

大厅服务便利化工作方案

为贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革决策部署和省、市有关要求，进一步强化为民服务意识，转变工作作风，切实提高人民群众和企业对政务服务工作的满意度，结合我局实际，制定本实施方案。

一、工作目标

坚持时时、事事、处处方便群众的原则，通过提升政务工作标准，落实便民服务具体措施，加大宣传力度，让广大群众感觉到我市优化营商环境、推进政务服务便民化、“一次办好”等服务企业和办事群众等方面所做的工作及取得的成绩，进一步提升人民群众对政务服务工作的满意度，让人民群众真正享有获得感和满足感。

二、工作范围

需要提升政务服务的范围包括：进驻市政务服务中心的窗口单位

三、工作措施

（一）优化政务服务方式，让群众办事更舒心。

1. 推行预约、延时、周末轮班等办事制度。针对有些群众“上班时间没空办事、休息时间没地方办事”的情况，在不动产、医保、社保、居民身份证、驾驶证、住房公积金等群众需求迫切、办件频率高的办事窗口，结合实际推行预约、延时、周末轮班等制度，方便群众办事。

2. 推行帮代办（代办）“一对一”贴心服务。建立服务帮办（代办）服务队伍，实行“综合受理、全程代办、跟踪服务、协调督办”的无偿帮代办运行机制，推行一对一全程跟踪无偿帮办服务，变坐等审批为服务前置。

3. 推行服务方式多样化。大力推行手机 APP、自助终端办理、免费快递送达等服务方式，让群众根据自身情况和需求选择服务方式，使群众办事更方便顺畅。

4. 完善便民服务设施。从群众办事需求出发，充分发挥政务服务“好差评”制度作用，推动解决老年人反映较为集中的办事难点、堵点问题，为老年人提供更加精细化、个性化的办事服务。开设“老年人绿色通道”。发挥政务服务大厅导服人员及志愿者的作用，建立相关工作机制，为老年人提供咨询引导、预约服务、全程陪办、协助填表、复印打印等全流程“一对一”帮办代办服务，确保老年人办事“一站式”办结。

（二）简化政务服务流程，让群众办事更省心

1. 推进政务服务标准化。健全市政务服务中心大厅办事指南、政务服务流程等标准规范，推进政务服务事项、申报材料、办理环节、办理时限等。

2. 推行流程再造。进一步梳理政务服务事项办理环节，不断优化服务流程。实行即办件即审即办，立等可取，除个

别复杂外，一般事项政务服务流程不超过“受理、审查、决定”3个环节，提升政务效率。

3. 开展“减证便民”，简化各类证明材料。进一步简化各类证明材料，对企业和群众办事需要开具的各种证明材料进行全面梳理，凡是没有法律、法规以及规章依据的一律予以取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能被其他材料涵盖或替代的一律取消，能通过网络核验的一律取消，开具单位无法调查核实的证明一律取消。对保留的证明，简化办理环节和手续，加强互认共享。杜绝不必要的重复举证，对于上一个环节已经收取的材料，不得要求再次收取。

4. 规范政务服务辅助环节。对依法需要进行现场勘察、专家评审、社会听证等政务服务事项，必须明确相应辅助环节的法律依据，按照承诺制的时限，并对外公开、接受监督。

（三）创新政务服务机制，让群众办事更顺心

1. 推行“一窗受理、一次办好”工作机制。按照“一窗受理、一表申请、一次办好”的机制，实行前台受理、后台分类审批、统一窗口出件的运行模式，避免群众在不同部门之间来回跑，将“多窗办一件事”变“一窗办多件事”，让群众只需一次到窗口，实现“一次办好”全覆盖。

2. 实行窗口动态调整机制。对因季节性、政策性等因素导致办件量增大的政务服务事项，群众办事等候时间较长

的，应当根据实际情况，及时增加或者调整窗口满足群众需求，不得通过限号等手段限制群众办事。

（四）强化政务服务监督，让群众办事更放心

拓宽群众投诉渠道。充分利用 12345 政务服务便民热线，以及网站、来信、来访等群众诉求渠道作用。围绕群众反映的政务服务的“堵点”“难点”“痛点”，第一时间受理，及时妥善处理，切实改进工作，不断优化服务。