

中共浙江省委组织部  
浙江省人力资源和社会保障厅 文件  
浙江省“最多跑一次”改革办公室

浙跑改办字〔2017〕89号

---

关于加强各级行政服务中心和  
基层治理体系“四个平台”工作人员  
业务技能培训的通知

各市、县(市、区)委组织部、人力资源和社会保障局、“最多跑一次”改革办公室,省级各有关单位:

为提高各级行政服务中心和基层治理体系“四个平台”工作人员能力水平和办事效率,确保“最多跑一次”改革工作落实,根据省委省政府关于组织开展“最多跑一次”改革培训宣讲工作的部署,现就加强各级行政服务中心和基层治理体系“四个平台”工作人员业务技能培训工作有关事项通知如下:

## 一、培训目标

按照“一窗受理、集成服务”改革的要求,加快窗口受理人员从“单一受理”向“综合受理”转变,后台办理人员从“单一部门办理”向“多部门协同办理”转变;按照基层治理现代化的要求,加快基层网格员从“单一网格员”向“全科网格员”转变。

## 二、工作安排

(一)明确培训重点。主要针对各级行政服务中心窗口受理人员、后台办理人员和基层便民服务中心窗口受理人员、基层网格员加强业务技能培训,重点培训业务知识和实际操作、文明服务的技能。对各级行政服务中心综合受理窗口和基层便民服务中心窗口受理人员,主要培训综合窗口涉及的各相关部门受理业务的知识,使窗口工作人员熟练掌握综合受理的操作实务,做到受理环节准确无误、答复咨询全面准确并能一次性告知;对各级行政服务中心后台办理人员,主要培训各相关部门的业务知识,提高集成服务的协同性;对基层全科网格员培训,要重点突出各相关部门的业务知识、网格员工作任务和要求。

(二)落实培训责任。对市县行政服务中心窗口受理人员、后台办理人员和基层便民服务中心窗口受理人员的业务技能培训,由各市县行政服务中心负责组织,各相关业务部门协助实施、落实专家授课。对全科网格员的培训,由市县综治办牵头组织,其他各相关部门共同参与培训。对服务网各业务应用系统的培训,由市政府电子政务中心负责组织。对省本级各服务窗口工作人员的培训,由省级各有关单位负责组织。

(三)整合培训资源。加强师资组织和相关教研活动,逐步形成稳定的骨干师资队伍,推动优质培训资源向基层延伸。省级各有关单位要加强本系统内市县部门的业务指导;组织拍摄一批适应基层工作需要、解决基层实际问题、突出基层培训特色的多媒体课件和标准服务视频,供各地学习借鉴。积极开展培训课题研究、教学研讨与交流活动,及时总结和推广培训过程中涌现出来的优秀教学成果。

(四)强化培训管理。要统筹兼顾、合理安排培训时间,做到经常性、规范化、实战化,实现工作和培训两不误、两促进。各地要结合岗位特点举办各类专题培训班,通过专家授课、专题讲座、业务交流、技能比武、视频教学、岗位练兵、互学互看等方式开展培训。要严格培训过程管理,确保培训质量。培训人员属公务员身份的,纳入当年培训计划,计入培训总课时。

### 三、有关要求

(一)加强组织领导。各地各单位要高度重视,将各级行政服务中心和基层治理体系“四个平台”工作人员业务技能培训作为一项重要工作,切实抓好落实。市、县(市、区)行政服务中心、人社部门和各相关业务部门要切实负起责任,精心组织,密切配合,确保培训工作取得实效。

(二)制定实施方案。各地各单位要组织工作力量,制定实施方案,明确时间节点,明确责任人员,落实培训任务。各市“最多跑一次”改革办公室要在2017年8月25日前将市本级及所辖县(市、区)培训方案以正式文件和电子邮件的方式报送省“最多跑

一次”改革办公室,2018年1月4日前报送2017年各级行政服务中心和基层治理体系“四个平台”工作人员培训总结。

(三)加强考核评估。各地要把业务技能培训工作纳入各市“最多跑一次”改革的考核内容,纳入人才队伍建设和深化“最多跑一次”改革的总体规划。省“最多跑一次”改革办公室将根据深化改革要求,加强督促检查,把加强各级行政服务中心和基层治理体系“四个平台”工作人员业务技能培训工作纳入“最多跑一次”改革督查考核。

附件:省级有关单位名单



中共浙江省委组织部



浙江省人力资源和社会保障厅



浙江省人民政府办公室

## 附件

### 省级有关单位名单(58 个)

省发展改革委、省经信委、省教育厅、省科技厅、省民宗局、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人社厅(含省公务员管理局)、省国土资源厅、省环保厅、省建设厅、省交通厅、省水利厅、省农业厅、省林业厅、省商务厅、省文化厅、省卫生计生委、省外事侨务办、省地税局、省档案局、省工商局、省质监局、省统计局、省新闻出版广电局、省体育局、省安监局、省食品药品监管局、省海洋与渔业局、省旅游局、省粮食局、省人防办、省测绘与地理信息局、省金融办、省文物局、省海港委、省国税局、国家能源局浙江监管办、杭州海关、宁波海关、浙江省出入境检验检疫局、宁波出入境检验检疫局、浙江海事局、省地震局、省气象局、省通信管理局、人民银行杭州支行、省银监局、宁波银监局、省证监局、宁波证监局、省保监局、宁波保监局、省烟草专卖局、省邮政管理局、省法制办

---

抄送:省委政研室(省委全面深化改革领导小组办公室)。

---

浙江省机构编制委员会办公室综合处

2017年8月9日印发

---