枣农法字〔2020〕1 号

市农业农村局政务服务全领域无差别“一窗受理”工作方案

为进一步深化“一窗受理·一次办好”改革，提高政务服务质量和效能，提升企业群众的改革满意度和获得感，根据枣庄市行政审批服务局《关于印发<全面推行政务服务全领域无差别‘一窗受理’改革的工作方案>的通知》（枣行审字〔2020〕5号）要求，制定本工作方案。

1. 总体要求

坚持“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”的服务理念，围绕解决涉农领域群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，整合优化系统内部涉及政务服务工作的资源、力量，全力服务于大厅“前台一窗受理、后台分类审批、统一窗口出件”的统一服务模式，不断提升政务服务能力和水平，进一步优化营商环境，切实增强企业群众改革的满意度和获得感。

二、重点工作

(一)梳理细化事项。围绕企业和群众实际办事需求，以最小颗粒度为标准对进驻大厅的服务事项进一步梳理细化。在确定“办事情形”的基础上，进一步明确受理条件、申报材料、示范文本和审查要点等，为办事企业和群众、窗口工作人员、后台审批人员提供精准具体的办事指南和工作手册。

(二)不断完善服务功能。配合服务大厅统一要求，在已建立的帮办代办、吐槽找茬、窗口无否决权、预约上门服务等机制的基础上，升级窗口功能，建立政务服务“好差评”、延时服务等制度。具备条件时配合实行自助“一窗”审批，提供24小时“不打烊”的政务服务，进一步优化提升政务服务大厅相关服务功能。

(四)强化信息支撑。充分依托我市政务信息系统整合共享工作成果，加快推进本单位窗口“一窗受理”平台与其他相关业务办理系统的数据对接，实现申报材料一次录入、自动分发、并行办理。加快电子证照和加盖电子印章的电子材料在业务受理、审批环节的应用。

(五)提高窗口人员素质。按照政治素质高、业务能力强、敬业精神好的原则进行窗口人员配置，根据全领域无差别“一窗受理”的改革要求，有针对性的开展工作人员的培训工作，建立长效培训机制。配合服务大厅加强窗口人员管理与考核，不断提升政务服务水平和质量，为全领域无差别“一窗受理”工作提供人才保障。

三、进度安排

(一)工作启动(2020年3月)。根据市农业农村局自身实际情况制定全领域无差别“一窗受理”实施方案，于3月20日前报市审批服务局备案。

(二)全面落实(2020年3-5月)。依据工作要求，全面推进全领域无差别“一窗受理”改革，配齐配强人员，优化大厅布局，加快系统对接，扎实做好事项梳理、手册编制、人员培训等各项工作。

(三)迎接验收(2020年6月)。6月底前形成本单位工作情况报告报市审批服务局，迎接市审批服务局对全领域无差别“一窗受理”改革工作进行的评估和验收。

四、组织保障

(一)加强组织领导。进一步加强组织领导，主要领导亲自过问，分管领导靠上抓落实，加快改革进程，及时掌握工作进展并研究解决遇到的突出问题，争取必要的经费和政策等支持。全面配合市审批服务局推进改革工作，接受政策业务指导和信息数据共享等方面的支持。

(二)加强探索创新。高度重视和充分认识此项工作的重要意义，在提升服务功能、整合窗口布局、梳理服务事项、优化业务流程、强化人员培训、应用信息化手段等方面积极探索创新，形成特色经验做法。

(三)强化督查指导。建立相应的督查反馈工作机制，加强对此项工作的指导和督促，定期调度有关情况，注重发现、总结好的经验做法，研究解决影响工作的重难点问题。

2020年3月18日