

九江市人民政府办公厅文件

九府厅字〔2018〕183号

九江市人民政府办公厅关于进一步完善政务服务机制提升政务服务效能的通知

各县（市、区）人民政府，庐山管理局，九江经济技术开发区、庐山西海风景名胜区、八里湖新区、鄱阳湖生态科技城管委会，市政府各部门，市直及驻市有关单位：

为推进全市政府系统“五型”政府建设，提升政府服务能力和水平，打造政策最优、成本最低、服务最好、办事最快的“四最”营商环境，努力让企业和群众办事更顺畅、舒心，经市政府同意，现就进一步完善政务服务机制提升政务服务效能，将有关事项通知如下：

一、延长办事时间

（一）错时延时服务。各地、各部门直接为企业和群众提供

与日常生产生活密切相关的事项办理窗口,自 2019 年 1 月 1 日起,在工作日中午、双休日以及国家法定节假日提供延时服务。高频多发的即办件办理原则上实行窗口值班制,承诺件和办件量较小的即办件实行预约制,确保企业和群众在非工作日时间能办事、办成事。对办件量大的事项要通过增加窗口等方式,减少群众办事等候时间。要抓紧研究制定实施方案及操作细则,于 2018 年 12 月 20 日前将提供延时服务的大厅名称、窗口名称、事项名称、地址、时间安排以及预约方式等信息(见附件)通过媒体对外公布并报市行政服务中心管委会备案,切实提高社会知晓度,让延时服务真正利企惠民。

(二)畅通预约服务。针对企业和群众在非工作时间遇到的特殊、紧急需办理事项,畅通预约和应急服务机制,做到特事特办、急事急办。主动提供现场预约、电话预约、短信预约、网上预约等预约服务渠道,并予以公布,重点拓宽网上、掌上预约功能和范围,最大限度方便企业和群众办事。

(三)拓展自助服务。要加大自助办理设备投入,办税服务、公安交管、出入境、社保服务、公积金查询办理、不动产查询、银行、电力、公交、自来水、燃气等与群众日常生活密切相关事项要实现在政务服务大厅内自助办理。市本级和有条件的县(市、区)要开设 24 小时自助服务区,并在商场、车站、码头、大型社区、广场等人流量较大区域设置自助设备,切实增强服务体验,为群众办事增添便利。

（四）推进在线服务。要加大“一次不跑”改革力度，以江西政务服务网为依托，大力优化办事流程，强化系统功能，提升网上办事能力，完善邮寄送达等配套措施，推动更多事项全流程网上办理，打造24小时“不打烊”的在线服务大厅。要加快实现各地、各部门自有业务系统与“一窗式”综合服务平台的对接，使其作为部门办事的唯一收出件口，真正做到企业群众办事“一窗受理、内部流转、限时办结、统一反馈”。积极对接江西政务服务“赣服通”建设，统筹推进现有各类移动客户端和应用项目向全省统一移动客户端迁移或整合，推动更多政务服务事项在“掌上办”上运行。

二、丰富帮办形式

（五）实行全方位咨询导办。各地、各部门要在政务服务大厅设立综合性咨询服务导办台，安排专人专岗，对办理事项、办理流程、办理环节、办事窗口、办事材料提交等进行辅导和解答。同时，通过设置引导指示牌、工作人员主动提供导引服务等方式，全方位提供事前服务。有条件的地方要充分运用大数据、云计算、人工智能等技术，开发智能机器人、网上预约排队叫号系统等应用，提升智能化导办服务水平。

（六）推行全过程领办。要针对业务量集中、办理时间较长或因健康、年龄等原因导致办理业务较为困难的办事群众建立辅助领办帮办服务机制，及时提供领办服务，充分发挥首席代表领办、帮办作用，领办员现场帮助群众取号、填表、咨询解答并引

导群众到办事窗口办事。针对残疾人、老年人、孕妇等特殊群体开通绿色通道，予以重点关照。

（七）提供“保姆式”代办。各地要建立完善项目代办服务首席代办制度，代办员对项目办理进行全程跟踪，通过精准施策、贴心服务、高效办事提前介入跟踪重点产业项目，以“一对一”管家服务和图表式解读，引导帮助企业做好项目报批工作，精准协调解决项目推进中遇到的困难和问题，加速企业投资项目落地。要建立完善异地代办机制，切实解决群众在异地难以到现场办理等方面问题。

