

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室文件

平龙政服领办〔2022〕6号

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室 关于转发《进一步规范政务服务行为强化 监督管理工作实施意见》的通知

各办事处、区直各有关单位：

为深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，持续提升行政效能和政务服务水平，日前平顶山市政务服务和大数据管理局印发了《进一步规范政务服务行为强化监督管理工作实施意见》（平政数〔2022〕26号），现将文件转发给你们，请认真抓好贯彻落实。

附件：平顶山市政务服务和大数据管理局关于印发进一步规范政务服务行为强化监督管理工作实施意见

2022年8月15日



平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2022〕26号

关于印发《进一步规范政务服务行为强化 监督管理工作实施意见》的通知

市行政审批服务中心、各县（市、区）政务服务和大数据管理机构：

为深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，持续提升行政效能和政务服务水平，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，更好满足企业和群众办事需求，不断增强企业和群众的获得感、满意度，现将《进一步规范政务服务行为强化监督管理工作实施意见》印发给你们，请认真贯彻执行，抓好落实。



平顶山市政务服务和大数据管理局 进一步规范政务服务行为强化监督管理 工作实施意见

为深入推进“放管服效”改革，持续优化营商环境，不断提升政务服务能力和水平，更好满足企业和群众办事需求，不断增强企业和群众的获得感、满意度，现制定进一步规范政务服务行为强化监督管理工作实施意见，有关事宜如下：

一、工作目标

推动“一网通办”前提下“最多跑一次”改革取得更大成效，打造优质高效有温度的线下政务服务，不断提升企业和群众的获得感、满意度。推进线下“只进一扇门”，政务服务事项进驻综合性实体政务大厅实现“应进必进”。严格落实清单之外无审批，坚决杜绝“两头受理”、“体外循环”和“明进暗不进”。提升窗口服务能级，实现分类综合窗口全覆盖。夯实政务服务“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，实名差评回访整改率达到100%，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

二、工作任务

（一）预约

1. 企业群众可以通过河南政务服务网、豫事办 APP、政务服

务智能导航“云叫号”系统、电话和现场预约办理有关政务服务事项，企业群众按照预约的时间，凭预约信息到相关窗口办理业务。

2. 除因疫情防控等原因，预约办理与现场办理同时运行，预约办理不能作为现场办理的前置条件。

3. 河南政务服务网、豫事办 APP、政务服务智能导航“云叫号”系统在预约界面明确预约事项的申请条件、申报材料等内容，通过电话或现场预约的应一次性告知申请条件和申报材料。

4. 预约实行 7×24 小时服务，既可以预约工作时间之内办理，也可以预约工作时间之外办理。

5. 工作时间之外可预约事项，实行清单制管理，由各级政务服务中心组织各审批部门结合实际情况梳理后确定，并对社会进行公布。

6. 预约工作时间之外办理相关事项的，应当是因特殊原因，必须在限定的时间内急需办理的事项。至多提前 5 个工作日、至少提前 1 个工作日进行预约，并填写《预约登记表》。相关工作人员收到预约申请后，应与相关审批部门进行沟通，并向申请人确认预约事项，反馈相关事项的申请条件、申报材料。

7. 建立预约黑名单制度。申请人预约后，如无法按时到达大厅办理，应在第一时间内取消预约。申请人预约成功后没有办理业务也没有取消预约的，半年内达到 3 次，列入黑名单，一年内不再享受预约服务。

（二）引导

8. 各级政务服务大厅设置进门引导人员、综合导询台引导人员和各功能分区流动引导人员。

9. 引导人员主要负责为申请人提供咨询、引导服务，可以引导申请人使用自助机、豫事办 APP、河南政务服务网等办理相关事项，引导申请人到各功能分区办理相关事项。

10. 引导人员应佩戴明显标识，具备主动服务意识，热情、积极为申请人提供引导服务。

11. 对老弱病残孕等特殊群体，引导人员根据需要，主动提供全程引导服务。

（三）咨询

12. 各级政务服务大厅应设立“一站式”综合咨询辅导区，配备电脑、打印机等相应办公设施，为企业群众提供各类事项的办事指南、办理流程、申报材料样本、申请表单等咨询辅导服务。

13. 综合咨询辅导区设置专业辅导席，按照“服务优先、辅导靠前”的要求，选派专业工作人员，在企业群众自愿的前提下，就线上线下政务服务事项的办理条件、办理流程、申报要点、材料预审等，为企业群众提供事项申报前的办事咨询、申报辅导（不包含申报材料准备过程中的技术辅导和审查）、问题解答。

