附件1

2024年度镇（街道）政务服务创新亮点举措清单

| 序号 | 创新亮点 | 典型经验 | 主要做法与成效 | 实施主体 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 服务提升 | 推进综合窗口  改革 | **奔牛镇社会事务办**通过建立复盘闭环机制、优化考核激励机制、完善日常培训机制，全方位、多层次提升窗口人员综合素质。将原有的17个窗口缩减为14个窗口，原有的22人缩减为18人，实现除公安、交警、不动产登记事项以外，其余事项均由“全科窗口”无差别受理。  **薛家镇社会事务办**选派窗口骨干人员至医保、数据局、市场监督管理局跟班学习，完成人社、医保、民政与市场准入窗口合并，初步实现两大专窗事项的一窗通办，5个综合窗口可完成社保、医保、民政、个体、食品等350个事项的通办。 | 奔牛镇  薛家镇 | 有序推进，各镇（街道）结合自身实际积极实施综窗改革 |
| 2 | 服务提升 | 落实便民服务站（点）标准建设 | **奔牛镇、龙虎塘街道社会事务办**充分了解省市内外各地便民服务中心（站、点）建设和管理实际情况，积极参与《便民服务中心（站、点）建设与管理规范》起草，为省标编写提供可靠、详实的数据，并根据标准完成便民服务中心（站）场所提升，推动政务服务规范化、便利化发展。 | 奔牛镇  龙虎塘街道 | 有序推进，各镇（街道）按照省标优化提升 |
| 3 | 服务提升 | 落实“高效办成  一件事” | **春江街道社会事务办**设置扶残助困“一件事”专窗，全新打造“残疾人之家”，升级助残圆梦工作室。以残疾人证办理为基础，优化、简化、集成办理符合政策条件的多项助残服务，制作扶残助困“一件事”办理联系单和办事指南。  **薛家镇社会事务办**结合“高效办成一件事”服务清单梳理整合，推出退休人员、失地人员、残疾人、生活困难人员、退役军人、人才等“六类”人员服务套餐，组织村社区畅通办专员分部门、分窗口、分条线进行全面培训，使“套餐办”事项形成镇村联动、多点可办。 | 春江街道  薛家镇 | 全面推广，加强成熟事项咨询引导、业务办理 |
| 4 | 服务提升 | 落实“基层高频  事项一平台”试点  工作 | 作为全省首批“基层高频事项一平台办理”试点单位，**春江街道社会事务办**严格按照上级部署，从“人员到位”“平台对接到位”和“培训到位”三方面开展试点工作。积极做好事项清单梳理、34项高频政务服务事项认领和系统业务操作培训工作。2024年，我区总办件量全市第一，三井街道、西夏墅镇、春江街道办件量位列全区前三名。 | 春江街道  三井街道  西夏墅镇 | 全面推广，加强成熟事项平台办理，推进社区试点 |
| 5 | 服务增值 | 设立政银合作  服务专窗 | **三井街道社会事务办**设立“政银合作”服务专窗，为办理营业执照的个体工商户提供咨询、预约等一站式金融服务，实现线下同步办理涉税、社保、医保、公积金、数字人民币等业务。推出上门办理、发放“政银合作服务卡”、特殊群体帮代办等绿色通道服务。  **罗溪镇社会事务办**创新探索“政务+金融”综合服务模式，设立全市首个镇级乡村振兴金融服务站，通过“柜台人工+江南农村商业银行新型便民服务设备+农商·苏服办STM+社保卡制卡机”的方式，可办理小额取现及转账、现场更换三代社保卡、水电费缴存及代扣签约等近60项便民利企金融功能。  **西夏墅镇社会事务办**首创“政银益站”便民服务进网格新方式，每周固定一天时间开展形式多样的免费便民服务活动。10名政务服务办事员进入63个基础网格微信群，点对点服务群众12000余人次，定期分享政银知识，宣传政策措施，实时解决群众提出的各类便民服务及金融问题。 | 三井街道  罗溪镇  西夏墅镇 | 鼓励支持，有条件的镇（街道）建设政银合作专窗、网点 |
