

# 上饶市人民政府办公室

饶府办字〔2024〕5号

## 上饶市人民政府办公室关于印发 上饶市深化政务服务通用综合窗口建设 实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜  
区、上饶高铁经济试验区管委会，市直各有关单位：

《上饶市深化政务服务通用综合窗口建设实施方案》已经市  
政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

上饶市人民政府办公室

2024年1月30日

（此件主动公开）

# 上饶市深化政务服务通用综合窗口建设 实施方案

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大精神 and 习近平总书记考察江西重要讲话精神，牢固树立和践行“以人民为中心”的发展思想，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，进一步提升全市政务服务标准化、规范化、智能化、便利化、专业化水平，全面融入长三角一体化发展，制定本实施方案。

## 一、工作目标

按照企业和群众到政府办事“只进一扇门，只到一扇窗，能办所有事”的目标，推进全市政务服务综合受理模式改革，在各级政务（便民）服务中心全面规范设立通用综合窗口，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，实现“一窗受理、集成服务”，全力打造“可比浙江、全国一流”的政务服务。

## 二、工作原则

（一）坚持“应进必进”的原则。围绕“最多跑一次”“一站式”服务的工作目标，推进政务服务事项、人员、权限向同级政务（便民）服务中心集中，向综合窗口集中，破解企业和群众办事来回跑的难题。

（二）坚持“人民至上”的原则。站在企业和群众办事的视角，持续破解各种痛点难点堵点问题，不为不办找理由、只为办

好想办法，“人人钉钉子、个个敢担当、事事马上办”，最大限度提供更多便捷高效的政务服务。

（三）坚持“务实创新”的原则。落实习近平总书记“走在前、勇争先、善作为”的指示精神，敢想、敢干、敢为人先，大胆改革创新，不断强化数字赋能，持续优化政务服务，不断创造更多新时代“第一等的工作”。

### 三、工作任务

#### （一）规范组织运行

1. 统一场所名称。根据《国务院关于加快政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）文件要求，统一设立集中提供政务服务的综合性场所名称，县级和经济发达镇为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。

2. 规范领导体系。强化各级政务服务体系组织领导，建立与省、市层面配套的县、乡两级领导管理组织架构，统筹组织和监督本级政务服务管理工作开展。明确与省、市层面配套的县、乡两级政府分管领导，配齐配强县、乡两级政务服务管理机构主要领导和相关人员。

3. 落实事项进驻。各级政务服务事项原则上要全部进驻同级政务（便民）服务中心，实现“中心之外无审批”。各乡镇（街道）要大力推进“三集中三到位”（审批职权向便民服务中心集中、行政审批人员向便民服务大厅集中、审批事项向网上办理集中，事

项进驻到位、审批授权到位、电子监察到位)工作,提升办事公开、透明、便利度。因场地限制或涉及国家秘密等特殊情形不能进驻的,由同级政府研究制定政务(便民)服务中心进驻事项“负面清单”。

4. 完善硬件条件。推动各级政务(便民)服务大厅向智慧型、标准化、多功能“政务服务综合体”提标升级,以“实用必要、适度超前”为原则配备升级硬件设施设备,设置咨询引导台,加强无障碍环境建设和改造。乡镇(街道)便民服务大厅要实现“一窗式”综合服务平台部署全覆盖、电子监察系统布设全覆盖、“好差评”评价器布设全覆盖。有条件的乡镇(街道)要积极引进智能取号叫号系统,建设24小时自助服务区、审批会议区、人文关怀区(休息室、母婴室等)。

## (二) 提升事项标准

1. 落实行政权力清单管理制度。全面落实行政权力清单制度,切实做到“清单之外无审批”。根据《江西省统一行政权力清单(2020年本)》,核对确认本级行政权力事项清单并在政务服务大厅公布,其中行政许可和行政备案事项以最新公布的《江西省行政许可事项清单(2023年本)》和《江西省行政备案事项清单(2023年本)》为准。乡镇(街道)要根据《江西省乡镇(街道)行政权力指导目录(2021年版)》(92项)(赣府厅发〔2021〕31号)要求,核对确认本级法定行政权力事项清单并在政务(便民)服务大厅公布。

