奇政办发〔2025〕30号

关于印发奇台县进一步加快推进“高效办成

一件事”打造“典范中心”实施方案的

通 知

各有关单位：

现将《奇台县进一步加快推进“高效办成一件事”打造“典范中心”实施方案》印发你们，请认真贯彻执行，确保各项工作高效推进。

奇台县人民政府办公室

2025年5月23日

奇台县进一步加快推进“高效办成一件事”

打造“典范中心”实施方案

 为深入贯彻落实国家、区、州关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”、优化营商环境等决策部署，结合我县实际，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，自治区党委十届十三次全会精神、昌吉州党委（扩大）会议精神工作部署，注重改革引领和数字赋能，以“高效办成一件事”为牵引，以企业和群众需求为导向，创新服务模式，全力打造“审批更少、流程更优、效率更高、服务更好”的政务服务环境，推动政务服务从“高效办成一件事”向“高效办成每件事”升级，为各族群众、广大市场主体提供优质高效的政务服务，全力助推“典范地州”建设，彰显奇台政务担当。

二、重点任务

**（一）全面提升办事效率。**

**1.党建引领“有礼”办。**政资中心要牵头打造“有礼”政务大厅，教育引导窗口工作人员认真践行“全心全意为人民服务”宗旨，弘扬社会主义核心价值观，规范窗口行为，提高办事效率。定期开展“文明礼仪、业务练兵、满意度测评”活动，健全窗口人员管理办法和窗口工作制度，根治解决“作风散、态度差、效率低”等问题，着力打造一支具有法治思维、服务意识和数字素养的专业化政务服务队伍。不断拓宽政民互动渠道，创新服务方式，增强企业群众办事体验感。及时挖掘和宣传改革亮点，讲好“奇台政务故事”，擦亮“奇心办”政务服务品牌。

（牵头单位：政资中心；责任单位：县直各相关部门）

**2.简化流程“提速”办。**认真落实“三集中、三到位”“应进必进”工作，各部门要对“六类依申请”事项进行全面梳理、精细化管理。定期开展“减环节、减材料、减时间、减跑动”和优化服务工作，年内力争实现各类事项办理环节较之前压减10%以上，提交材料较之前压减20%以上，办理时限较之前压减40%以上，减跑动次数较之前压减40%以上。选派政治过硬、业务精通、服务意识强、善做群众工作的骨干人员进驻政务大厅。

（牵头单位：县政资中心；责任单位：各县直相关部门）

**3.一线应答“即时”办。**及时摸排群众诉求问题线索，有效推动“接诉即办”向“未诉先办”转变，确保12345政务服务便民热线“接得进来、派得下去、响应积极、回访满意”。建立健全疑难工单协调处办机制，重点解决承办单位职责不清、互相推诿、“久诉不决”等问题，真正发挥12345政务服务便民热线架起政府与群众之间的“连心线”作用。

（牵头单位：县政资中心；责任单位：12345热线承办单位）

**4.关联事项“集成”办。**县政务大厅要优化窗口布局，围绕“高效办成一件事”，将关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集中区域，集成办理，努力实现“一件事一次办”“一类事一站办”。“高效办成一件事”牵头单位要认真落实“一件事一专班、一件事一方案”工作要求，在政务大厅设立“高效办成一件事”窗口，同时，主动与上级业务部门对接，确保国务院、自治区部署的“高效办成一件事”重点事项清单率先在我县落地见效。

（牵头单位：县政办（数字化发展局）；责任单位：各高效办成一件事牵头单位、配合单位）

**5.综合服务“兜底”办。**按照资源整合、便民高效的原则，各级便民服务中心（站）要科学设置“综合服务”窗口。根据工作实际，县政资中心要设置3-5个“综合服务”窗口，乡镇便民服务中心设置1-2个“综合服务”窗口，村（社区）便民服务站要设置1个“综合服务”窗口。“综合服务”窗口推行“全岗通”工作机制（即一人在岗、全岗通办）。不断优化综合窗口服务供给，为企业群众提供主动靠前、导办领办、深度咨询、材料预审、帮办代办等综合性兜底保障服务，实现“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办”工作目标。

（牵头单位：县政办（数发局）；责任单位：县直各相关部门、各乡镇）

**6.建强队伍“帮代”办。**各级便民服务中心（站）要建立健全帮办代办服务体系，为特殊群体、重点项目提供个性化帮办代办服务。针对乡村人口老龄化问题，有条件的村（组）要设立政务服务代办员，为残疾人、65岁以上老年人提供“一对一”上门服务，如，办理待遇资格认证、异地就医、缴纳城乡居民医疗保险、临时救助、低保申请等高频事项服务，让残疾人、老年人在享受政务服务的同时，感受到社会的关爱和温暖。

