

# 通许县人民政府办公室文件

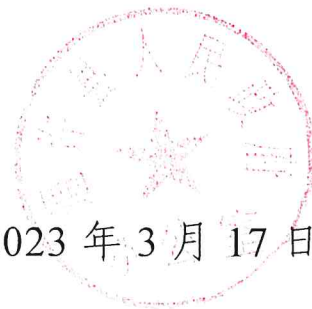
通政办〔2023〕4号

---

## 通许县人民政府办公室 关于印发通许县政务服务中心管理办法的 通知

各乡、镇人民政府，咸平街道办事处，高新区管委会，县直有关单位：

现将《通许县政务服务中心管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实。



2023年3月17日

# 通许县政务服务中心管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为加强政务服务中心管理，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，根据《中华人民共和国行政许可法》《河南省优化营商环境条例》等有关法律、法规规定，按照县委、县政府工作部署，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称政务服务中心，是指县政府设立的，县级政务服务部门统一进驻，集中为公民、法人和其他组织（以下简称企业和群众）提供县级政务服务事项咨询、受理、办理、评价、投诉等服务的综合性场所。

本办法所称县级政务服务事项，包括依法申请办理的县级行政权力事项和公共服务事项。其中，行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项，公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化教育、残疾人服务等领域的公共服务事项。

本办法所称县级政务服务部门，是指履行县级政务服务事项审批服务职能的县级行政机关和其他负有县级政务服务职责的机构，包括县直有关部门和单位等。

政务服务中心的运行、服务及监督管理等工作，适用本办法。

**第三条** 成立由县政府常务副县长任主任，主管副县长任

常务副主任，县纪委、县政务服务和大数据管理局、进驻政务服务中心的县政府有关职能部门等为成员单位的政务服务中心管理委员会，负责政务服务中心的监督管理和组织协调等工作。政务服务中心管理委员会下设执行委员会（以下简称执委会），执委会设在县政务服务和大数据管理局，执委会主任由县政务服务和大数据管理局局长兼任。

执委会负责政务服务中心的日常服务管理工作。

县级政务服务部门承担对本部门进驻政务服务事项和审批服务人员的管理责任。

**第四条** 县级政务服务部门应当按照政务服务事项和审批服务人员、环节、系统等“应进必进”的要求，推进审批服务职能重塑和审批服务流程再造，实现“大厅之外无审批”。

**第五条** 政务服务中心遵循依法规范、公开透明、便民利企、高效廉洁的原则，合理设置功能分区和窗口，高标准建设智慧化综合管理系统，完善配套服务设施，为企业和群众提供优质便捷的政务服务。

**第六条** 根据本办法，并对照其配套的考核细则，对政务服务窗口单位进行日常管理并逐项打分、做好记录，实行周通报、月评比、季表彰、年总结工作机制，配合全媒体宣传。周通报即：每周在县交办会上通报第一名到最后一名的各单位排名情况；月评比即：参照周通报工作情况，并报送县督察局；季表彰即：结合周通报、月评比，评出每一季度的政务服务优



质窗口、服务之星；年总结即：总结全年政务服务工作，提炼亮点、补齐短板、优化提升。

## 第二章 进驻事项

**第七条** 除因涉密、涉外、意识形态、安全和场地限制、法律法规另有规定等原因不宜进驻的事项外，其他县级政务服务事项全部集中进驻政务服务中心，实现审批服务事项“应进必进”。

县级政务服务事项确因特殊原因不进驻政务服务中心的，县级政务服务部门应当报县政府批准；经批准不进驻政务服务中心的县级政务服务事项，应当接受县政务服务和大数据管理局统一监督管理，实行信息共享。

**第八条** 县级政务服务部门应当理顺行政审批科室与其他内设科室的职责关系，区分政务服务事项合规审查和业务技术审核等环节，优化进驻政务服务事项办理流程，建立健全审管协同机制，实现审批服务环节“应进必进”。审批服务中的现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节可不进驻政务服务中心。

**第九条** 县级政务服务部门应当推动部门后台审批业务系统与县一体化政务服务平台统一受理系统联通，确保政务服务事项线上线下一个系统受理、一个平台办理，实现审批服务系统“应进必进”。

**第十条** 对进驻政务服务中心的县级政务服务事项，县级政务服务部门应当按照统一格式编制办事指南，逐项列明事项

名称、实施主体、设定依据、申请条件及申请材料、示范文本及常见错误示例、收费标准及依据、办理流程及时限、结果名称及样本、咨询方式等内容，通过线上线下渠道同源发布、同步更新。