2. 强化下放赋权事项认领承接。衔接落实好国务院、省政府

下放的行政权力事项。各乡镇（街道）要结合本地经济社会发展情况、实际需求和承接能力开展赋权认领承接工作，根据《江西省人民政府关于调整赋予乡镇（街道）县级审批服务执法权限和经济发达镇县级经济社会管理权限指导目录的通知》（赣府发〔2021〕23号）和《江西省政务服务管理办公室关于调整部分乡镇（街道）和经济发达镇赋权事项的通知》（赣政务字〔2023〕1号）要求，实行“一乡镇（街道）一目录”，动态调整认领赋权事项清单并在便民服务中心公布。其中，一般乡镇（街道）原则上对照赋予乡镇（街道）的县级审批服务执法权限指导目录（108项）认领；经济发达镇（沙溪镇、葛源镇、黄金埠镇、岩瑞镇）原则上对照县级审批服务执法权限指导目录（108项）和经济发达镇县级经济社会管理权限指导目录（152项）认领。

3. 明确政务服务事项清单。根据全省政务服务事项基本目录和实施清单，认领并形成县、乡两级政务服务事项基本目录和实施清单，建立健全清单管理和动态调整机制。确保相关领域事项清单与政务服务事项基本目录同类事项的名称、类型等要素一致。各乡镇（街道）按照“依申请办理的乡镇（街道）法定行政权力清单”“依申请办理的乡镇（街道）赋权认领清单”和“依申请办理的公共服务事项清单”梳理清单、编制办事指南并在便民服务中心公布。

4. 规范政务服务受办理流程。无自有业务系统的政务服务事项应当使用“通用网上审批系统”进行审批。“一窗式”综合服务平台与自有业务系统已对接或使用“通用网上审批系统”的政务

服务事项，通用综合窗口工作人员要使用“一窗式”综合服务平台受理业务。“一窗式”综合服务平台与自有业务系统未对接的政务服务事项，各级政务服务大厅实行分类综合受理；乡镇（街道）便民服务大厅实行综合受理，流转至后台审批人员办理。综合窗口工作人员要及时与后台审批人员做好衔接，审批人员要根据事项承诺时限，在承诺时限内完成审批。需要反馈纸质审批结果材料的在“出件窗口”统一出件。

### （三）优化窗口设置

1. 落实政务服务中心“N+1”综合受理模式。县级政务服务中心按照业务分类设立“不动产登记、市场准入、工程建设项目、人社医保、公安集成、税务集成、公积金+通用综合”等7类服务专区，并在“大一窗”改革原则下根据本地实际增设“婚姻登记、法律服务、企业服务”等服务专区。推进水电气、通信、公交等服务进驻成立“公共服务”专区，鼓励各地创新探索设置“金融普惠、乡村振兴”等特色服务专区。专区内实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，设置统一出件窗口，统一出件窗口可在专区内单独设置，也可以与综合窗口合并设置。

2. 统一政务服务中心各类窗口名称。县级政务服务中心通用综合服务专区根据进驻事项数量和实际办件数量合理开设窗口数量，名称统一为“通用综合受理窗口”，窗口电子屏显示标识名称为“通用综合受理”和窗口序号。统一出件窗口单独显示或加挂显示“出件”标识名称。分类综合服务专区内实行综合窗口受理，专区名称可在专区显著位置统一标识，也可在每个窗口电子屏上