14. 对申请人提出的咨询辅导事项，辅导人员能够当场告知的，应当场一次告知清楚，并出具一次告知单。确属疑难复杂、历史遗留问题，不能当场告知的，应当在3个工作日内答复。

15. 推行咨询辅导首问负责制，对自己职责范围内的事情，及时向企业群众提供相关咨询辅导服务；对不属于自己职责范围内的事情，指引企业群众到相关咨询辅导区域或窗口，介绍具体办事人员。

16. 咨询辅导人员应当合理把握咨询辅导的深度。涉及历史遗留、疑难复杂、产业政策、专业技术问题的，仅为企业群众提供相应问题的解答，不对申报材料进行实质性审查。

17. 政务部门定期对咨询辅导情况进行总结和分类分析。对属于政务服务信息公开不到位或更新不及时，要加大公开、更新力度；属于标准化编制不完善的，要完善、细化标准化内容；属于历史遗留和复杂、疑难共性问题的，要及时研究提出解决办法，并向社会公布。

18. 政务部门要建立咨询辅导工作台账，对咨询辅导事项予以登记、梳理及时总结。对申请人咨询的高频问题，向本部门提出具体解决建议；对申报材料中经常性出现的错误，及时完善常见错误示例和标准化格式文本，同时提请部门予以更新、公布。

（四）受理

19. 各级政务服务大厅严格按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，实行综合受理。

20. 综合受理窗口人员由各级政务服务中心进行配备。各审批部门负责编制审查要点，提供相关文件资料，对综合受理窗口

人员进行培训。

21. 各审批部门应当加强向综合窗口的委托授权，综合受理窗口人员根据审批部门委托授权，依据事项受理清单及样本，对申请材料的齐全性、规范性进行形式核查，对申请人身份类证明及相关证件原件与复印件是否一致进行核验，照单收取申请材料并在省一体化政务服务平台统一受理系统（以下简称统一受理系统）录入必要的接件信息，上传电子化申报材料，出具《材料受理及接收凭证》。

22. 综合受理窗口人员接件后，应按下列规定处理：

（1）申请材料齐全、符合法定形式的即时受理；

（2）申请材料不齐全或者不符合法定形式的，出具补正通知，并一次告知申请人；

（3）申请不符合受理条件的，出具不予受理决定，列明不予受理的具体理由。

23. 综合受理窗口人员应当将纸质材料及时转交审批后台。电子化申报材料将通过统一受理系统实时流转，审批部门核对后通过系统签收。

24. 对“一件事”联办事项，电子化申报材料和纸质材料分类并同时分发各审批部门。

25. 综合受理窗口人员应当定期整理材料并及时通知审批部门领取材料，履行材料交接手续。

26. 申请人通过网上办事大厅申报业务的，在收到网上申请

后 2 个工作日（或按规定时间）内将预受理结果直接通过网上办事大厅告知申请人。

27. 网上预受理通过后，需要核验纸质材料的，由申请人凭预审结果、身份类证明，通过综合受理窗口进行现场或邮寄递件，由相应审批部门依法审批。

28. 线上线下并行提供服务，对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。

29. 已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

30. 在推动更多政务服务事项线上办理的同时，同步提升线下服务能力，做到线上线下无差别受理、同标准办理。

（五）审批

31. 审批部门应当在承诺时限内按程序完成审批（审查），作出决定并在统一受理系统上完成相关流程操作；审批（审查）结果及颁发的证照按规定上传至全市统一的电子证照库。

32. 对“一件事”联办事项，需要多个审批部门开展并联审批（审查）的，由牵头部门会同相关部门按照有关规定完成。

33. 在“一件事”联办事项中，如果本环节的事项需要前置审批（审查）的结果，在收到其他材料后，应提前开展本环节的审批（审查），待前置审批（审查）结果作出后，即可完成本环节

的审批（审查）。

（六）发证

34. 审批部门在承诺时限内将办理结果转交统一发证窗口，由交接双方合署签名并登记在册。发证时需核验、收取材料的，审批部门应当详细告知并委托统一发证窗口核验、收取。

35. 发证窗口人员收到办理结果后，应当按照申请人预留的联系方式和取件方式，及时通知申请人。

36. 通过窗口自取的，统一发证窗口核对相关信息后发放办理结果，并请申请人登记签收。通过邮寄方式领取的，统一发证窗口委托邮政单位按照留存的通讯地址寄件送达，并将邮寄凭证粘贴在《办理结果交接单》上。