**第十一条** 对进驻政务服务中心的县级政务服务事项，县级政务服务部门应当按照统一格式绘制审批流程图，制定审查工作细则，逐项细化明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项等，严格规范行政裁量权。

**第十二条** 因法律法规等立改废释、机构职能调整或“放管服效”改革，新增、取消、下放或调整县级政务服务事项，或县级政务服务事项受理条件、申请材料、办理流程、时限等发生变化的，相关县级政务服务部门应当在相关法律法规及文件公布之日起3个工作日内告知县政务服务和大数据管理局，并提出政务服务事项目录调整建议，县政务服务和大数据管理局按程序在7个工作日内调整到位，相关县级政务服务部门应当同步将办事指南、审批流程图、审查工作细则等修订到位。

### 第三章 运行服务

**第十三条** 政务服务中心按照“一站服务、一次告知、一窗受理、一网通办、一次办好”的模式，建立健全统一规范的日常运行和进驻政务服务事项审批服务制度。

**第十四条** 对进驻政务服务中心的政务服务事项，企业和群众申请办理的，县级政务服务部门应当统一在政务服务中心

受理（含线上）、审查、决定、制证（发文）、送达，提供“一站式”服务。

除经县政府批准保留的外，原则上不再保留县级政务服务部门单独设置的服务大厅或窗口。

**第十五条** 政务服务中心建立首问负责、帮办代办、咨询辅导等服务机制，根据实际需要提供延时服务、预约服务及“绿色”通道、免费寄递等服务，形成企业和群众办事“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、结果免费寄”的服务闭环。

**第十六条** 政务服务大厅各窗口实行“1+1+N”工作法：第一个“1”指一次性告知，对企业和群众现场提出咨询办理事项，能当场办结的，立即受理办结；对于提供申请材料不全或不符法定形式的，政务服务窗口工作人员应当当场一次性告知清楚，并出具一次性告知清单。第二个“1”指一次性办结，群众或企业把所有材料准备齐全后，大厅窗口一次性办理完毕。“N”指办理过程中的N种情况、N种保障：1.依法依规，确实办不成，给企业或群众做好解释工作；2.依法依规可以办，但是给企业和群众没有办成，要说明问题并及时解决；3.依法依规不能办，但有个别人办成了，查明是否存在违纪违法行为，如有违纪违法行为，依法依规处理；4.依法依规让企业和群众跑一趟就能办成的事，却让企业和群众跑了N趟，移交县纪委监委，严肃问责。对企业和群众通过电话等其他渠道提出的咨询事项，政务服务部门工作人员应当参照前款规定告知清楚。



**第十七条** 政务服务中心建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，根据进驻政务服务事项的关联度等情况，分领域设置综合窗口，平行受理相关事项，实行“一窗受理、集成服务”。

县政务服务各窗口单位可根据受理事项数量、企业和群众等待时间等情况，对窗口设置进行调整。

**第十八条** 县级政务服务部门依托市一体化政务服务平台统一受理系统，使用统一受理接口双向联通部门后台审批业务系统，实现前台窗口或线上受理材料实时推送至部门后台审批业务系统、后台办理进度和结果实时回流至一体化政务服务平台。

对已实现全程网办的县级政务服务事项，政务服务中心工作人员可通过咨询辅导、帮办代办等方式，鼓励引导企业和群众自助线上办理或在政务服务中心自助服务区现场办理。企业和群众自主选择到窗口办理或通过邮寄方式办理的，政务服务中心工作人员应当予以受理或协助办理，不得要求其先到线上预约或在线提交申请材料。企业和群众已通过线上提交申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，政务服务中心工作人员不得要求其重复提交纸质材料。

