

梁山县人民政府办公室

梁政办字〔2024〕7号

梁山县人民政府办公室 关于印发梁山县推进“政务服务就近办” 十条措施的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府各有关部门：

为全力打造优梁办营商环境品牌，进一步优化镇街便民服务资源，切实增强基层政务服务能力，打造政务服务就近办便民体系，真正打通“服务群众最后一公里”，实现政务服务就近能办、就近办好，结合我县实际，制定以下措施。

一、优化服务场所建设。充分发挥镇街便民服务中心服务作用，合理化利用便民服务大厅，避免资源浪费，可将便民服务中心打造成集政务服务、政企沟通、宣教互动等功能于一体的“政务综合体”。

二、加强大厅现场管理。各镇街要明确专人负责便民服务中心的现场管理，合理设置窗口和功能区，加强窗口人员管理，

从功能设置、设备设施、服务规范、秩序管理、监督考核等方面进行规范，确保“物有其位、人有其责”。

三、规范“一门办理”。按照应纳尽纳原则，镇街政务服务事项全部纳入镇街便民服务中心集中办理。通过多种途径，制作简单易懂的服务指南或便民手册，方便群众随时查阅。鼓励有条件的镇街结合本地产业特色，主动承接审批服务事项。2024年6月底前，各镇街要公示进驻镇街便民服务中心事项清单，及时公布办理窗口、办理人员、办结时限等信息。按照“试点先行、逐步展开”原则，在全县镇街便民服务中心推行“一窗受理”模式，推动基层政务服务事项纳入无差别或分领域综合办事窗口办理。

四、推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发，将关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，重点推进企业准入准营、新生儿、残疾人、个人民生事务等事项集成服务，为企业和群众提供“一件事一次办”、“一类事一站办”服务。按照国发〔2024〕3号文件要求，2024年12月底前，各镇街要推出4~6个本地特色一件事集成办服务场景。

五、强化村、社区服务能力。持续推进村（居）、社区便民服务点建设，2024年12月底前每个镇街要按照村居数量的10%打造辐射范围广、服务能力强的标杆型村（社区）便民服务站，在村、社区一线为群众提供优质服务。

六、提升帮办代办水平。依托社区工作者、网格员等服务力量，不断充实基层帮办代办服务力量，为企业和群众提供政

策咨询、帮办代办、信息反馈等服务。鼓励有条件的镇街创新帮办代办服务模式，提供个性化、一对一、上门办、网上办等服务，构建有序统一的帮办代办服务体系。

七、健全服务机制。严格落实首问负责制、一次告知制、限时办结制、AB岗等服务制度。完善残疾人、老年人等特殊群体“绿色通道”，持续开展“我陪群众走流程”活动，全面优化办事流程、解决群众和企业诉求。

八、强化跟踪问效。在镇街便民服务中心全面公开全县营商环境统一咨询服务电话 7321000。设置“办不成事”反映窗口，畅通问题反映渠道，解决疑难事项和复杂问题。利用二维码、评价器等多渠道开展政务服务好差评，不断提升服务水平。

九、加强服务队伍建设。各镇街要加强工作人员纪律、作风和廉政建设，大力整治庸懒散慢拖等不良作风，保持政务服务工作人员队伍的稳定性。

十、扩大品牌引领效应。围绕“优梁办”服务品牌，鼓励各镇街结合本地特色，开展“一乡镇一品牌”创建，通过各种途径，宣传推广本镇街在优化营商环境、提升政务服务方面的先进经验和创新做法，持续扩大品牌引领效应。

梁山县人民政府办公室

2024 年 5 月 22 日

（此件公开发布）

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县监察委，
县法院，县检察院，县人武部。

梁山县人民政府办公室

2024 年 5 月 22 日印发
