**县新建政务服务中心搬迁进驻**

**实施方案**（征求意见稿）

为了进一步深化“放管服效”改革，加快建成全方位一体化综合性政务服务平台，更好更优地服务企业和群众，着力营造“六最”营商环境，切实发挥西峡县人民政府政务服务中心的职能作用，确保政务服务中心如期搬迁和政务服务事项顺利进驻，特制定本方案。

1. **进驻要求**

**（一）人员进驻原则。**按照各单位上报入驻人员和各单位行政审批股人员数量进行核对，确保各单位行政审批股人员全部入驻政务服务中心内，目前统计进驻大厅总人数340人，进驻大厅内的工作人员服务期原则上为2年，在政务大厅内工作未满2年的，原则上不得随意更换，确需更换的，需要以书面正式文件报经政务服务中心同意后，方可进行调整。

**（二）事项进驻原则。**按照事项“应进必进”的刚性工作需求，我县共计2107项政务服务事项，涉及县直部门36家，省垂管部门和企业11家，便民服务4家全部进驻，真正实现“大厅之外无审批”的政务环境。

**（三）充分授权原则**。各窗口单位要对窗口首席代表（行政审批股长）依法充分授权。各窗口单位要启用行政审批专用章，确保各类政务事项均在大厅办理。

二、进驻单位

**（一）政府部门（36家）：**县纪委、县市场监管局、县发改委、县住建局、县自然资源局（含不动产登记中心）、县生态环境局、县气象局、县残联、县人社局、县医保局、县公安局、县交通运输局、县农业农村局（含农机中心）、县林业局、县水利局、县教体局、县文广旅局、县卫健委（含妇幼保健院婚检服务）、县应急管理局、县司法局（含法律援助中心和公证服务）、县民政局（含婚姻登记管理中心）、县金融局、县退役军人事务局、县商务局、县企保局、县城管局、县人防中心、县房管中心、县环卫中心、县企业服务中心。

除上述部门外，其余承担有政务服务事项的6家县级部门（县委统战部（民宗局）、县委宣传部（新闻出版局）、县科技局、县财政局、县统计局、县档案局）的政务服务事项因属低频事项，各单位人员只后台审批人员进驻，由县政务服务中心在实体大厅开设综合窗口，中心综窗工作人员统一接件登记，转交后台审批人员，按规定时限办结。

**（二）垂直管理部门和企业（11家）：**县税务局、住房公积金管理中心西峡管理部、县供电公司、县烟草公司、县自来水公司、宛龙燃气、县消防救援大队、县邮政局（办理邮政寄递业务）、县农商银行、县移动公司、县联通公司。

**（三）需要进驻的便民服务机构（4家）：**刻章、企业征信、金税盘、免费文印

今后，根据政务服务事项调整情况，及时动态调整进驻事项和进驻单位。

**三、大厅进驻原则、功能布局及窗口设置**

（一）进驻原则：一是认真落实三集中三到位工作要求，承担审批职能的科室向行政服务中心集中、事项进驻到位、审批授权到位、人员进驻到位。二是保证新中心大厅前台有受理，后台有审批。三是足额保障各单位行政审批股的办公用房，后台办公室设置严格人均面积不高于6㎡标准设定。

（二）新政务服务中心大厅三层使用面积共计7046㎡，划分“2个综合服务区”（24小时自助服务区和“一窗通办”综合服务区）；“8个分领域专区”（办税服务专区、商事登记专区、工程建设项目专区、公安服务专区、人社服务专区、医保服务专区、不动产交易专区、社会事务服务专区）。

（三）新政务服务大厅按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”模式，前台预设160个工位，后台审批人员180余人，后台审批有效办公区域面积945.2㎡，人均5.2㎡，符合法定办公用房标准。

**具体楼层功能布局如下：**

**1、一楼大厅功能布局划分**

一楼大厅窗口设置主要以涵养市场主体，“服务企业”为特色设置区域。设置税务服务区、商事登记服务区、工程建设项目服务区。同时配置特色的“一窗通办”综合服务区、“有诉即办”服务区和24小时自助服务区。在一楼东南角设置残疾人服务专区。

**2、二楼大厅分区**

二楼大厅主要围绕不动产、人社、医保、公安等民生事项和农林水、交通、教体等社会事务，突出公民个人事项“一事联办”的关联性，设置医保服务专区、人社服务专区、公安服务专区、不动产服务专区、社会事务服务一区。

**3、三楼大厅分区**

三楼大厅为社会事务服务二区，重点提供婚姻登记、司法服务、商务、退役军人事务等政务服务。

**四、进驻安排**

**（一）前期工作准备（2023年4月15日前）**。“一馆三中心”指挥部加快进度，做好交接前水电、消防等安全隐患的排查，政务服务中心做好办公家俱、网络等设备设施配置，各部门要密切配合做好进驻前网络衔接与调试工作。

**（二）搬迁进驻（2023年4月16日-4月17日）**。2023年4月16日起，县政务服务中心组织各进驻单位有序搬迁进驻。4月16日未完成搬迁入驻的，可以延续至4月17日。

**（三）试运行（2023年4月17日至5月底）**。2023年4月17日起，新政务服务大厅开始试运行，对外办理业务。到2023年5月底，实现所有进驻单位事项清、职责明、制度顺。

**（四）组织保障（2023年4月16日起）**。2023年4月16日起，县政务服务中心组织各进驻单位搬迁进驻，驻政府办纪检组负责对政务服务中心搬迁工作进行督导，待各窗口单位进驻后，驻各单位纪检组负责督导本单位“三集中、三到位”工作的落实。

**五、进驻后的成效**

**（一）实现大厅智慧化。**新中心搬迁后，将依托智能填单应用系统、大厅管理系统、窗口人员绩效考核系统、大厅政务运行展示分析系统、媒体智能导办系统、排队叫号系统、发布系统、好差评窗口评价系统和大厅运行综合管理平台，提升对大厅人员日常考勤、流程管理、智慧引导、数据分析、服务评价的精细化、数字化管理，实现窗口服务效能考核可量化，提高大厅管理效率。

**（二）打造全市政务服务标杆。**引入政务服务外包“管家+专家”式管理，借鉴外包公司的企业服务示范机制、轮岗学习机制、小组研判机制、首问负责制、窗格兜底制、巡查问诊制、志愿积分制等先进管理制度，进一步优化完善窗口服务效能评价细则。授权企业来给大厅当“管家”，加强大厅日常巡查、秩序维护、绩效考核、业务培训等日常管理，对政务大厅的窗口服务效能进行月排名、季通报、年考核，通过专业人干专业事，提升大厅的管理水平，为企业群众提供标准化、规范化、便利化的政务服务，实现我县政务服务工作“全省先进，全市第一”的目标。

西峡县行政审批服务中心

2023年4月10日