年来，全市各级各部门认真贯彻落实党中央国务院、省委省政府、市委市政府决策部署，切实践行以人民为中心的发展思想，聚焦解决企业和群众反映突出的办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题，“放管服”改革不断深化，服务质效不断提升，政务环境持续优化。但从基层走访、随机暗访、社会评价等方面综合分析，政务服务大厅还存在部分窗口设置不合理、个别工作人员业务不熟悉、作风不优、服务不到位等问题。为持续提升政务服务质量效率和企业群众体验感满意度，优化营商环境，经市政府同意，现就进一步加强全市各级政务服务大厅规范运行的有关事项通知如下。

一、提高政治站位，深刻把握政务服务大厅规范运行的重要意义

政务服务是产业发展的重要一环，是营商环境的重要内容。政务服务大厅是党委政府为民服务的重要窗口，也是党委政府联

系群众的桥梁和纽带，推进政务服务大厅规范运行，是提升政务服务水平的有效途径，也是建设服务型政府的重要举措。各级各部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央国务院、省委省政府、市委市政府各项决策部署，统筹推进政务服务标准化规范化便利化建设，强化制度、作风、纪律约束和保障落实，以更高标准和要求，加强并规范各级政务服务大厅各项管理工作，不断深化“放管服”改革优化营商环境，以优异成绩迎接党的二十大和省第十二次党代会胜利召开。

二、严格制度纪律，全面落实政务服务大厅规范运行的各项举措

（一）规范岗位设置。市本级政务服务大厅要以市民服务中心投入使用为契机，统筹推进“综合窗口”改革，动态调整窗口设置。各县（区）、高新区、临空经济区要严格按照《四川省政务服务“一窗受理”工作服务规范（试行）》和“综合窗口”改革要求，于2022年8月底前完成“综合窗口”建设，除公安（出入境、户籍）、社保、医保、公积金、不动产、工改、税务等七类政务服务事项纳入分领域综窗受理办理外，其余事项逐步纳入无差别综合窗口受理（办理），纳入占比达30%以上。各乡镇（街道）便民服务中心（站）要结合场地实际，规范路牌标志，合理设置窗口，科学划分日常办公区、综合服务区、办事等候区、自助服务区等功能区域，满足服务需求。各村（社区）便民服务室要公示确认帮代办人员及联系方式，明确职责任务，重点做好老、弱、病、残、幼等特殊群体的帮代办服务。

（二）严格工作纪律。各级各部门要严格执行窗口管理“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“去向公开制”“责任追究制”等工作制度，坚决杜绝上班迟到、早退、空岗、串岗、聚众聊天等，严格禁止冷落、刁难、训斥、歧视服务对象。在政务服务大厅全面开展“微笑服务”活动、普通话服务，让服务对象更加暖心舒心，让“五不”承诺（即不让办事群众在我这里为难、不让工作事项在我这里积压、不让办件差错在我这里发生、不让不良风气在我这里滋生、不让大厅形象在我这里受损）在各级政务服务大厅成为常态。各级各部门要按照“集中为原则、不集中为例外”的要求，推进落实非涉密申请类政务服务事项“三集中三到位”。加快推进政务服务大厅电子监察系统升级改造，力争2022年9月底前实现市、县、乡三级政务服务大厅电子监察全覆盖。

（三）推行错时服务。坚持需求导向，针对办件数量较大、群众需求强烈、涉及民生的个人类高频政务服务事项，市本级、县（区）、高新区、临空经济区政务服务大厅完善延时、错时、预约服务，乡镇（街道）政务服务大厅可结合当地约定俗成的赶集日统筹调配对外服务时间，最大程度满足群众对高频个人类政务服务的需求，提升办事便利度和获得感。市县两级政务服务管理机构要结合实际制定本地具体实施细则，并向社会公布。

（四）建强基层基础。各县（区）、高新区、临空经济区要选优配强乡镇（街道）便民服务中心主任和窗口工作人员，理顺便民服务中心与其他内设机构的关系，稳步推进“综合窗口”改

革。乡镇（街道）要全面承接《四川省乡镇（街道）法定行政权力事项指导目录》《四川省赋予乡镇（街道）县级行政权力事项指导目录》《四川省赋予乡镇（街道）县级行政权力事项指导目录（第二批）》明确的行政权力事项，确保能够办事、有人办事、办得成事。启动新一轮省级便民服务中心“标准化规范化便利化”创建工作，力争雁江区、乐至县再成功创建不少于10个，安岳县成功创建不少于40个，高新区、临空经济区托管乡镇（街道）全部成功创建。各县（区）要以两项改革“后半篇”文章为引领，高质量编制便民服务设施专项规划。

（五）筑牢疫情防线。各级政务服务大厅要严格落实窗口工作人员全程佩戴口罩、每日消杀、通风换气等防疫措施。对所有进入政务服务大厅的人员进行体温检测、扫码登记，并要求佩戴口罩。各级政务服务大厅要严格落实“一米线”要求，要进一步优化导办服务，督促各窗口高效办事，减少人员聚集时间，降低交叉感染风险。

三、强化组织保障，建立健全政务服务大厅规范运行的工作机制

（一）加强组织领导。政务服务大厅规范运行，是深化“放管服”改革优化营商环境、加快构建市县乡村四级政务服务体系、做好两项改革“后半篇”文章的内在要求。各级各部门要高度重视，坚决落实各项工作举措，主要负责同志要亲自过问，靠前指挥，分管负责同志要定期研究相关工作，扎实推进政务服务大厅规范化运行和管理。

（二）公开诉求渠道。各级各部门要在省一体化政务服务平台、政务服务大厅主动公开办事指南、监督电话等并及时更新，自觉接受社会各界监督。要充分运用新闻媒体、微信微博、政务服务“好差评”“办不成事”受理窗口、12345网络理政平台、投诉举报电话、意见簿等各类渠道收集民意。

（三）加大宣传力度。各级各部门要积极宣传政务服务工作新政策、新热点、新举措，展示政务服务工作队伍良好精神风貌，引导更多企业群众通过线上、线下服务站点获取更多服务，不断提升企业群众认可度。要做好总结提炼工作，在全市范围内形成一批可复制推广的经验做法和典型案例，奋力开启“勇担使命，追赶跨越”新局面。

资阳市人民政府办公室

2022年4月20日