

# 平顶山市湛河区一次办妥改革工作领导小组办公室文件

第四号

2021年6月10日

## 关于印发《湛河区政务服务标准化建设 工作方案（试行）》的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直相关部门：

为服务“六稳”“六保”做好“放管服”改革工作落实，充分发挥政务服务标准化的示范引领作用，持续提升政务服务规范化水平，进一步优化营商环境。现将《湛河区政务服务标准化建设工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



# 湛河区政务服务标准化建设工作方案（试行）

为深入贯彻落实“放管服”改革工作要求，着力推进政务服务便民化、规范化运行，提升公共服务效能，切实打通服务群众“最后一公里”，根据《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅字〔2018〕18号），结合我区工作实际，特制定本方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，推动“放管服”改革向纵深发展，以“最多跑一次”改革为核心，以群众需求为导向，以深化改革为着力点，探索建设智慧型、标准化的政务服务运行管理模式，发挥政务服务标准化建设在“放管服”改革中的保障、支撑和引领作用，持续优化营商环境，不断提升企业群众的获得感和满意度。

### （二）基本原则。

——统一规范。加强统筹规划，强化政务服务工作的系统性和整体性，优化政务服务工作机制，深化政务服务标准化建设与管理，确保政务服务管理规范、运行有序。

——分类施策。坚持实事求是、因地制宜、统分结合、分

层分类规范的要求，细化各级各类政务服务机构的业务标准、服务模式、内部管理，提升政务服务工作精准性和科学性。

——高效便民。推动线上线下深度融合，优化政务服务流程，完善各项便民服务机制和设施，提升政务服务场所服务效能，提高政务服务水平，方便企业和群众办事。

（三）工作目标。按照国务院“以标准化促进规范化”要求，以事项清理为先导，以流程再造为新起点，以政务服务体系建设为主线，通过提升受理前政务服务咨询、优化受理中政务服务审批和强化受理后政务服务评价监督，全面提升一体化政务服务能力，实现群众从“一号一门一窗一网”办事，到“一趟一站一次一评”办成，实现线上“一网通办”、线下“一次办成”，创建服务更优、流程更简、效率更高、群众更满意的政务服务环境。