（牵头单位：政资中心；责任单位：各县直相关部门、各乡镇）

**（二）**全面**提升网办能力。**

**7.规范指南“导引”办。**进一步完善网上办事引导功能，规范在线咨询、引导服务，提供更加简明易懂的办事指南和网上办事操作说明，推进政务服务规范化、标准化、便利化建设。各部门要安排专人负责本部门办事指南的精细化核准和更新工作，确保办事指南线上线下同源发布，同步更新，无差别受理，同标准办理。

（牵头单位：县政资中心；责任单位：各县直相关部门）

**8.夯实基础“高效”办。**各部门要规范编制数据目录清单，依托自治区一体化政务服务平台全量认领电子证照，规范电子印章管理，实现政务服务数据互通互认。加强县、乡、村政务服务体系建设，筑牢网络基础底座，重点保障电子政务外网链路畅通。按照“窗口减量发展”原则，持续推进“一窗受理、集成服务”改革，通过流程再造和技术创新，逐步推动各部门受理的专业窗口向“分领域综窗”“大综窗”转变。

（牵头单位：县政办（数字化发展局）；责任单位：县直各相关部门、各乡镇）

**9.高频事项“掌上”办。**各部门要全面摸排本单位办理事项，确保所办事项“上网办”“网上办”。推动水电气热、医疗卫生等便民利企应用逐步接入“新服办”“新企办”“吉速办”“奇心办”,推进线上线下深度融合，确保数据结果“同源发布、一次提交、多端获取”。探索推行“云窗口”，开通奇台政务服务微信公众号，强化平台便民服务功能，为群众随时随地解答问题，实现高频事项“掌上办”“视频办”。

（牵头单位：县政办（数字化发展局）；责任单位：各县直相关部门）

**（三）全面提升企业群众满意度。**

**10.涉企事项“一站”办。**在政务大厅设立“助企服务专区”，为项目单位提供全流程、精细化、高效率的“管家”服务，破解项目单位在申报前期频繁出现的“找不准、看不懂、问不清”等问题。通过引入第三方专业团队，全面梳理工程建设领域单事项、联办事项以及非政务服务事项清单，从项目单位的办事需求出发，编制工程审批领域服务手册，推行“去专业化”场景服务，拆解复杂流程为通俗化操作指南，实现项目单位“看得懂、不用问、直接办”，窗口工作人员“谁来都能干、谁干都一样”的无差别受理目标，为项目单位提供稳定可靠的服务环境。整合招商中心部分人员，构建“外部智力导入+本地能力提升”双轮驱动新模式，建立覆盖企业全生命周期，贯穿项目全流程的复合型人才培训机制，加快促进项目早开工、早落地。各审批部门要落实“告知承诺+容缺受理”服务模式，对县级审批权限内事项做到即时办结。

（牵头单位：县政资中心；责任单位：县发改委、县住建局、县自然资源局、县林草局、县水利局等项目审批部门、招商中心）

**11.开放互动“体验”办。**今年起，将每年6月定为“政务服务体验月”，通过“我陪群众走流程”“政务服务开放日”“主题服务周”、政务服务“四进”（进企业、进商圈、进园区、进社区）、“满意度调查”等系列活动，以群众视角发现服务难堵点，以企业需求推动流程再造，推动政务服务从“能办”向“好办、快办、智办”升级，进一步营造办事更便利、服务更贴心、群众更满意的服务环境。

（牵头单位：县政办（数发局）；责任单位：进驻部门单位）

**12.增值服务“暖心”办。**对外公开各部门（窗口）便民服务电话，保证企业诉求“一键”通。全面梳理汇集并公布涉及企业的规范性文件、资金补贴扶持、税收优惠等各方面惠企政策。深化“政银邮”合作，有效推动高频事项“就近办”，打造“15分钟政务服务圈”。依托“智慧庭州”城市大脑信息平台，强化数字赋能，推动“免申即享”向全域服务延伸。各级便民服务中心（站）要有效推行预约办、延时办、上门办、视频办等24小时不打烊政务服务。

（牵头单位：县政办（数字化发展局）；责任单位：各县直相关部门）

三、保障措施

**（一）加强统筹协调。**县政办（数发局）要强化全周期管理思想，抓牵头总责、抓跟踪问效、抓难题破解、抓经验提炼。各牵头单位要勇于担当，履职尽责，主要领导为“高效办成一件事”打造“典范中心”工作的第一责任人，分管领导为直接责任人，确保各项工作落地见效。

 **（二）强化协同配合。**各部门要树牢“一盘棋”思想，强化大局意识、系统观念和改革思维，各责任单位要积极作为，密切配合，形成合力推动发展，确保“典范中心”建设工作取得实效，让企业群众切实感受到政务服务的变化。

**（三）注重宣传推广。**各部门要及时总结工作，挖掘宣传政务服务改革成果亮点，依托石榴云、丝路昌吉、“奇心办”公众号、奇台零距离等平台，广泛开展宣传，扩大群众对政务服务工作的知晓度，助力政务服务品牌的建设和推广。

奇台县人民政府办公室 2025年5月23日印发