

# 三门峡市政务服务和大数据管理局

## 关于推进综合窗口受理、自助办理、就近办理工作的通知

市政务服务中心、各县市区政务服务和大数据管理机构：

为进一步推进政务服务向基层延伸，方便群众就近办事，化解群众办事过程中的急难愁盼问题，现就进一步加快推进综合窗口受理、自助办理、就近办理等工作通知如下：

### 一、全面推行综合窗口受理

1、加快业务窗口整合。各级实体政务大厅要根据社会需求和业务办理关联性，打破部门、事项、领域界限分类设置综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，为企业和群众提供公开、高效、便捷的政务服务。部门单独设立的实体政务大厅，要按综合窗口模式开展政务服务工作。

2、科学合理设置综合窗口。按照事项办理量、单件办理时长和窗口负荷相对均衡的原则，可参考设置市场准入、工程建设、社会事务、社保医保、纳税服务、不动产登记、公安服务、公共服务等领域综合窗口。因政策变动、季节性办理等导致一定时期内办事人员激增的，要采取增设临时窗口、调配人员力量等措施，及时加以解决。

3、健全完善咨询预约、收件受理、材料流转等工作流程。咨询预约。落实首问负责和预约办理，解答申请人办理相关事项

的咨询，接受申请人办理相关事项的预约。收件受理。根据申请材料是否齐全、是否符合法定形式，依法作出予以受理、不予受理决定或补正通知，并出具书面凭证。符合容缺受理条件的，应当书面通知申请人补件要求；符合承诺制审批条件的，应告知申请人签订《告知承诺书》，并告知承诺制审批的程序和要求。材料流转。业务办理系统已接入市统一受理体系的，将申请材料信息录入市统一受理平台，并推送给后台审批部门；未接入的，应明确材料交接联络人、交接时限、交接手续等，分类整理并制作移交清单，确保及时高效移交给审批部门。

4. 不断丰富各种服务。充分发挥综合窗口优势，探索主题式、场景式服务，设置“一件事”集成服务综合窗口、“一站式”政策咨询服务窗口、特殊人群绿色通道、潮汐窗口、老年人“爱心窗口”、“办不成事”监督窗口、通办事项（含全省通办、跨省通办）综合窗口等，让企业群众在“一个窗口”能办完一整件事、可办多件事，真正打破政务服务区域限制，切实解决异地办事难点问题。

## 二、大力推广自助办理

1. 加大宣传和推广。充分利用现代化的信息技术手段，通过政府门户网站、豫事办 APP、线上三门峡 APP、实体大厅宣传版面及新媒体等方式，对自助办理进行宣传和推广，引导申请人使用自助终端办理业务，让“自助办理”成为习惯。

2. 加强业务辅导。各级实体大厅要配备专人负责自助办理的业务辅导，引导申请人通过自助终端办理业务，强化现场辅导，切实解决申请人不会用、不愿用以及自助终端没人用的问题。
3. 推行集成服务。各级实体大厅可结合实际设置自助终端集成服务区，逐步将综合性自助终端和部门自助终端集中到统一区域内，做到自助终端集中、服务事项集中、业务办理集中，提升自助办理的便捷度。
4. 织密服务网络。探索推进“政务服务+银行”等自助服务模式，推进银行网点代办各类政务服务事项，并将自助终端逐步向乡镇（街道）、村（社区）、园区、楼宇和大型商场等场所延伸，不断织密自助服务网络。要加强自助终端的检修维护，确保正常使用。

### 三、持续推进就近办理

1. 加强场所建设。按照资源整合、集约共享的原则，统筹利用现有办公场地、设备设施，规范乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站点建设。把社保、国土、民政、户籍等与群众生产生活密切相关的政务服务事项，全部纳入基层便民服务平台，积极开展代缴代办代理，为群众提供“一站式”就近办理服务。

2. 加强队伍建设。乡镇政府（街道办事处）要明确 1 名领导负责便民服务中心和村（社区）服务站点的建设和管理。村（社区）便民服务站工作时间至少要有 1 名工作人员在岗，及时为群众提供政务服务咨询和代办等服务。政务服务和大

数据管理机构要加强对基层便民服务站点的指导，加强对基层工作人员的培训，增强为民服务意识和能力。

3. 推动网上政务服务向基层延伸。依托市一体化政务服务平台，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，加大线上线下融合力度，逐步实现政务服务事项在基层站点的一窗口办理、一站式服务、一平台共享。

4. 推进“综合窗口”前移。县级政府可通过购买服务的方式，在经济发达、人口稠密的乡（镇）便民服务中心，对办理量大、办理频率高的事项设置“综合窗口”，实现“乡镇前台综合受理、县乡（镇）后台分类办理、乡镇统一窗口出件”的新型服务模式。

三门峡市政务服务和大数数据管理局

2021年3月5日

