

第一章 建设概况

1.2整体思路

全面深入学习贯彻国务院关于深入推进政务服务标准化的决策部署，围绕“放管服”改革和优化营商环境，坚持问题导向，以企业、群众到政府办事“只进一扇门”、“最多跑一次”为目标，在政务服务中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，组建专业队伍、配备专职人员、持续夯实“高效办成一件事”发展底座，切实增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。

1.3建设目标

办事更加便捷。实现从“按部门设窗”到“一窗受理”的转变，为开展一表受理、并联办理工作奠定基础。

服务更加公平。明晰事项受理标准，消除兜底条款，压缩自由裁量权，确保群众办事更加透明。

行为更加规范。通过对窗口人员统一管理，进一步提升规范化服务水平。

资源更加优化。充分整合利用各类资源，加强窗口人员队伍建设，全面提升整体政务服务效能。

第五章 建设内容

5.1 大厅管理能力升级

5.1.1 提升团队服务能力

通过公开招标方式引进政务服务专业化公司，组建一支素质高、业务精、管理严的队伍，完成综合窗口队伍的重组，改善大厅现有团队管理难题，为实现人员高效统筹管理和高品质服务奠定基础。

结合原有大厅服务队伍，保证项目的稳妥过度要求下，通过多渠道招聘选拔，优先选拔服务意识强、综合素质高，打造具备业务专业知识、外语口语能力、计算机能力、多媒体宣传能力的多技能复合型人才团队。

5.1.2 深化管理制度落实

全面修订政务服务中心相关管理制度，分别从团队管理方面和业务管理方面入手，优化现行管理制度体系。包括岗位管理制度、人事管理制度、教育培训制度、业务管理制度、绩效考核制度、应急保障制度等层面。

针对大厅工作实际，另行编制个性化的业务制度、操作手册、用语规范等。让各项工作制度在监管下有效执行，将全区改进工作作风为民办实事为企优环境大会精神落到实处。

5.1.3 规范工作运行机制

目前政务服务中心在首问负责、一次性告知、好差评等方面已经形成了良好的工作制度和运行机制，伴随管理制度的整体优化，相关的运行机制也将开展细化调整。在业务规范方面，落实综窗受理出件流程、前后台协调流程、业务流程梳理、数据汇总统计等机制。在团队管理方面，落实培训、考试、轮岗、晨夕会部署复盘、巡查管理、绩效考核等机制。

发挥专业团队“项目自管、区域统管、总部巡查”体系化管理优势，使制度与机制落实在管理工作的每处细节。确保服务团队提供标准统一、运行规范的综合窗口服务。助推政务服务标准化规范化便利化改革，提升企业群众办事的获得感和满意度。

5.2综窗服务模式精进

利用服务团队升级的契机，进一步精进综窗服务模式，响应国务院5号文“三化”要求，优化前置服务、加强政务服务事项申报辅导。持续完善“一窗受理、分类审批、统一出件”的工作模式，认真完成窗口及网上接件、预审、补正、受理、办件、催办等各项工作任务。

5.2.1引导服务

响应国务院5号文“三化”要求，优化前置服务、加强政务服务事项申报辅导。强化“先导后办”的服务理念，细化窗口受理前的各环节服务标准。

1.引导更精细。咨询引导岗在服务对象进厅的第一时间了解需求，并根据情况进行服务分流。对于咨询需求当场解答或引导至咨询窗口，做到一次性告知；对于可网办的业务引导至自助服务区协助办理、帮办代办；对于需要窗口办理的需求，引导至填单台协助群众准备相关材料。

2.业务更专业。针对咨询引导岗进行专门的事项情形颗粒化梳理和政务知识库细化工作，使工作人员更加快速准确定位服务对象需求；

3.服务更贴心。开展咨询引导服务专项培训，重点提升仪容仪表和言谈举止的规范化程度，培训主动热情的服务意识，同时能够为服务对象提供便捷、易懂的口语化咨询服务。

5.2.2受理服务

持续完善“一窗受理、分类审批、统一出件”的工作模式，认真完成窗口及网上接件、预审、补正、受理、办件、催办等各项工作任务。

1.制度严守。严格执行窗口管理各项规章制度，对窗口业务相关的事项名称及对应的部门做到心中有数，统一受理窗口业务。坚持线

上线下办事一个标准、一套材料、一体化办理。不强制要求网上预约、在线提交申请材料或理复提交纸制材料。积极落实各项服务创新举措，持续推进更多高频政务服务“一件事一次办”。

2.程序熟悉。熟悉收件要求和收件流程，收件环节不拖沓，不为省事有意无意缩减步骤，比如少打漏打收件凭证，细致把关收件材料。

3.系统受理。针对予以受理的申请材料进行系统收件，并根据要求打印收件回执。必要时配合中心进行数据登记统计。

4.“退、补”耐心。收到中后台的退、补件后，根据实际情况进行退、补件操作，并在服务对象询问原因时进行解答。

5.2.3咨询服务

1.服务主动。对待服务对象亲切自然，主动询问服务对象办理事项，严格执行首问责任和主动服务等制度。

2.业务精准。为服务对象提供有关综合窗口业务政策法规及业务咨询，做到解答精准，重点突出。对此，平时应加强业务学习，避免不知或一知半解造成的错误解答。涉及较繁琐或专业领域内的问题，请及时呼叫中后台部门至窗口回答。