三、畅通办事渠道

（八）推进就近可办。各地要加快乡镇（街道）和村（社区）便民服务场所建设和升级改造，完善基层综合便民服务平台功能，推动审批服务和公共服务向乡镇（街道）和村（社区）延伸。合理布局村（社区）便民代办点，将可下放至村（社区）办理的事项下放至村（社区）受理，打造家门口的服务大厅。要针对年迈、残疾等特殊群体，积极完善上门服务机制，尽可能方便群众办事。全面梳理乡镇便民服务事项清单和村级代办清单，细化政策标准，简化工作流程，编制简单明了的办事指南。加快推进乡镇（街道）政务服务网建设，提升基层信息化服务水平。加快实现“园区事园区办”，2018 年底前，已赋权的国家级和省级开发区要确保承接到位。

（九）推进跨城通办。要通过事项标准化、优化办事系统、

流程再造以及“受审分离”等方式，按照“谁审批、谁负责”原则，结合实际对权限内事项进行全面梳理。尤其要针对与企业 and 群众生产生活密切相关的高频多发事项，制定异地可办清单。市直各相关单位要进一步加大改革创新力度，强化信息化支撑，推动税务办理、出入境证件办理、交管业务、银行卡注销、公交卡办理等一批高频多发事项实现全市通办。

四、提升办事效率

（十）健全“马上办”机制。对于程序简单、不需要集体研究、单个部门可独立办理的一般程序性审批和行政备案等事项要做到“马上办”，实现当场办结。对于程序复杂、需要集体研究以及涉及两个以上部门联合办理或需上级审核批准的事项，受理窗口应及时启动办理程序，限时办结；需要跨层级审核转报事项，除法律、法规有明确规定需设区市级进行实质性审核的外，原则上实行县一级直接上报省级审批部门；需部门内设机构共同审批的事项，一律实行并联办理，由首问处（科）室负责衔接。对非核心材料缺失的事项办理，可由申请人书面承诺条件的真实性，办事部门实行容缺办理。

（十一）推动“一次办理”。各地、各部门要深入开展自查自纠，重拳整治导致群众“跑断腿”的各类问题，以“最多跑一次”为目标，最大限度减少群众跑腿次数。涉及个人办事的，要确保办事指南“一单清”、群众咨询“一口清”、受理材料“一手清”，做到业务办理一次性完成，不让群众跑冤枉路。涉及企业办事的，要

进一步减少材料、精简流程、压缩时限，确保在规定时间内办结。要确保窗口首席代表授权到位，严禁把窗口当成“收发室”。确需单位负责人签字的办件，一律由负责人到窗口或者通过网上审批系统审签，不得让群众或窗口工作人员来回跑。涉及多个部门办理的事项，要建立部门间沟通对接机制，实行首问责任制，由首个承接事项部门负责收取全部材料并按时反馈，其他部门不得要求提供任何材料。要大力推进延伸服务，高频多发事项的后续和配套服务要进驻大厅办理，确保群众办事只进一扇门。

五、优化办事作风

（十二）实行窗口“无否决权”。在全市所有直接面向企业和群众办事的窗口推行“无否决权”服务机制，真正做到“不为不办找理由、只为办好想办法”。对不属于受理范围的事项，要明确告知办理方式和路径；对不符合申请条件的事项，要一次性书面告知补充内容和改进办法；对模糊、交叉或者空白领域事项，要建立快速便捷的沟通协调机制，及时研究确定；跨部门办理的事项，牵头部门要主动与相关部门进行沟通协调，必要时由牵头部门报本级政府研究确定。

（十三）打造“政务客厅”。要坚持以人为本，将人文关怀融入政务服务全过程，进一步优化完善办事大厅功能，全面推广电子显示屏叫号、短信叫号、在线排队等多种静音叫号方式，有条件的地方要设置等候区、读书吧、母婴室等人性化功能服务区。要加强服务礼仪培训，大厅所有工作人员应时刻做到笑脸相迎、

