

附件 4:

## “一窗式”综合受理人员培训方案

为确保市民大厅“一窗式”综合受理人员尽快熟悉业务、更快适应环境，以全新的风貌为企业和群众服务，制订本方案。

### 一、培训目的

使受理人员全面了解区政务服务局、政务服务中心、市民大厅的概况、规章制度、组织结构、进驻部门、服务内容、服务规范等，以更快适应工作。通过培训、参观、实操等多种形式，尽快熟悉岗位职责、工作流程、平台操作、受理规则、审查要点等，尽快成为政务服务工作的行家里手。

### 二、培训方式

集中培训、交流互学、实地参观、实际操作、定期考核。

### 三、培训内容

（一）国家、自治区、市、区各级“放管服”改革、优化营商环境方面的法律法规、政策文件。

（二）市民大厅各项规章制度；廉政风险点及防范措施；“包头政务服务网”、蒙速办 APP、鹿城之窗 APP、微信公众平台、支付宝和微信小程序、包头市“一体化”在线政务服务平台、一窗式受理系统的总体情况及实际操作。

（三）纳入综合受理范围的各部门事项情况，各事项受理条件、申请材料、审查要点。对委托打证的事项，要熟悉行业部门（除公安分局外）系统及相关设备。

#### **四、工作要求**

各进驻部门、各股室要高度重视此项工作，选派业务骨干从事培训工作。综合股要保障场地、午餐、午休等；电子政务与监察股要保证网络、系统畅通；改革推进股要统筹全面工作，督促各股室完成各自职责工作。

附件：4-1. “一窗式”综合受理服务培训计划安排

附件 4-1:

## “一窗式”综合受理服务培训计划安排

培训时间	培训内容和方式	培训部门/股室	培训地点
9月1日 上午	动员大会		
9月1日 下午	行政审批制度改革相关政策、法律法规解读	改革推进股	
9月2日 上午	政务服务局规章制度（包括考核制度、请销假制度等内容）	综合股	
9月2日 下午	“互联网+政务服务”、网络应用、系统操作等内容	电子政务与监察股	
9月3日 -18日	综合受理事项业务受理流程	改革涉及的20家部门、单位	