3.指导正确。如若服务对象咨询的业务非本窗口职责，请在了解清楚的基础上指导服务对象到正确窗口、部门等办理。

4.对接及时。特殊情况下，如遇窗口难以解决的疑问诉求，在与中后台部门人员协调沟通后，主动引导服务对象与中后台部门人员对接，缩短服务对象等待时间，提高办事效率。

5.2.4出证服务

基于统一出件工作模式，主要负责通知申请人前来中心领取办理结果，出示件并做好结果发放记录。

对于办事群众无法当日或者短时间内拿到结果物，服务人员可以咨询办事人员，是否需要邮寄还是办理人员可以到政务服务中心拿结果物。针对问询的结果，进行系统的统计，并进行一致的管理，保障办事人员的业务办理可以正常有序的进行。

5.2.5保密要求

1.保障个人信息安全。针对服务对象的身份证号码、手机号码等个人信息，做到不泄露、不宣扬，确保服务对象的个人信息安全。

2.保证收件材料完整。收件的材料需尽快进入流转程序，切勿在窗口搁置延误:对中后台的退、补件，应及时协调服务对象退、补件并对其进行相应解释说明，若退补件迟迟未被服务对象取回，请在窗口妥善保管，保证材料完整性,及时跟踪办件状态。

5.2.6应急处置

1.服务用品缺失。日常对书写用笔、纸、眼镜剪刀、胶水等便民设施进行维护，确保常用常新。

2.服务设备异常。若遇电脑、打印机、扫描枪等设备突然异常，请及时向系统运维人员报修，并协调服务对象在就近窗口完成办事。

3.服务对象不满。如遇服务对象情绪激动、投诉等情况，应主动安抚，进一步做好窗口业务解释工作，必要时联系相关部门，引导服务对象至投诉接待室处理。同时加强日常演练、强化应急措施。

4.记录投诉情况，进行汇总。

5.3服务创新多措并举

5.3.1跨区通办、跨省通办服务

梳理满足企业和群众办事需求的“区域通办”“跨省通办”事项，实行清单化管理，建立事项动态调整机制。创新融合线上网办和线下代收代办场景，充分利用专业化团队优势，打破地域阻隔及信息壁垒，推行“本地申报、数据流转、属地审核、远程办理”的通办模式。

5.3.2网办专区“无柜台，肩并肩”服务

推出“一对一指导、手把手帮办、肩并肩服务”的无前台”政务服务新模式，进一步减少群众办事距离感，提高政务服务满意度，持续优化营商环境。将原有传统的窗口受理转变为“开放式”受理，打破了政府和办事群众在距离上的限制。该模式一是拉近了服务距离，

进一步加强了两者间的互动、交流；二是增强了办事体验。通过工作人员指导、办事群众全程参与业务平台操作、实时感受，提高办事群众对业务的理解和认识，进一步提升群众办事满意度；三是提高事项网办率。“肩并肩”服务模式可以帮助群众尽快熟悉网上办理登记流程，有效提升网办率，减少跑大厅办理次数。

5.3.3 “弱势群体” 全程陪伴服务

为到厅弱势群体提供引导、帮办、代办以及自助区导办等服务，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况并全程陪办帮办。为特殊群体提供指引、帮扶、EMS代发、入户办、就近办等多场景帮办代办服务。

5.3.4 爱心适老特色窗口服务

以适老助残为导向，设置“帮您办”爱心窗口，融合“办不成事”反映窗口，按照“暖便优”标准提供全程帮办、导办代办等特殊服务，对行动不便的群众开辟“绿色通道”，启用无障碍设施设备，破解老弱病残孕群体办事困扰，率先落实适老服务。

5.3.5 宣传推广服务

发挥新组建团队的专业优势，成立项目宣传小组，利用外部媒体资源（抖音、公众号、微视频）和内部整合资源，多渠道多维度地开展政务服务宣传工作。以“阳光政务”为方向，通过“政务直播”“

政策解读”、“热门话题100问”、“首席问答”等主题活动，将政务服务公开事项、办事流程、办事结果反馈等企业和群众息息相关的政务服务类讯息实时传递，为企业和群众提供更有价值，更方便快捷的政务服务相关资讯。树立良好的政务形象，拉近与群众的距离，更好的推进政务工作的实施，向服务型政府转变。

5.3.6数字人智能交互终端

依托先进的AI算法，以政务大厅终端为载体，由人工智能引导办事过程，支持识别唤醒、语音交互、含50个高频事项，100条常见问答，大厅信息，精准服务零等待，7*24小时“数字政务员”上岗”，手机扫码对话，真人级交互。

第六章窗口规划设置

6.1窗口规划原则

最大限度综合原则。除有特殊原因外，原则上所有事项均应纳入综合窗口。

分类受理原则。将属性类似、关联性较大的事项整合到一类综合窗口。

均衡性原则。考虑到窗口人员的承载力，使每类综合窗口的受理事项数量相对均衡。

精准服务原则。对专业性或季节性强，且不宜纳入综合窗口的事项，通过设立专业或临时窗口提供服务。

6.2窗口设置详情

按照旗政务服务中心实际业务需求，依据现有人流量、窗口数量、业务办理量等一系列有效数据进行分析，现将分区及窗口规划设计如下(供应商可根据实际工作合理调配岗位)：

综合窗口岗位设置规划表

序号	岗位设置	服务内容	岗位数
1	综合咨询引导	1-3层取叫号服务以及业务咨询帮办服务，含迎检人员	4个
2	大厅管理团队	现场人员管理；人员绩效考评；业务培训等，项目经理1人，项目助理1人	2个
3	出件流转窗口	提供统一出件服务，流转服务	1个
4	综合窗口	综合窗口：包含综窗、一次办、跨省通办、办不成事 窗口等	4个
5	医保专区	医保专区综窗工作	4个
6	社保专区	社保专区综窗工作	2个
7	企业服务中心	企业服务专区工作(工改，帮办代办)	8个
合计			25个