

旌数据〔2022〕25号

## 关于印发《旌德县镇级便民服务中心 “兜底服务”综合窗口实施办法（暂行）》的 通 知

各镇人民政府，县直各单位：

为深入贯彻全省改进工作作风为民办实事为企业优化营商环境大会精神，聚焦聚力“一改两为五做到”，落实《国务院关于进一步优化营商环境的意见》、《中共安徽省委安徽省人民政府关于创建一流营商环境的意见》等要求，着力解决企业和群众实际困难和问题，提升满意度和获得感，经县政府同意，现将《旌德县镇级便民服务中心“兜底服务”综合窗口实施办法（暂行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

旌德县数据资源管理局

2022年10月26日

# 旌德县镇级便民服务中心“兜底服务” 综合窗口实施办法（暂行）

第一条 为进一步优化营商环境，根据国务院、省政府、市政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的有关要求，结合乡镇实际，制定本办法。

第二条 “兜底服务”范围包括：

（一）受理办事企业和群众提出的关于本级便民服务中心已设专窗之外的所有事项。

（二）受理办事企业和群众提出的不涉及本级便民服务中心审批事项的诉求。

（三）承担便民服务中心管理员职责，负责日常事务管理及跨专窗事项办理的协调工作。

第三条 在本级便民服务中心设立“兜底服务”综合窗口，由本级便民服务中心安排专人坐班。

第四条 “兜底服务”综合窗口实行“一口受理、交办分办、限时办理、及时反馈、监督评价”全流程闭环管理。

第五条 对于本级便民服务中心已设专窗之外的事项，按下列流程办理：

1. 受理。热情接待来访对象，认真登记企业和群众反映的事项和问题，建立工作台账。

2. 交办。“兜底服务”综合窗口根据办事企业和群众诉求的

主要内容，第一时间将诉求移交到相关责任部门（窗口）。

3. 办理。责任部门（窗口）在规定时限内对企业 and 群众诉求进行处理，并将办理结果向诉求企业和群众反馈，同时抄报“兜底服务”综合窗口。

4. 督办。“兜底服务”综合窗口对在规定时限内未办结的企业和群众诉求，进行跟踪催办，并对其中的重大情况进行协调督办。

5. 回访。“兜底服务”窗口通过电话回访、实地走访等方式，主动跟踪了解企业和群众对诉求事项处理的满意度情况。

第六条 对于不涉及本级便民服务中心审批事项的诉求，尊重办事企业和群众的意愿，可以从下列方式中选择一种办理：

1. 办事企业和群众自行提交诉求。根据诉求的具体情况，提出建议，引导到县政务服务中心，自行提交诉求，反映问题、意见和建议。

2. 帮助办事企业和群众提交诉求。“兜底服务”综合窗口代收企业和群众诉求，通过电子方式，专报县政务服务中心“涉企服务”或“办不成事”反映窗口。由县政务服务中心按规定办理。

第七条 镇级便民服务中心要承担企业和群众诉求处理的主体责任，增强服务企业和群众的主动性和积极性，切实帮助解决发展中遇到的实际困难和问题，确保诉求处理工作落到实处、取得实效。

第八条 严格按照政策法规，维护诉求企业和群众的合法权益，限时高效地处理诉求事项；对无正当理由不按规定和时限受理、办结、回复的，要批评教育，限期整改；给营商环境造成重大影响的，要严肃追究相关单位和人员的责任。

第九条 本办法由旌德县政务服务管理局负责解释，自印发之日起施行。

第十条 村（社区）便民服务站“兜底服务”窗口，由镇级便民服务中心指导，参照本办法执行。