热忱服务，为企业和群众营造温馨舒适的办事环境。

（十四）建立民意征询机制。要始终坚持问题导向和群众需求导向，在政务服务过程中善于发现问题、勇于直面矛盾、着力解决问题。要积极鼓励和引导广大群众参与政务服务管理、监督和评价，注重收集和听取群众意见，建立民意联络员、民意调查员、政务“啄木鸟”等民意征询机制。通过搭建良性互动平台，及时了解群众意愿，倾听群众呼声，切实增强群众的满意度和获得感。

（十五）完善投诉受理机制。要认真贯彻落实省政府系统开展的“五型”政府建设要求，重点针对政务服务领域存在的“怕、慢、假、庸、散”等突出问题，畅通和拓展政务服务投诉渠道，完善视频监控系统和办事评价系统，建立问题受理、转办、督办、反馈以及问责的全流程工作机制，形成从发现问题到解决问题的有效闭环，做到件件有着落、事事有回音。

六、强化工作保障

（十六）加强组织领导。各地、各部门主要领导要亲自谋划部署，分管负责同志要重督查、抓落实，重点解决好改革所需的资金、技术、设备、人力以及后期服务等问题，为优化窗口服务提供有力保障。各县（市、区）政府、市直相关单位要充分发挥县（市、区）政府、市直单位办公室牵头协调抓总作用，及时协调解决工作推进中遇到的困难和问题。

（十七）强化窗口建设。要高度重视窗口建设，加强日常管

理，强化巡查检查，完善相关运行管理办法，健全奖惩机制，将更多人力资源向窗口一线倾斜，确保各项便利化措施顺利实施。要选派综合素质好、有发展潜力的年轻干部充实到窗口任职或锻炼，将窗口作为培养锻炼优秀年轻干部的重要平台。

（十八）加强人文关怀。对国家法定节假日、双休日以及夜间值班的窗口工作人员依法依规给予加班补助或安排轮休，确保窗口人员留得住、干得好。要重点针对延时服务，全力做好后勤保障，确保水、电、网络、空调、餐饮、物业等基本公共服务落实到位。

（十九）注重宣传引导。要采取多种形式，大力宣传各项便民利企政策措施，让企业和群众第一时间享受改革红利。鼓励基层创新、典型示范引领，改进优化服务方式，及时总结提炼相关经验做法，加大宣传推广力度，努力形成一批可复制、可推广的新鲜经验。

（二十）严格监督问责。各县（市、区）政府、市直相关单位要结合本地、本部门实际，研究制定具体实施方案，在2018年12月20日前报市行政服务中心管委会备案（联系人：施安新；联系电话：8983249；联系邮箱：jjywk2014@163.com）。要主动担当作为，狠抓工作落实，建立健全监督考核评价机制，定期或不定期对各项任务推进落实情况进行督促检查。市政府办公厅将制定政务服务考核评价制度，每季度对各项工作推进情况进行考核通报，督促各项工作落到实处。

- 附件：1. 九江市政务服务错时延时办理事项清单（样表）
2. 九江市政务服务预约办理事项清单（样表）



附件 1

九江市政务服务错时延时办理事项清单（样表）

填表单位（盖章）：

年 月 日

地址：九江市**区**路**号

序号	层级	大厅名称	窗口名称	事项名称	面向群体	事项类型
1	市本级	九江市行政服务中心	**窗口	**事项	企业	即办件
2	**县	**县行政服务中心	**窗口	**事项	个人	承诺件

错时延时服务时间安排：1. 工作日延时服务：正常工作日中午几点到几点或下午几点到几点。2. 双休日、节假日错时服务：上午几点到几点或下午几点到几点。3. 春节、中秋、端午等传统节日当天是否安排值班也应注明时间。

附件 2

九江市政务服务预约办理事项清单（样表）

填表单位（盖章）：

年 月 日

地址：九江市**区**路**号

预约方式：**大厅咨询服务台现场或拨打 0792—****

序号	层级	大厅名称	窗口名称	事项名称	面向群体	事项类型
1	市本级	九江市行政服务中心	**窗口	**事项	企业	即办件
2	**县	**县行政服务中心	**窗口	**事项	个人	承诺件

说明：各政务服务大厅公布的预约电话应确保有人接听，可预约服务。

