

# 梅州市梅县区人民政府办公室

---

梅县区府办函〔2024〕25号

## 梅州市梅县区人民政府办公室关于印发《梅州市梅县区镇级便民服务中心“大综窗”服务模式改革实施方案》的通知

各镇人民政府（扶大高新区管委会、新城办事处），区府直属和省、市属驻梅各单位：

现将《梅州市梅县区镇级便民服务中心“大综窗”服务模式改革实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

梅州市梅县区人民政府办公室

2024年5月6日

# 梅州市梅县区镇级便民服务中心“大综窗” 服务模式改革实施方案

根据《梅州市梅县区人民政府关于印发梅州市梅县区加快推进基层政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的通知》（梅县区府函〔2023〕28号）和《梅州市梅县区人民政府办公室关于印发〈梅州市梅县区贯彻落实加快推进基层政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的细化措施〉的通知》（梅县区府办〔2023〕8号）等文件精神及区领导部署要求，为深化镇级便民服务中心综合窗口全科服务全覆盖，进一步提升政务服务质效，结合我区实际，制定本方案。

## 一、工作目标

按照“整合资源、便利办事、提升效能”的宗旨，整合镇级便民服务中心现有窗口，承接区级各部门下放各镇（高管会、办事处）承接实施的政务服务事项，全面实施以“受审分离、综合服务”为核心的政务服务“大综窗”标准化改革，打造“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，推行“全科”服务，实现“一人多能、一窗多用”，锻造全科型镇级综窗队伍，形成“一窗通办、一网办理、线上线下同步办结”的便捷高效的政务服务模式，为广大办事群众、企业提供优质高效的便民服务。

## **二、工作任务**

各镇（高管会、办事处）要完善政务服务运行机制，强化窗口建设，设置功能设施完善的便民服务中心大厅，坚持“应进必进”要求，将民政人社、卫健、农业农村、市场监管、住建、医保等与群众、企业等日常生活密切相关的服务事项，统一纳入便民服务中心“大综窗”统一受理，强化综合窗口功能，真正实现政务服务一窗通办。

## **三、工作措施**

### **（一）事项进驻**

依据梅县区下放镇级事项目录，进驻镇级便民服务中心的政务服务事项除涉密、场地特殊要求等原因不宜进驻的，应全部进驻镇级便民服务中心办理并实质运行，坚决杜绝“明进暗不进”、“体外循环”现象。

### **（二）窗口设置**

各镇（高管会、办事处）便民服务中心对原有窗口（综合服务窗口、专项服务窗口）进行科学整合优化，设置“大综窗”综合型窗口和潮汐窗口。

1.设置“大综窗”综合型窗口。镇级便民服务中心窗口服务区应根据进驻事项数量及业务量情况设置至少2个综合型业务受理窗口，将进驻便民服务中心的政务服务事项进行无差别综合受理，做到收件、初审、送审、出件一窗通办。“大综窗”内设“办

不成事”、“一件事一次办”、“全市通办”、“帮办代办”等兜底服务模式特色综合服务。

2.设置“潮汐窗口”。应对一些季节性或政策性原因，在特定时期办件量激增的情况下，将“潮汐窗口”用于应急备用综合受理服务，缓解群众等候时间过长的状况。

### **（三）办理流程**

1.收件。镇级“大综窗”工作人员按照政务服务事项标准化要求，对申请人申办提交的申报材料进行审核把关。一是委托全权事项初审后录入到梅州市一体化政务协同平台，流转至镇级相应部门审批人员进行复审、最终审批；二是委托初审事项初审后录入梅州市一体化政务协同平台后流转至区级相应单位审批人员进行复审、最终审批。收件完毕需打印《受理回执单》，回执单一式二份，一份由各镇便民服务中心留存，一份递交申请人。对于不符合办理条件的，窗口工作人员要一次性告知申请人需补齐补正的材料清单。

2.受理办结。镇级“大综窗”工作人员收取的材料应及时流转至相关部门。区级、镇级相关部门对系统流转的业务及材料及时复审、最终审批、办结出证，最后将证件物料流转至镇级窗口。镇级委托初审事项，办结后需向区级相关职能部门备案。

3.出证。事项办结后，镇级“大综窗”工作人员应及时通知申请人到窗口领取办理结果。

#### **（四）优化政务服务队伍**

为保持各镇（高管会、办事处）便民服务中心稳定高效的服务能力，各镇（高管会、办事处）要保持“大综窗”窗口工作人员相对稳定，指定办事能力强、综合素质高、服务态度优的同志定岗窗口，专职从事综合型服务窗口办事服务，窗口人员配置数应不少于窗口设置数，原则上不少于3名工作人员，实行AB岗管理。各镇（高管会、办事处）要明确一名中层干部负责便民服务中心统筹工作，保障“大综窗”高质效运转。