标识。窗口电子屏显示标识名称为“综合受理”和窗口序号。

3. 推行便民服务中心“N+1”综合受理模式。积极推进公安派出所、市场监管以及水电气、通信、公交等单位或业务入驻同级乡镇（街道）便民服务中心。乡镇（街道）便民服务中心设立“公安集成、公共服务+通用综合”等服务窗口，其中“公安集成”窗口主要受办理乡镇（街道）公安派出所的政务服务事项，根据业务量合理设置窗口数量；“公共服务”窗口主要受理水电气、通信、公交等公共服务事项，根据入驻单位、业务量和事项数整合情况确定窗口数量；“通用综合”窗口主要受理除“公安集成”和“公共服务”以外的其他政务服务事项。窗口实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式。推动市场监管等部门政务服务事项纳入“通用综合”窗口。鼓励各乡镇（街道）便民服务中心结合本地实际开展增值服务。

4. 统一便民服务中心各类窗口名称。“公安集成、公共服务”两类窗口标识名称分别为“公安集成综合受理”“公共服务综合受理”和窗口序号，各只开设一个窗口的不显示窗口序号。“通用综合”窗口标识名称为“通用综合受理”和窗口序号，“出件”窗口要显示“出件”标识。

5. 开设特色办事窗口。各级政务（便民）服务中心原则上不保留部门单设窗口，根据实际需求可合理设置“潮汐窗口”。市、县两级政务服务中心应当设置“办不成事反映”“帮办代办”“一件事一次办”“惠企政策兑现”“异地通办”“政务专递（邮递服务）”等特色窗口。乡镇（街道）便民服务中心应当设置“办不成事反

映”“帮办代办”等特色窗口。除上级明确要求单独开设的特色窗口外，其余特色窗口结合各地实际可以单独开设，也可以与综合窗口合并开设，加挂特色窗口名称。

6. 开展增值服务改革。整合公共服务、社会服务和市场服务功能，围绕企业全生命周期、产业全链条，打造企业服务专区，完善金融惠企服务，加强人才人力增值服务，强化法律方面增值服务，提升科创领域增值服务，扩大涉外开放增值服务，加快推动公共服务增值化，构建更加精准、便捷、优质、高效的为企业服务新生态。

#### （四）统一人员服务

1. 推进政务服务大厅窗口工作人员统一配备。根据《国务院关于加快政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）：“政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，支持有条件的地区推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备”的要求，落实县级政务服务大厅窗口受理服务由政务服务管理部门统一购买。鼓励有条件的县（市、区）实行大厅服务外包。积极引导并支持有条件的乡镇（街道）推进便民服务中心综合窗口工作人员由便民服务中心统一配备与管理。

2. 强化部门派驻人员日常管理。各级政务服务管理部门负责政务服务场所派驻人员的日常管理。完善日常管理制度，明确工作纪律和服务规范，提高工作效率。建立健全监督考核机制，对派驻人员的工作情况进行定期监督和考核，对其年度考核等次提

出建议。积极开展评优评先活动，选树先进典型，宣扬先进事迹，发挥榜样的引领和辐射作用。

3. 落实常态化教育培训管理制度。根据政务服务工作任务和现实需求制定科学合理的常态化培训计划，内容应涵盖作风纪律和政务服务基本知识、政策法规、服务流程、政务礼仪、心理健康、职业道德等方面。县级政务服务业务培训应覆盖至乡镇（街道），乡镇（街道）政务服务培训应覆盖至村（社区）。通过教育培训不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。积极推进窗口工作人员按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作。

#### （五）强化数据赋能

1. 提升“赣政通”应用能力。深化落实市、县、乡、村四级平台组织架构全覆盖，进一步推动人员使用“赣政通”开展日常办公，不断提升人员活跃率。完善“赣政通”与“赣服通”的联通渠道，完成县级“通用网上审批系统”接入“赣政通”上饶分厅，推进政务服务、惠企等事项实现“赣服通”前端受理、“赣政通”后端办理的“前店后厂”政务服务模式。

2. 推广“免证办”服务。深化拓展常用电子证照、电子印章和电子签名在政务服务中的应用，实现政务服务事项“免证办理”，做到相同材料只提交一次。各级政务服务大厅综合窗口凡是能够通过办事人“亮证”“扫码”或“刷脸”对证照信息进行查询、核验以及通过标签对以往提交过的相同材料进行比对、调用生成办事材料的，不再要求提供实体证照或复印件。