（四）实施范围。以区政务服务中心为主要实施范围，各乡（街道）、村（社区）便民服务中心（站）参照执行。

## 二、建立标准体系

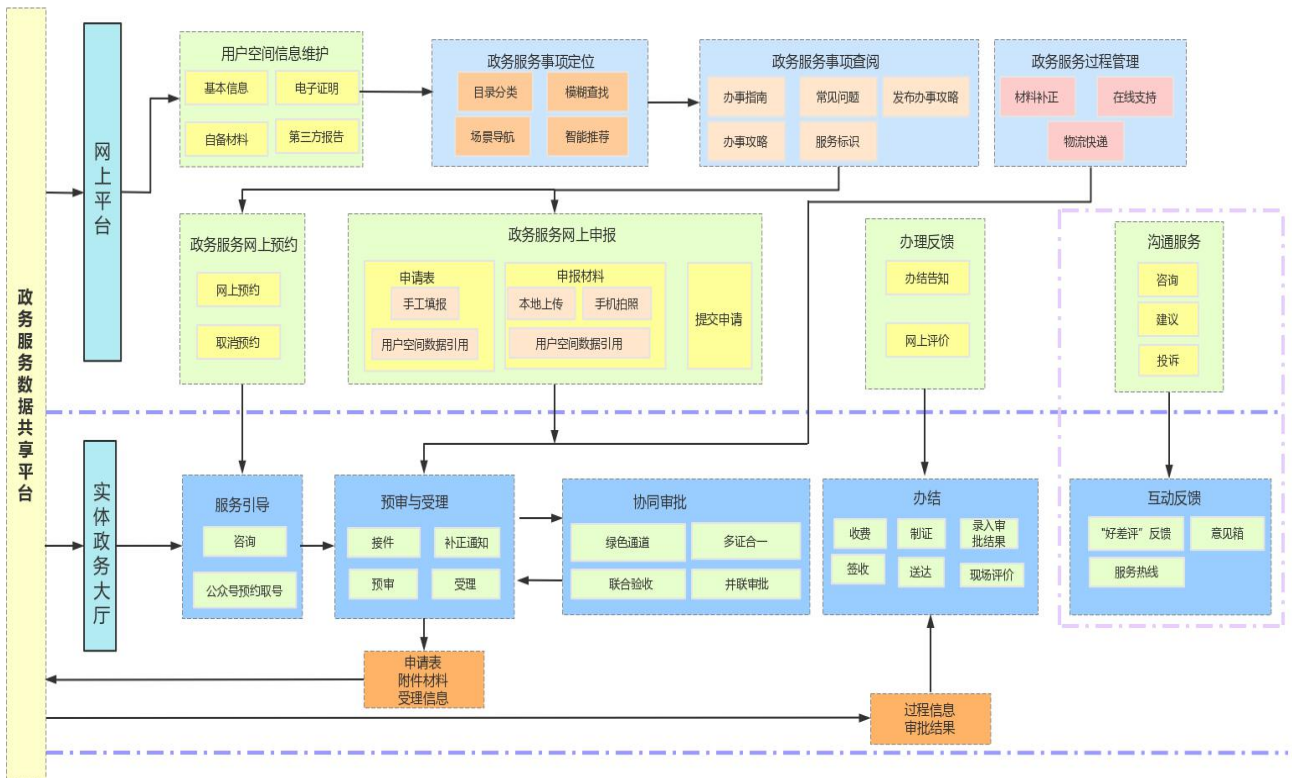
### （一）服务事项标准化

1. 进驻要求。河南政务服务网上公布的政务服务事项目录，原则上全部纳入政务服务大厅（包括实体大厅和网上办事大厅）集中受理、办理，不得在本机关或其他场所受理，推动实体大厅“多门”变“一门”，线上线下集成融合。

2. 清单管理。建立政务服务事项清单管理制度，在权力清

单基础上，逐项明确政务服务事项名称、设定依据、实施机关、服务对象、事项类别等要素，严格落实“三级三十二同”标准，在政务服务网实行动态网络公示。

3. 办事指南。按照全省统一模板编制办事指南，构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办事流程图（表），提供统一规范的申请材料格式文本和范本样表，消除“其他材料”或“有关部门”等模糊性表述，实现同一事项无差别受理、同标准办理，并在政务大厅显著位置公示办事指南，同步实行动态网络公示。除办事指南明确的要求外，不得自行增加办理条件、申请材料、办理环节等。为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一的政务服务。



## （二）服务流程标准化

1. 规范环节。依据相关法律、法规和规章,明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等,建立事项办理规程。一般性事项在同一部门的审批流程不超过受理、审核、决定3个环节,避免层层审批,最大程度减少办事环节、缩短办理时限。充分依托网上政务服务平台,推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”。进一步减材料、减环节、减时限、减费用、减跑动次数,科学细化量化审批服务标准,按照信息公开的相关要求向社会公布,让更多政务服务事项“最多跑一次”。

2. 优化流程。按照直接办理、委托全程代办进行分类办理。

### （1）直接办理

即办件。按照级别权限,程序简单,材料齐全须当场受理、办理的,作为即办件在窗口当场受理、办理。

承诺件。对不能当场办理,需要审核、论证或现场勘察的事项,作为承诺件,受理后在规定时间内办结。

联办件。需要两个及两个以上部门联合办理的事项,作为联办件,由主办窗口牵头协调,在规定时间内办结。

上报件。需上报审批或办理的事项,作为上报件,由工作人员负责材料的审查,明确告知所需的材料、费用和办结时限,主办窗口负责上报,在规定时间内积极与上级部门联系、协调,帮助办结。

退办件。对不符合条件不予办理的事项，作为退办件，受理窗口书面告知申请人不予办理的理由，明确给予答复。

## （2）委托全程代办

按照群众自愿申请的原则，为群众提供全程代办服务。

委托。由办事群众向政务服务中心自愿提交委托书，并提交相关证件。

受理。对委托材料齐全的，应向委托人出具受理单，告知办结期限、应缴纳的费用和申请人的权利、义务；对委托材料不全的，书面告知需补交的材料，待委托人补齐材料后再重新受理。

承办。受理委托申请后，经过受理登记，确定承办窗口和承办人，并出具承办单，明确办理期限和承办责任，承办人据此开展全程免费代办服务。

回交。办理完毕后，将办事结果通知委托人，做好各项费用的结算工作，并把有关批件及证照送交委托人。回交时应及时做好相关情况说明，并征求对承办窗口和承办人的办理意见。

## （三）服务平台标准化

1. 网上平台。把网上平台与实体大厅结合起来，实现线上线下功能互补、融合发展。同时，确保线上线下办事服务信息同源管理，服务内容准确一致，拓展网上办事广度和深度，延长网上办事链条，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”。实时汇入网上申

报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照等信息，为企业和群众办事线下“只进一扇门”提供有力支撑。科学合理设置服务分类，避免出现“有栏目无内容、空架子不实用”等问题。完善平台搜索、咨询等功能，确保公众能够“找得到、问得清”。

## 2. 场所设置标准化

（1）布局标识规范化。在政务大厅醒目位置摆放功能区分布图，明确各服务区标牌，各服务窗口正上方采用电子屏等方式标示对应窗口编号、当前办理顺序等，标识、标牌等到位、清晰、美观。