窗口人员上岗前应进行岗前培训，符合要求方可上岗，如人员变动，应及时补充和进行业务衔接。镇级各部门要负责做好“大综窗”工作人员业务培训、交接、授权等相关工作，不断提升镇级窗口业务水平和服务能力。

#### **（五）完善后台审批服务**

各镇（高管会、办事处）便民服务中心场所空间条件允许的情况下，根据办理时限、业务量等具体情况，可设置后台审批服务区，合理派驻镇级各部门审批人员统一办公，保障审批环节运转顺畅。

### **四、实施步骤**

**（一）准备阶段（2024年4月）。**各镇（高管会、办事处）结合实际情况推行本实施方案，设置“大综窗”。配齐窗口办公设备，明确便民服务中心分管领导，召开本镇（高管会、办事处）

便民服务中心“大综窗”服务模式改革工作部署会，全面启动改革工作。做好与区级各职能部门的相关平台、账号、权限开设工作，全面落实到位。加强镇级窗口人员和审批部门交流沟通，明晰各部门事项实施清单范围的业务受理承接流程。

**（二）培训阶段（2024年4月-6月底）。**区政务服务数据管理局和区级各职能部门做好业务培训，指导各镇（高管会、办事处）便民服务中心窗口工作人员的培训工作。通过“粤视会”和跟班学习等形式进行专题学习培训。区级职能部门要对照本单位下放镇级服务事项清单，提前准备培训内容，指定专人负责，主要围绕本部门下放高频事项，重点针对事项的业务申请、受理、审批等过程中需要学习的专业知识、办事流程、注意问题等方面。

**（三）运行阶段（2024年7月起）。**各镇（高管会、办事处）按照下放镇级事项清单，全面完成进驻便民服务中心“大综窗”综合服务工作，实行“一窗式”无差别受理、办理业务。

**（四）督查阶段（2024年8月起）。**区政务服务数据管理局将会同区级相关职能部门通过现场查看、实地模拟办件、咨询综窗人员业务等方式对各镇（高管会、办事处）便民服务中心“大综窗”改革工作进行明查暗访，并将督查结果纳入年度绩效考核。

## **五、工作保障**

**（一）加强组织领导。**镇级便民服务中心“大综窗”改革是推

进基层政务服务标准化规范化便利化的重要手段，是提升我区政务服务水平，优化营商环境的重要举措。各镇（高管会、办事处）要明确分管领导亲自抓，召开专题会议布署，认真抓好落实。可自行组织专题培训、跟班学习，安排业务素质高、工作能力强的人员进驻便民服务中心。所有事项和受理权限必须授权到位，扎实推进镇级“大综窗”改革。

**（二）强化工作机制。**一是建立健全相关制度和配套规定，各镇（高管会、办事处）便民服务中心制定“大综窗”运行办法、工作机制及人员管理规定等。二是加强业务培训，以各镇（高管会、办事处）业务部门为主，针对便民服务中心窗口工作人员开展内部业务交流培训。三是建立审批联席会议，各镇（高管会、办事处）应设立相关职能对应的分管领导联席会议，对各自牵头“大综窗”改革实施过程中所遇到的实际情况进行商讨并形成解决方案，充分协调解决各部门进驻大综窗工作的难点、堵点。

**（三）广泛宣传引导。**各镇（高管会、办事处）要广泛宣传“大综窗”改革措施和实施成果，对进驻事项和办事指南进行公开，“大综窗”工作人员要积极引导群众使用广东政务服务网、粤智助自助机等渠道申办业务，让广大企业和群众切实享受就近办、自助办改革红利。

**（四）强化效能监管。**各镇（高管会、办事处）、区级各部门依托梅州市一体化政务协同平台、政务服务“好差评”系统、行

政效能红黄牌和 12345 政务服务便民热线等渠道，建立从受理到办结的全流程审批服务电子监察机制，形成横向连接各审批职能部门，纵向连接审批部门内部各个审批节点的电子监察网络，实行全流程监督。

**（五）落实检查督办。**区政务服务数据管理局将加大对“大综窗”改革的检查督办力度，对应进不进、体外循环、“大综窗”改革工作形同虚设的各镇（高管会、办事处）便民服务中心进行通报批评。对不作为、慢作为，影响“大综窗”改革整体进程的单位 and 责任人，提请有关部门进行追责问责。

**公开方式：**主动公开