

杞县政务服务和大数据管理局文件

关于乡镇行政审批服务中心标准化规范化建设的 情况说明

根据省、市、县关于“加强乡镇便民服务中心标准化、规范化建设”的相关要求，按照“依法、高效、规范、便民”的原则，杞县全力推动县、乡、村三级政务服务平台标准化建设。全县设有一个县级政务服务中心、21个乡（镇）、街道便民服务中心，全部实现了标准化、规范化、一体化建设工作要求，现将工作开展情况汇报如下：

一是制定完善了《杞县政务服务标准化管理办法》等规章制度，以规章制度指导乡镇政务服务中心开展规范化建设、事项进驻等工作。实现了对政务服务事项清单、办事指南、服务流程、服务场所、一体化在线政务服务平台、监督评价等实施标准化管理，实现同一政务服务事项在各级政务大厅和一体化在线政务服务平台无差别受理、同标准办理，为企业群众提供服务标准统一、线上线下统一、服务质量统一的政务服务。

二是加大乡镇便民服务中心标准化建设。政务大厅名称、标识保持统一，名称为“XX县(区)政务服务大厅”“XX县(区)XX乡(镇、街道)行政审批服务中心”“XX乡(镇、街道)便民服务中心”“XX乡(镇、街道)XX村(社区)党群便民服务站”政务大厅按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适当分离、方便服务的原则，合理设置咨询导办、综合受理窗口、集中审批、自助服务、休息等候、代办帮办等功能分区和便民服务设施。推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

三是以审批制度作为管理核心，推动乡镇便民服务再上新台阶。进一步指导完善首问负责制、限时办结制、一次性告知制、责任追究制等一系列制度，真正做到用制度管权、管事、管人，让人民监督权力，让权力在阳光下运行。

四是全面推行了“双坐班”制，即乡镇便民服务中心窗口工作人员和各便民服务代办点一律实行工作日坐班；便民服务中心由2-4名窗口工作人员，各便民服务代办点由驻村干部或村干部轮流坐班，积极为百姓提供便民服务。

五是以作风建设为抓手，提升政务服务水平。指导乡镇便民服务中心加强转变窗口人员工作作风、改进服务质量、纠正纪律

松散等问题，以自查自纠、限期整改、巩固提高为手段，实现窗口人员作风转变，进一步解决“门难进、脸难看、事难办”问题。

2023 年 7 月 26 日