**第十九条** 政务服务中心设置“一件事一次办”综合窗口，企业和群众视角的县级政务服务“一件事”由综合窗口统一受理，牵头的县级政务服务部门组织协调并联审批、一口出证，

实现企业和群众“只进一扇门、最多跑一次”。

县政务服务和大数据管理局负责制定“一件事一次办”事项基础清单，确定牵头部门和联办部门并公布实施，逐步实现高频政务服务事项“一件事一次办”清单全覆盖。

**第二十条** 政务服务中心设置“有诉即办”窗口、“办不成事”监督窗口，对企业和群众的诉求建立受理、转办、督办、反馈等闭环工作机制，并与县纪检监察机关协调联动，做到有诉即办、有诉必办，实现政务服务“有无熟人一个样、大小企业一个样、国有民营一个样、内资外资一个样、投资前后一个样”。

**第二十一条** 除涉及国家秘密、商业秘密、意识形态安全或依法保护个人信息、个人隐私的情形外，县级政务服务部门应当通过河南政务服务网、通许政务服务公众号及相关媒介等渠道，主动公开政务服务事项目录、办事指南、审批结果等内容，方便公众查询和社会监督。

#### 第四章 考核内容

**第二十二条** 日常绩效考核内容：

（一）政务服务窗口单位各项改革措施、营商环境评价工作推进配合情况；

（二）“好差评”工作情况；

（三）窗口单位服务质量；

（四）窗口单位纪律；



(五) 窗口管理 (穿工装、戴胸牌、提供免费复印、保持卫生、节约用电等)；

(六) “互联网+监管”行为发生量录入及时率。

**第二十三条** 出现下列情况，年度考核一票否决：

(一) 在政务中心发表不正当言论严重影响政务服务窗口形象；

(二) 蓄意不服从政务服务中心管理，影响正常办公秩序；

(三) 与办事群众或与中心工作人员发生冲突、打架斗殴造成恶劣影响，或内部不团结，发生矛盾纠纷，严重影响正常办公秩序；

(四) 在办理审批业务中吃拿卡要；

(五) 不按照收费依据收费，存在乱收费现象；

(六) 以及存在的其他违法违规行为。

## 第五章 考核记分

**第二十四条** 结合各窗口日常工作综合表现，根据考核细则打分，每周在县交办会上通报各窗口单位排名情况。

**第二十五条** 每月考评得分 25%折合为年终考核总分。

**第二十六条** 绩效考核实行百分制，基础分为 100 分，其中政务服务各项改革措施、营商环境评价工作推进配合情况占 20 分；“好差评”评价量占 20 分；窗口单位服务质量占 20 分；窗口单位纪律占 20 分；窗口管理（卫生、节约用电）占 10 分；“互联网+监管”行为发生量录入及时率占 10 分。加分项：服

务质量好、群众满意度高，被市、县领导表扬的窗口单位分别加 10 分、5 分；群众或企业满意度高，向窗口赠送锦旗，且被媒体及时宣传报道的加 10 分；窗口单位政务服务工作的创新点在媒体上发表且被政务服务和大数据管理局政务服务环境股认定的，每篇加 1 分。

## 第六章 监督管理

**第二十七条** 县政务服务和大数据管理局建立常态化运行监管机制，通过政务服务和大数据管理局政务服务环境股对各窗口现场检查、县纪委“办不成事”监督窗口现场督查、第三方公开监督评议等方式，对进驻政务服务中心窗口单位的政务服务事项办理效能、进驻工作人员审批服务行为等进行评价，以适当形式向县委、县政府报告。

**第二十八条** 县政务服务和大数据管理局依托一体化政务服务平台，按照全方位、全链条、全周期要求，对进驻政务服务中心政务服务事项办理进行事前、事中、事后全流程实时监控、督办纠错、预警提醒。

**第二十九条** 政务服务中心全面推行政务服务“好差评”制度。在窗口办理每项业务结束后，工作人员应主动请办事企业和群众对服务做出评价，并引导邀请其扫评价二维码，一事一评，接受公众监督。建立进驻事项办理差评和投诉问题调查核实、督促整改及反馈机制，促进政务服务质量持续提升。

**第三十条** 政务服务中心各窗口派驻单位存在进驻事项

“明进暗不进”“体外循环”等情况，以及工作人员存在违规审批、违反相关管理制度等情形的，县监察局、县纪委“办不成事”监督窗口及时督促整改；情节严重的，可建议窗口派驻单位予以处理；涉嫌违纪违法的，由具有管理权限的单位和部门依纪依法处理。