37. 办理结果送达后，统一发证窗口应将送达结果在统一受理系统上进行登记，并反馈给职能部门。

38. 审批服务电子档案由系统自动归集，纸质档案由审批部门整理后按照档案管理规定归档留存。

（七）完善线上线下政务服务监督体系。

1. 深化政务服务“好差评”。全面实施政务服务“好差评”制度，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、政府部门对差评整改结果的回复，强化评价数据综合分析和结果应用，实名差评回访整改率达到100%，

促进政务服务质量持续提升。健全“好差评”公开渠道。各级政务服务和大数据管理部门，要严格按照政务公开要求，通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开“好差评”政务服务评价信息，全面推行政务服务过程和结果公开公示，接受社会监督。

2. 发挥社会监督员作用。建立政务服务社会监督员制度，落实服务绩效由企业和群众评判的工作要求，畅通线索发现和问题的反映渠道，梳理企业和群众办事的“难点”“堵点”和“痛点”，建立社会监督常态化联系机制，加强沟通联系，主动接受监督，紧盯短板，认真回应企业、群众对政务服务工作的建议诉求，推动政务服务再优化、效能再提升，不断增强企业和群众的获得感和满意度。

3. 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。各部门要对电子监察系统发出的预警、红牌及时认真整改，未整改到位的，按规定对相关责任部门进行通报批评或追责。

4. 加强日常监督检查。建立健全内部监督机制，明确各层级监督责任，重点检查申请人知情权落实情况、审批时限执行情况、违规操作及不当行为情况等，杜绝大厅办事“明进暗不进”。严

格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，建立健全申请人评议制度，向社会公布本部门举报电话、电子邮箱等，主动接受社会监督。

5. 严格责任追究。对违反行政审批相关规定、失职渎职的经办人员，依法依规严肃处理，并追究有关负责人的责任；造成重大损失或影响的，追究部门负责人的责任。涉嫌犯罪的，移送司法机关查处。

三、政务服务行为规范

各级政务服务部门及工作人员不得出现以下情形：

1. 落实“三集中三到位”“应进必进”“一网通办、一窗通办”“并联审批”等行政审批改革规定不到位的；

2. 政务服务窗口进驻部门未认真履行岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、一次性告知制等规定，或者在工作时间有违规炒股、脱岗、上网聊天、玩游戏、打牌等与工作无关行为的；

3. 窗口工作人员对办事企业或群众吃、拿、卡、要的；

4. 对符合规定条件，应当受理的政务服务事项不及时受理或不按规定时限办理，无故拖延审批时间，未及时送达办理结果，擅自增加申请材料，或者不依法说明不予受理理由的；

5. 继续执行已经取消的政务服务事项、擅自增设新的政务服务事项、增加政务服务前置条件、变相设置门槛和服务事项，或以备案、登记、确认、征求意见为名行审批之实等违反规定办理政务服务事项的；

6. 不按规定公开政务服务事项及其法定依据、办理流程、办理时限、收费情况等办事指南内容，或者重大事项审批不依法举行听证、不按规定向社会公示的；

7. 安排业务不精人员进驻窗口，只当“收文员”“传话筒”，“让办事群众来回跑”的；

8. 其他违反政务服务规定，损害申请人合法权益的行为。

四、工作保障

（一）高度重视。规范政务服务行为、改进政务服务工作，是简政放权、推进政府职能转变的重要内容，是转变政风、密切联系群众的重要举措。各有关部门要把这项工作列入重要议事日程，主要负责同志亲自负责、专题研究，精心组织、扎实推进，以实实在在的改革成效提升政务服务满意度。

（二）加强宣传。各县（市、区）、各部门要及时宣传政务服务改革发展工作的新举措、新动态、新成效，相关进展情况应在门户网站上公开，通过多渠道、全方位做好宣传工作，在全市上下进一步形成审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的浓厚氛围。

（三）强化监督。绩效管理部门要将此项工作列入绩效考核，及时跟踪了解进展情况，做好督促指导工作，适时开展相关督查检查工作，发现问题及时通报，督促相关部门单位做好限时整改落实工作，对不作为、乱作为的单位及时曝光，并对相关责任人作出严肃处理。市政务服务和大数据管理局将对各级政务服务行

为进行监督检查，将相关问题线索移交至营商环境主管部门及纪检监察部门。

