

平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局

卫东区实体政务大厅标准化建设实施方案

为深入推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，持续提升行政效能和政务服务水平，不断增强企业和群众的获得感、满意度，进一步加强卫东区实体政务大厅标准化建设制定此实施方案。

一、健全政务服务体系

1. 完善政务服务体系管理机制。经批准保留实体政务大厅的部门负责本部门实体政务大厅的标准化建设和规范化运行，并纳入同级政务服务管理机构统一管理。建立协调联动机制，积极组织政务服务交流和培训，深入研究政务服务发展方向和模式，促进政务服务提速增效。

2. 规范政务服务名称标识。卫东区综合性实体政务大厅名称为“平顶山市卫东区政务服务中心”，街道名称统一为“××街道办事处党政综合便民服务中心”，村庄（社区）名称统一为“××村（社区）便民服务站”。

3. 推进政务服务向基层延伸。充分利用乡镇党政机关服务设施、党群组织活动场所、村庄（社区）综合服务设施等场地，规范推进乡镇（街道）、村庄（社区）实体政务大厅建设，推进户籍

办理、个体工商户登记、税务、劳动就业、社会保障、社会救助、优抚安置、医疗卫生、计划生育管理、住房保障（宅基地申请）等事项纳入集中统一办理，避免重复建设。各乡镇（街道）设立1个便民服务中心，并明确一个领导班子成员分管、协调相关工作。各村庄（社区）根据实际采取“一站一村（社区）、一站多村（社区）”方式设置村庄（社区）便民服务站，开展与群众生活密切相关的政务服务事项的全程免费代办，具体服务内容根据实际确定。

4. 完善实体政务大厅软硬件设施。实体政务大厅设置咨询服务区、窗口服务区、集中审批区、政务公开区、自助服务区、休息等候区等（实体政务大厅面积受限的，相关功能区可合并设置），配备免费饮水、复印、打印、充电等服务设施和排队叫号、“好差评”服务评价、音像监控等设施设备，做到功能分区合理、设施完备、标识清晰、环境整洁。乡镇（街道）、村庄（社区）便民服务中心（站）根据工作实际，配备相应办公设施设备。

二、推进线上线下深度融合

5. 统一办理平台。政务服务管理机构依托河南政务服务网统一受理，实时汇入网上申报、事项受理、审批（审查）结果和审批证照、服务评价等信息，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一个办理平台，打破部门信息壁垒，推动数据资源共享，不断强化河南政务服务网对线下综合窗口支撑能力。

6. 统一服务标准。同一事项、同一办事情形，线上办事指南

和线下窗口业务流程一致、办理标准一致，实现线上线下办理无缝衔接。

7. 统一预约服务。实体政务大厅通过河南政务服务网、网络预约系统等渠道，开通统一预约服务功能，实现办理时段精准预约、在线预约，排队状态智能提醒。

8. 推进办事材料线上线下共享复用。归集、关联与企业 and 群众相关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息，并形成相应目录清单，持续提升办事材料线上线下共享复用水平，加快实现政府核发证照（文件）、企业和群众已经提交的材料免于提交。

9. 拓展服务渠道。充分发挥实体政务大厅、河南政务服务网、豫事办 APP 优势，积极利用第三方平台开展便民服务应用，推动线上线下优势互补、融合发展，实现政务服务多渠道办理。

10. 推进网上办理。切实提高政务服务事项网上办理比例、广度和深度，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入河南政务服务网办理。

三、实行标准化政务服务事项管理

11. 加强事项管理。不断提高政务服务事项清单的科学性、完善性，政务服务事项集中进驻综合性实体政务大厅统一办理，除事项办理本身有场地限制或涉及安全、保密的外。

12. 完善办事指南。按照最小“颗粒度”标准编制政务服务

事项办事指南，明确各项办理要素，提供常见问题解答、申请文书格式文本和示范样本，推进办事指南规范化、办事材料精准化。

13. 规范业务手册。所有政务服务事项逐项、逐条、逐环节细化审查标准，做到全面、详实、准确，工作人员严格按照业务手册开展审批服务。

14. 优化办理流程。健全协同办理机制，推进业务流程无缝衔接、集成办理，切实做到减环节、减材料、减时间、减跑动次数。

四、建设高效均衡的政务服务窗口

15. 建设综合窗口。根据社会需求和业务办理关联性、整合部门办事窗口，分类设置综合窗口，构建受审分离、协同联动、信息共享、实时监督、便捷高效的工作机制，全面实行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式，推进政务服务事项“一窗办成”。

16. 建立窗口动态调整机制。综合考虑窗口事项类型、年均办件量、单件办理时长、窗口负荷等情况，动态调整窗口数量，保持不同窗口业务受办理数量基本均衡，减少窗口排队时间。因政策变动、季节性办理等导致一定时期内办事人员激增的，灵活采取增设临时窗口、集中调配人员力量、预约服务、延时服务、错时服务等措施，及时加以解决。