（2）功能区域规范化。按照便民高效的原则，政务大厅分设导询服务、自助查询办理、窗口受办服务、网办、政务公开、特殊群体帮办和24小时政务服务等便民服务区，以及洗手间、母婴室等便民功能区，设置综合受理窗口、“最多跑一次”投诉代办窗口、全省通办窗口、跨省通办窗口等。

（3）设施设备规范化。政务大厅根据企业和群众需求科学配备必要的办公设备、便民设施和便民用品，并加强日常运行维护。为保障大厅正常、有序、规范运行，配备照明、卫生洁具、消防器具等。大厅内设施设备等物品摆放统一、整洁、有序，并明确专人负责维护管理。

## 3. 基层建设标准化

按照《中共河南省委机构编制委员会办公室 河南省大数据

管理局<关于加快推进乡镇（街道）便民服务标准化建设>的通知》要求，规范建立乡（街道）便民服务机构，切实推进政务服务便民化、规范化，畅通为民服务“最后一公里”，实现基层政务服务“就近办”。

（1）服务事项集中到位。在乡（街道）、村（社区）设立便民服务点，建立乡（街道）、村（社区）服务事项目录清单，积极开展代缴代办代理，按照“应进必进”的原则，将户籍管理、自然资源管理、人口计生服务、就业劳动保障、养老医疗保险、民政事务、农业服务等事项集中纳入便民服务点办理，实现“一站式”集成服务。

（2）建立健全服务机制。积极构建“一门集中、一口受理、一网通办、一窗发证、一链监管、最多跑一次”的服务机制。入驻的政务服务事项要设置综合窗口，实现“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的服务模式，为服务对象提供协同高效的一揽子服务，实现“进一扇门办妥所有事”。依托省一体化政务服务平台，加快推进乡（街道）、村（社区）政务服务“一网通办”，加大线上线下融合力度，优化服务流程，让数据多跑路，让群众少跑腿。

（3）提高基层服务信息化水平。深化“互联网+政务服务”，推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革，加强基层电子政务外网建设，推动市、区、街道和社区便民服务中心四级信息共享和业务协同，逐步实现政务服务事项一窗口办理、一



站式服务、一平台共享。推广数字智能终端、移动终端等新型载体，推动乡（街道）、村（社区）公共服务向智慧化、网络化方向发展。

#### 4. 制定应急预案

根据上级有关突发事件应急处理相关要求，结合工作实际，制定突发事件应急预案。特别针对新型冠状病毒感染肺炎，制定疫情防控应急预案，落实常态化疫情防控，加强大厅环境、人员管理，切实保障办事群众生命和健康安全。

#### （四）服务规范化

1. 队伍建设。选派素质高、业务精、能力强、服务优的工作人员配备到窗口工作，负责“一窗受理”、发证发件、导办工作；配备专职代办员，提供全程代办服务；配备专职志愿者，为有需要的群众提供引导咨询服务。按照《湛河区政务服务和大数据管理局关于印发〈行业规范制度等二十五项工作制度〉的通知》要求，建立健全考勤、考核、奖惩和问责追究等日常管理制度，对辖区便民服务中心管理、考核。

2. 服务礼仪。工作人员要严格遵守工作纪律，工作时间着统一制发的制式服装，按规定佩戴工作牌；礼貌热情、态度谦和，回答问题时使用规范用语，表达清晰、准确、完整；临时关闭服务窗口时，应摆放“暂停服务”标识牌。