| 6 | 服务增值 | 打造企业综合  服务专区 | **罗溪镇社会事务办**设置企业综合服务专区，为企业提供就业创业、专精特新等多方面服务。安排服务专员，负责惠企政策的收集、发布、解读、咨询、受理、转办等工作，解答企业关于惠企政策、项目申报、融资担保等方面的咨询，推动惠企政策精准直达。成功帮助江苏诚功阀门科技有限公司等一批企业开展政企直通车政策申报、2024年度常州市专精特新中小企业申报、第三届“罗溪工匠”评选申报工作。 | 罗溪镇 | 鼓励支持，有条件的镇（街道）打造企业服务专区、专窗 |
| 7 | 服务增值 | 打造逾期提醒  “政务闹钟” | **新桥街道、三井街道、魏村街道社会事务办**建立证照到期预警机制，通过对食品经营许可等事项梳理、及时感知、精准识别，根据系统大数据分析在证照到期前30日通过电话、短信等形式对企业商户进行证照到期延续提醒，对食品经营许可、营业执照申请业务提供超期预警服务和帮办代办服务，为企业群众办理证照续期业务设置“政务闹钟”，变“等候服务”为“主动服务”，避免因证照超期影响正常生产经营，有效降低重复办证的时间和经济成本。 | 新桥街道  三井街道  魏村街道 | 鼓励支持，有条件的镇（街道）开展逾期提醒 |
| 8 | 服务延伸 | 开通政务服务  直通车 | **龙虎塘街道社会事务办**梳理居住证、社保卡、机动车年审等10项员工需办理的高频事项，开启“企业下单，政府接单”的“订单上门”服务，实现政务服务“零时差”。针对耗时长、业务量大的“热门”事项如驾驶证换证、办理护照等，通过延时服务和周末不打烊服务为企业开设专场，设置“绿色通道”。结合政务服务进企业活动，开展政策宣传、助企服务、联办活动三类延伸服务，将就业招聘、用工需求对接、劳动纠纷调解等企业关注服务链接进企业。  **三井街道社会事务办**将“直通车”开进商圈积极靠前服务，精准对接飞龙吾悦广场项目需求，抢抓关键节点，提前介入，为60余家入驻商户提供批前指导。打造汉江路国际街区政务智慧小屋，赋能商圈经济“破圈”发展。  **罗溪镇社会事务办**将“直通车”开进“星光城”，集中受理所有入驻市场主体的证照办理和人社业务咨询工作，通过事项流程再造精简办事环节，缩短办理时间、优化群众体验，在最短时间内完成了30家个体工商户证照的办理工作。 | 龙虎塘街道  三井街道  罗溪镇 | 鼓励支持，有条件的镇（街道）集成服务进企业、楼宇、社区、高校、商圈等“五进”服务 |
| 9 | 服务延伸 | 打造楼宇便民  服务点 | **新桥街道社会事务办**在高新广场一楼开设“楼宇便民服务点”，该服务点可提供10余项涉及企业、个人工商业务、企业社保医保等事项的业务咨询、材料初审、帮办代办、指导网办等服务措施。新桥街道通过建立“楼宇服务事项清单”、制作“楼宇政务办事通”，向企业、个体工商户详细讲解营业执照办理流程，指导商户全程电子化流程提交设立、变更、注销等申请，进一步提高营业执照申请的便利性和审批效率。 | 新桥街道 | 鼓励支持，有条件的镇（街道）集成服务进企业、楼宇、社区、高校、商圈等“五进”服务 |
| 10 | 服务延伸 | 实行跨域通办  无差别受理 | **孟河镇社会事务办**推出“跨域通办”“15分钟便民利企服务圈”等服务，与丹北、界牌镇积极开展跨域通办服务，实现同一事项在三地无差别受理、同标准办理，切实解决异地办事“多地跑”“折返跑”问题，全年共受理跨域通办业务62件，为群众减少路程574公里。  **罗溪镇社会事务办**打破政务服务地域阻隔和行政壁垒，利用地缘优势和政策优势，联合丹阳市吕城镇以跨域“专窗+综窗”为连接点，设置“跨域通办”服务窗口进行“异地代收代办”“多地联办”。 | 孟河镇  罗溪镇 | 鼓励支持，交界地区镇（街道）开展跨域通办服务 |