**第三十一条** 本办法自印发之日起施行。

附件：政务服务窗口单位周考核细则



附件

## 政务服务窗口单位周考核细则

序号	考核事项	基础分值	加分	减分	评分细则
1	政务服务改革营商环境推进情况 各措施环节工作情况	20分			1.政务服务事项严格按照国家省市要求进行及时梳理填报发布,并进行动态调整(4分); 2.“1+1+N”工作机制、首问负责制、限时办结制等制度落实到位(5分); 3.营商环境评价工作推进配合情况(4分); 4.工程建设项目审批未按改革要求办理,多出事项、多出材料、逾期审批(3分); 5.“一件事一次办”未按改革落实推进,未统一接件和出件(2分); 6.政务服务各项改革措施推进工作配合情况(2分)。
2	“好差评”评价量	20分			1.有评价器的窗口主动邀请群众给予评价,做到“一事一评”(5分); 2.无评价器的主动邀请群众扫二维码给予评价,做到“一事一评”(5分); 3.在窗口一件事办理完毕,工作人员有无主动说:“请对我们的服务做出评价”这句话(5分); 4.中心设立在线评价系统由服务对象对窗口进行评价,服务对象对窗口的评价不满意数超总数5%的每人每次扣2分(5分)。
3	窗口单位服务质量	20分			1.窗口办事指南不详实,不及时更新,核对一体化平台流程清单,线上线下办事指南不一致(3分); 2.窗口工作人员未规范使用文明用语的,出现禁语,造成服务态度差,引起企业或群众不满意。(5分); 3.窗口业务办事环节多、窗口设置不合理,造成办事窗口前群众和企业排队时间长、来回跑,办事效率低(5分); 4.“办不成事监督窗口”交办工单反映问题属实(7分); 5.不按照收费依据收费,存在乱收费现象(一票否决); 6.在办理审批业务中索要卡要(一票否决)。

4	窗口单位纪律	20分		<p>(一) 1.个人公示牌按规定摆放, 包含“好差评”二维码岗位牌、一次告知公示牌等; (1分); 2.按要求及时准确上报工作台账(1分); 3.窗口单位一把手每月到政务中心走流程一次, 推动流程优化, 问题解决(3分); 4.工作人员请假、外勤按规定履行请假手续, 因特殊情况未能办理手续, 及时报备(1分); 5.未补办请假手续或补办手续不规范, 将请假手续当天送政务服务环境股(1分); 6.工作人员请假未安排人员顶岗(1分); 7.旷工半天、会议与活动迟到、无故缺席(2分); 8.工作时间睡觉、织绣、进食、吸烟, 串岗、脱岗等(2分); 9.浏览与工作业务无关网站; 玩游戏、看娱乐视频、炒股、聊天等(2分); 10.上班迟到或早退(2分); 11.窗口人员变动时不向政务服务环境股提前报备(2分); 12.需在大厅增加大型设备时不提前报备(2分)。(二) 出现下列情况, 年度考核一票否决: 1.在政务中心发表不当言论严重影响政务窗口形象; 2.蓄意不服从政务中心管理, 影响正常办公秩序; 3.与办事群众或中心工作人员冲突发生打架斗殴造成恶劣影响, 或内部不团结, 发生矛盾纠纷, 影响正常办公秩序。</p>
5	窗口管理(免费复印、卫生、节约用电)	10分		<p>1.有无为办事群众和企业提供免费复印(5分)。2.穿工装, 戴胸牌, 窗口柜面、桌面、后台地面保持干净整洁有序, 个人物品规范摆放(2分); 3.打扫卫生, 不得占用上班时间, 不得让群众等待(2分); 4.下班前及时关闭窗口电脑、中央空调等电源开关(1分)。</p>
6	“互联网+监管”行为发生量录入及时率	10分		<p>1.执法人员能熟练掌握监管平台的数据填报(2分); 2.在监管行为发生后能及时填报“互联网+监管”系统(2分); 3.监管事项项覆盖率100%(3分); 4.子项覆盖率100%(3分)。</p>
<p>备注: 1.服务质量好、群众和企业满意度高, 被市、县领导表扬的窗口单位分别加10分、5分; 2.群众或企业满意度高, 向窗口赠送锦旗, 且被媒体及时宣传报道的加10分; 3.窗口单位政务服务工作的创新点在媒体上发表且被政数局政务服务环境股认定的每篇加1分。</p>				