3. 服务制度。全面建立并落实一窗受理制度、上门服务制度、延时服务制度、预约服务制度、容缺受理制度、首问责任

制度、一次性告知制度、AB 岗位制度、窗口办件“好差评”制度、分中心管理制度、代办帮办制度、部门领导坐班制度等服务和管理制度。

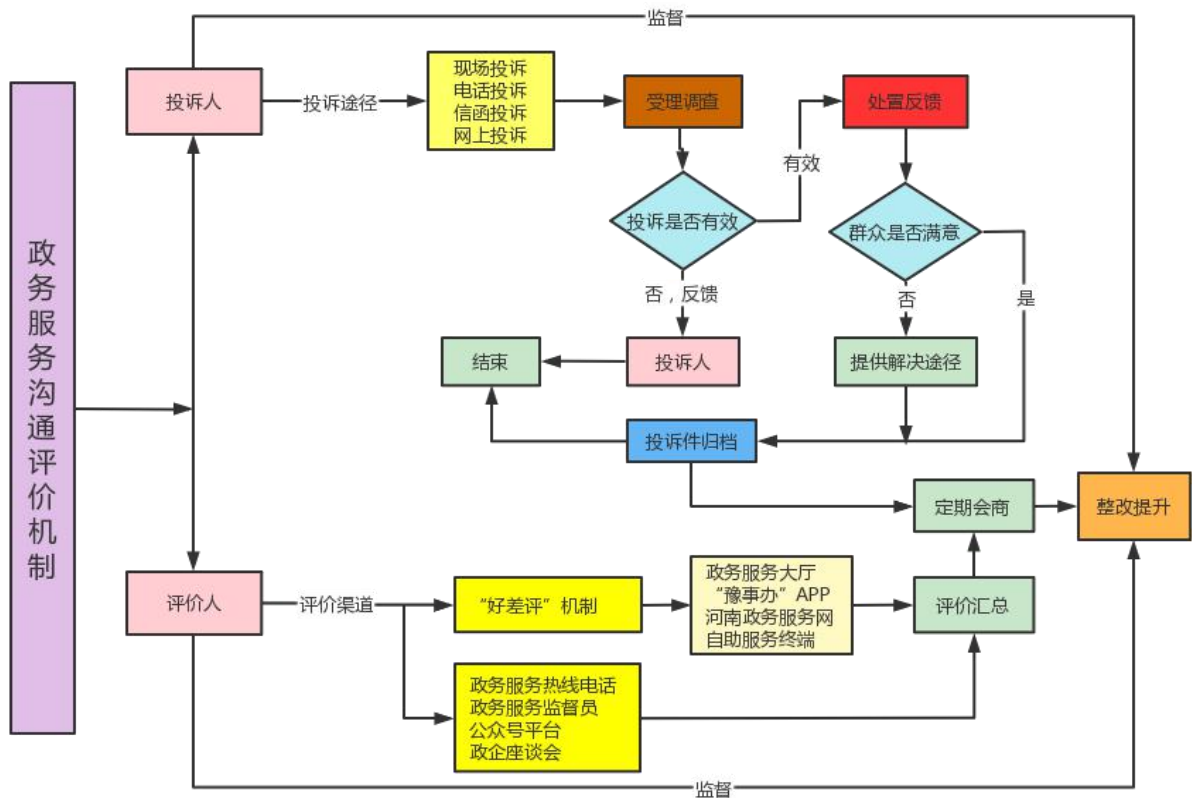
4. 咨询服务。要提供现场咨询和非现场咨询（如电话咨询、信函咨询、邮件咨询）等多种咨询方式和渠道，安排人员提供咨询受理和指导预约服务。现场咨询要按照一次性告知制度作出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、办理须知及其他可查询的相关服务内容。现场不能答复的，应告知群众答复时间及其他咨询途径。电话、邮件咨询还应在此基础上做到及时畅通。

#### （五）监督评价标准化

1. 构建监督体系。设立投诉处置岗位及职责，建立投诉处置工作机制。开通现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉等渠道，受理投诉后，及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈。建立行政审批责任追究制度，明确责任追究的范围、对象、条件等，对窗口工作人员违反行政审批制度的，通报相关单位，并作为相关考核的重要依据。定期召开各部门会商，统计、分析投诉处置结果，不断提升服务质量，改进政务服务工作。

2. 畅通沟通评价渠道。全面建立政务服务“好差评”制度体系，完善一体化在线政务服务“好差评”系统平台，结合我区实际完善“好差评”指标体系，依托各级政务服务场所（含各

级各类政务服务大厅、便民服务中心（站）、办事窗口等)和河南政务服务网（平顶山市湛河区分厅）、“豫事办”APP、自助服务终端、公众号平台、政务服务热线电话、政企座谈会、政务服务监督员反馈等方式，进行沟通评价，健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制。



### 三、工作保障

（一）统一思想，提高认识。政务服务标准化建设是落实“放管服”和“一次办妥”改革的重要途径，是提升政务服务工作水平、提升政府工作效能、提升群众满意度的重要抓手，各单位、各乡（街道）一定要高度重视、统一思想、明确任务、真抓实干，切实把思想和行动统一到标准化建设工作部署上来，

确保政务服务标准化建设工作取得显著成效。

（二）加强组织，抓好落实。各级政务服务中心要加强组织领导，落实主体责任，加大资金投入，增强人员和设施配备，完善各类服务制度和功能建设，进一步提高服务群众的水平和质量。中心将定期组织检查指导，对发现的问题，及时抓好督促整改，推动我区政务服务标准化建设工作真正落到实处。

（三）明确责任，加强督查。建立政务服务工作考核评价机制，优化考核标准，依据工作人员作风效能建设考核细则进行量化考核，并将结果纳入年度工作目标考评体系。推动各级政务大厅加强管理、规范服务、提高效率，全面提升政务服务质量和水平。

（四）典型示范，发挥作用。要进一步加强乡（街道）、村（社区）政务服务指导工作，打造一批便民服务站示范点，推广宣传先进经验做法，充分发挥辐射带动作用，形成改造一批，提升一批，带动一批，进一步提高政务服务建设标准化、规范化水平。

#### **四、附则**

本方案自发布之日起实施，由湛河区政务服务和大数据管理局负责解释，并实行动态调整。