

平顶山市湛河区人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

平湛“放管服”组办〔2022〕4号

湛河区“一站式”政务服务综合咨询服务 实施方案

为进一步深化“放管服”改革，推进服务型政府建设，进一步优化营商环境水平，提升政务服务质效。坚持以人民为中心的思想，以群众需求为导向，精准回应企业和群众关切，提高利企便民服务水平，现结合我区实际，特制定本方案。

一、工作目标

围绕适用于我区现行的各类优惠政策文件、政务服务事项，在区政务服务中心设立政策咨询综合服务窗口，将分散于各部门的服务事项和政策集中整合，切实解决咨询过程中“多头跑、多次跑”的问题，让企业和群众只进“一扇门”

就能“一站式”“一次全知晓”“一次办”，实现企业群众咨询更精准便捷。

二、适用范围

各级各部门制定出台的政府补贴、政府奖励、税收优惠、资质认定、医保社保等各项惠企便民政策，以及行政权力、公共服务等各类政务服务事项，统一纳入政务服务综合咨询服务窗口。

三、运行机制

（一）“一窗受理”。通过设置的“一站式”政务服务咨询服务窗口，将“淘宝式”政务咨询服务变为集中咨询，推动政务服务咨询向“面对面”转变，现场提供咨询解答服务。同时，设置“厅长”值日制度，对等候时间较长的办事群众主动上前询问，引导进行网办、掌办和自助一体机办理，实现咨询答疑从“人找服务”向“服务找人”转变。

（二）“协同共办”。通过部门协同联动，构建统一咨询闭环，做到首问必答、有需必办、部门联动、跟踪服务，逐步形成政务服务咨询的“统一答”“标准答”，提升政务服务咨询的效率与质量。

（三）“一个号码”咨询。公布服务电话，为企业和群众提供更便捷的政务服务咨询服务，精准传达政策意图，办事指南一次告知，真正做到让企业群众享受到政府的各项优惠政策红利，实现企业群众咨询更便捷。

四、工作任务

（一）政策梳理。根据“谁制定、谁更新”的原则，由区直各相关部门负责梳理本系统（含中央、省级、市级）惠企便民政策事项清单。同时，按照“制定出台一批、梳理更新一批”的原则，动态调整惠企政策事项清单。

（二）动态维护。根据“谁主管、谁负责”的原则，由区直各相关部门维护湛河区政务服务网，完善政务服务事项要素，并及时与区政务服务和大数据管理局对接，实现线上线下办事指南统一，保证政务服务综合咨询服务窗口可据此为企业和群众提供咨询服务。

（三）加强学习。曹镇乡、各街道办事处、区直各相关部门要加强培训，提升业务能力。区政务服务和大数据管理局要主动安排咨询服务窗口工作人员到各部门轮训学习，提高专业素养。

（四）政策宣传。通过政府门户网站、政务服务大厅宣传展板、LED屏等渠道对外公布政务服务内容，并根据政策更新情况及时发布相关信息，让企业群众及时了解、掌握各项政务服务事项。各相关部门应组织业务骨干定期到政务服务中心，主动为企业群众做好政策宣传解读。

五、保障措施

（一）加强组织领导。成立由区政务服务和大数据管理局局长李艳佳为组长、区行政服务中心主任祁晓露为副组长、各有关单位具体经办人为成员的湛河区“一站式”政务服务咨询服务工作领导小组。

（二）明确部门职责。区直有关部门要高度重视政策咨询服务窗口建设工作，明确分管领导、责任股室和联络员。认真梳理政策并动态管理，简化审查环节，规范办事程序，提升服务质量，确保惠企便民政策咨询高效有序运转。

（三）加强宣传引导。通过政府门户网站、政务服务大厅宣传展板等渠道开展广泛宣传，切实提高政策兑现知晓度，减少企业和群众跑动次数，努力营造惠企便民良好氛围。

（四）强化监督管理。按照省、市、区深化“放管服”改革、优化营商环境工作要求，加强工作推进落实，将政策汇集、服务质量等纳入单位和个人工作绩效考评内容，实行正向激励，确保政务服务咨询工作落细落实。

附件：湛河区“一站式”政务服务咨询服务工作领导小组
组成员名单



附件

湛河区“一站式”政务服务咨询服务工作 领导小组成员名单

组 长：	李艳佳	区政务服务和大数据管理局
副组长：	祁晓露	区行政服务中心
成 员：	郭艳玲	不动产事务服务窗口
	于洪雨	民政事务服务窗口
	温 轲	医疗卫生服务窗口
	刘向阳	社会事务综合窗口
	沈 涛	企业开办专区
	王民召	医保社保综合窗口
	孙玲玲	曹镇乡政府
	张 辉	高阳路街道办事处
	李五星	南环路街道办事处
	冀业翔	姚孟街道办事处
	段颖玺	马庄街道办事处
	杨国栋	北渡街道办事处
	高若岚	轻工路街道办事处
	海红果	河滨街道办事处
	李 伟	九里山街道办事处
	党宏勋	荆山街道办事处