17. 强化综合窗口授权。加强各单位向综合窗口的委托授权，

由综合窗口直接完成事项的收件、受理和送达工作。窗口工作人员根据部门委托授权和事项受理清单及范本要求收取材料并出具凭证，部门对收件、受理凭证应当予以认可。除法律、法规有明确规定的情形外，窗口工作人员不得拒收企业和群众提出的事项申请。窗口工作人员不予收件的，加强核实监督。

五、强化精准全面的政务服务运行管理

18. 推行集成服务。按照转变政府职能的要求，切实推动部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向同级综合性实体政务大厅集中，明确一名窗口负责人负责本部门政务服务工作，并对窗口负责人、审批服务人员充分授权，实现除依法依规需要集体决策的外，政务服务事项的咨询、受理、审核、决定、收费、制证、送达等集中在综合性实体政务大厅实施。原部门不得再办理包括受理、办理、收费、年审（检）等相关事宜，严禁“两头受理”、“体外循环”和“明进暗不进”。事项办理过程中涉及技术评审、专家论证、听证、测绘（测量）、检验检测等法定特别程序的，相关部门要采取相应措施，完善配套制度和办法，将相关结论按要求及时反馈至大厅审核、审批人员，确保相关事项在大厅内及时审批、发证（审批服务与技术审查未分离的除外）。

19. 强化前端咨询辅导。健全以实体政务大厅、12345 热线平台、网上咨询等前端咨询辅导体系，一次性准确、完整告知政务服务事项办理的所有环节和全部材料及要求，最大限度减少申请

人往返实体政务大厅跑腿次数。设置实体政务大厅“政策咨询综合服务”窗口，由部门业务骨干为企业和群众进行“肩并肩”的辅导。

20. 推进政务公开。在政务公开专区，提供政府信息查询、信息公开申请等服务；在显著位置放置办事指南、惠企政策等。

21. 完善服务机制。建立完善首问负责、一次告知、限时办结、岗位 AB 角、代办帮办、容缺受理、错时服务、延时服务、午间不间断服务、绿色通道、上门服务、邮寄送达等服务机制，规范工作人员接待用语、行为举止、仪容仪表、逐步提高服务质量和水平，提升企业和群众的办事体验度。

22. 创新服务方式。不断拓展自助服务，推进政务服务自助终端由专用一体机向综合一体机逐步转换，推动更多事项全程自助办理；延伸政务服务时间和空间，推广 24 小时自助服务，推动集成式自助终端向乡镇（街道）、村庄（社区）等人员密集场所延伸；探索“政务服务+银行”，推进政务服务向国有商业银行智能自助终端延伸。探索推进“一件事”套餐式主题服务、仅凭身份证或营业执照办理的“一证通办”“一照通办”、“刷脸”办理零材料审批、智能秒批；绘制政务服务数字地图；推行政务服务政策精准推送、涉企优惠政策一窗兑现，建立畅通有效的政民、政企沟通机制；探索除依法需要集体决策的事项外的独任审批和“最多签两次”；推行政务服务内部并联、横向协同、跨层联动、全省

通办，再造高效有序运行流程。

23. 深化政务服务“好差评”。全面实施政务服务“好差评”制度，政务服务绩效由企业和群众评判，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，实现所有评价对应到办事企业和群众、办理事项和承办人，公开评价人对政务服务的所有评价，实名差评回访整改率达到100%，促进政务服务质量持续提升。

24. 强化电子监察。完善电子监察规则，提升河南政务服务网电子监察系统功能，构建“横到边、纵到底、全覆盖”的内部效能监察体系，对政务服务运行的事前、事中、事后各个环节进行实时监督监察，形成绩效结果自动生成和风险实时防控、预警提示、督办纠错等监管机制，推动政务服务公开透明、高效运行。

六、打造优质精干的政务服务队伍

25. 优化人员配备。选优配强政务服务窗口工作人员，综合性实体政务大厅综合受理窗口工作人员原则上由政务服务管理机构统一配备。村庄（社区）窗口工作人员可以由乡镇（街道）派驻的社区专职工作人员担任，也可由村庄（社区）干部、大学生村官、网格员等兼任。根据工作需要向实体政务大厅派驻政治素养高、业务水平好、服务意识强的正式在编人员。派驻人员由派驻部门、实体政务大厅双重管理，其编制、职级、待遇等由派驻部门负责，日常管理、服务规范、考核评优、党团关系等由实体

政务大厅负责。派驻人员需要调整的，派驻部门应当提前向政务服务管理机构申请备案。派驻时间一般不少于两年，期间不再承担本部门其他工作。严格控制大厅工作人员借调至其他部门。

26. 组织人员培训。健全培训制度，提升窗口工作人员服务意识和业务能力。开展日常培训，提升窗口工作人员的服务规范、政策理论和业务办理等水平。

27. 完善人员考核。建立完善实体政务大厅工作人员绩效考核制度。依托政务服务“好差评”制度，对大厅工作人员服务质量、工作效能等进行综合考核评价，健全奖惩机制。

28. 强化激励机制。建立干部窗口一线锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到实体政务大厅工作。鼓励各部门优先提拔任用优秀的窗口工作人员，并将实体政务大厅对窗口工作人员的考评意见作为提拔任用干部的重要依据。



卫东区政务服务和大数据管理局

2021年4月16日