

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕48号

兴县行政审批服务管理局 关于印发《特殊人群绿色窗口服务制度》的 通知

驻厅各单位：

为进一步优化服务、提升政务服务水平，提高办事效率，想群众之所想，考虑到特殊群体在运用智能技术、享受政务服务方面遇到的困难，推出政务服务“绿色窗口”服务制度，为特殊群体提供优先取号叫号、专人协助、加速办理等服务，让群众感受到春天般的温暖，特制定本工作制度。

兴县行政审批服务管理局

2025年5月30日

（此件公开发布）

特殊人群绿色窗口服务制度

第一条 “绿色窗口”推进服务措施创新，服务水平优化，服务质量提升，着力解决特殊群体办事不便利问题、有力推进“服务型”政府建设。

第二条 “绿色窗口”的服务对象及范围

具备以下条件的申请人，可以向中心申请“绿色窗口”服务。

（一）70周岁以上老人；

（二）行动不便的残疾人等特殊群体；

（三）持中国人民解放军、中国人民武装警察部队和军校学员有效证件的现役军人、文职人员、残疾军人、离退休干部和退休士官。

（四）特别重要或时间特别紧迫的申请事项

第三条 服务内容

（一）及时深入了解特殊人群的服务需求，为特殊人群提供体贴入微的服务。

（二）及时帮助解决特殊人群在政务服务过程中遇到的问题和困难。

（三）根据特殊人群服务需求，开通服务直通车，畅通绿色服务通道，为特殊人群提供全程帮办、代办、领办等针对性服务。

（四）服务过程中如有突发事件发生，应立即向政务服务中心进行汇报，及时予以处理。

第四条 服务要求

要针对特殊人群的实际情况，迅速开启绿色通道，方便、快捷办理各类业务。

第五条 服务原则

（一）便民服务原则。对于适用“绿色窗口”的服务对象，应当给予优先受理。

（二）从简从快原则。对开通“绿色窗口”的事项，各进驻单位、综合服务窗口应进一步按照规定流程从急从快办理，并指派专人负责全过程跟踪服务，根据实际情况督促办理和加强业务协调。

第六条 “绿色窗口”办理流程：

（一）志愿者、导引员在大厅全程引导服务对象领至绿色窗口，窗口工作人员帮助服务对象在“帮办代办绿色窗口”登记簿上登记；

（二）绿色窗口工作人员核实信息无误后与相应业务承办人员联系速来绿色窗口，按照规定流程办理。

（三）业务办理完成后，由绿色窗口工作人员引导服务对象对本次服务进行评价建议。

（四）评价完成后，由志愿者、导引员陪同送出大厅。

第七条 “绿色窗口”工作机制：

（一）优先服务。对符合“绿色窗口”服务条件的服务对象，优先受理办件。

（二）专人协助。根据特殊群体的需求，大厅志愿者、导引人员应协助办事群众办理业务，做到全程指导、全程协

同、全程跟踪。

第八条 责任追究

承办人员应认真履行公开、公示义务。对违反本规定，造成服务对象两次以上往返，被服务对象有效投诉或被新闻媒体曝光造成不良影响的，视情节轻重，建议原单位给予批评教育、政纪处分或退出政务大厅服务窗口，并追究承办人员的责任和直接领导的领导责任。

第九条 本规定自印发之日起实施，由县行政审批局负责解释。