3. 深化“全市通办”服务。基于一窗式综合服务平台的“异地通办”功能，实现所有办件材料可在市、县“异地通办”专窗之间流转。以县级“异地通办”账号部署给乡镇（街道）综合窗口使用的方式，逐步实现乡镇（街道）便民服务中心可以受办理市、县级事项的功能，真正做到全市范围内异地申请、属地办理。

#### （六）落实便民举措

1. 深化“一件事一次办”。切实落实好国家和省级部署的“一件事”，深化实施上饶市自然人和法人全生命周期“一件事”集成改革，做到线上线下协同融合，持续探索拓展一批可在全省复制推广的特色“一件事”，积极推进“一件事”综合受理窗口向乡镇（街道）便民服务中心和首个事项发生地延伸部署，实现“多点办”“就近办”，打造“一件事一次办”上饶样板。

2. 强化延时错时预约服务。进一步细化落实延时错时预约服务机制，规范延时错时预约服务事项清单及办理，各级政务（便民）服务中心要将高频政务服务事项纳入延时错时服务清单；将直接面向企业和群众、未纳入延时错时服务清单的一般政务服务事项纳入预约服务清单。乡镇（街道）便民服务中心要根据实际情况制定并公布合理可行的延时错时和预约服务清单，杜绝盲目追求“大而全”的现象，让企业群众于周末和节假日期间在便民服务大厅能办事、办成事。

3. 做好帮办代办服务。梳理、配置、公布帮办代办服务事项，规范办理流程，组建“小赣事”帮办代办队伍，完善服务制度。帮办事项应尽量涵盖本级政务服务事项（特殊情形除外），帮办代

办员根据企业群众实际需求提供帮办服务；代办事项侧重在企业注册开办、工程建设项目审批、惠企政策兑现等涉及企业生产经营的事项。

4. 规范运行监督。落实政务服务“好差评”制度，在各级政务服务机构、政务服务平台、12345政务服务便民热线全面开展“好差评”工作。加强政务服务闭环式管理，畅通企业群众反映渠道，以问题倒逼各地、各部门改进服务、提升效率。各级政务（便民）服务大厅“办不成事反映”窗口要提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

5. 推广“县乡联办”改革。支持各县（市、区）通过在乡镇（街道）设立服务窗口、开展线上视频会商办事等模式，将窗口收件受理功能前移，最大限度让企业群众不出乡镇（街道）实现当地可办。

#### **四、保障措施**

（一）强化组织领导。各地各部门要充分认识深化政务服务通用综合窗口建设的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。县、乡两级政府对本地区政务服务工作负主要责任，县、乡两级政务服务管理部门要充分发挥统筹协调作用，细化责任分工，推动解决有关重点难点问题。

（二）强化协同配合。各级政务服务管理部门要明确本级通用综合窗口建设方面存在的问题和下步努力的方向，制定具体工作计划。各级业务部门要积极配合政务服务管理部门推进综合受

理模式改革，确保政务服务事项、人员、权限“应进必进”入驻政务（便民）服务中心，认真梳理事项办事指南和受理审查要点，对综合窗口受理人员开展业务培训。共同推动更多政务服务事项在通用综合窗口实质受办理。

（三）强化监督指导。各级政府和政务服务管理部门要加强对本级和下级通用综合窗口建设情况的调研指导，帮助协调解决各类矛盾困难。同时要加强调研指导，督促按照文件要求落实各项工作。各级业务部门要强化业务指导，确保本业务系统的相关政务服务事项在本级和下级的综合受理窗口能够顺畅运行。

（四）强化宣传推广。各地要认真总结提炼工作推进中形成的好经验、好做法，收集典型事例，及时向上级报送，推动在全市乃至全省复制推广。要加强宣传引导，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时公布提升政务服务水平方面的工作动态，提供通俗易懂的政策解读。