

平顶山市新华区政务服务和大数据管理局文件

平新政务和大数据〔2020〕12号

签发人：唐晓源

新华区政务服务和大数据管理局 关于印发《新华区政务服务标准化建设实施方案》的通知

焦店镇、各街道办事处（管委会）、中心各窗口单位：

《新华区政务服务和大数据管理局政务服务标准化建设实施方案》已研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

新华区政务服务和大数据管理局

2020年6月15日



新华区政务服务标准化建设实施方案

深入贯彻落实国务院“放管服”改革和省、市、区“一次办好”改革精神，着力推进政务服务便民化、规范化运行，有效提升全县政务服务质量和水平，根据《国务院办公厅关于印发开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案的通知》（国办发〔2017〕42号）和《河南省政务服务标准化试点细则（试行）》等相关文件精神要求，结合我区工作实际，特制定此方案。

一、指导思想

认真贯彻落实党的十九大以及二中、三中、四中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，按照平顶山市全面深化“放管服”改革，优化营商环境工作要求，深入实施政务服务标准化战略，努力创建一流的政务服务标准体系，不断提高办事效率、服务质量和人民群众的满意度，促进区域经济社会高质量发展。

二、基本原则

标准化建设工作要按照“政府推动、部门联动、有序实施”的总体要求开展，并坚持以下原则。

（一）与创新政务服务管理方式，提高政务服务供给能力，建设服务型政府需求相结合；

（二）与规范政务服务行为，提升服务质量，维护政务服务机构和公众的合法权益相结合；

（三）与方便群众办事、规范权力运行、促进部门协同、推动政务公开、加强监督制约等政务职能相结合。

三、建设目标

1. 以标准化建设为抓手，全面提升政务服务水平 and 质量，在加强政务服务中心建设、推进管理创新和优化政务服务环境上取得明显成效，努力解决人民群众最直接、最关心、最现实的利益问题，推动政务服务中心工作再上新台阶。

2. 根据政府公共服务发展要求，建立并完善适合窗口的服务标准体系，对已运行的服务规范、工作标准等进行不断地修改完善，优化工作环节标准，实现业务全覆盖、项目全覆盖、职能全覆盖、窗口全覆盖，实现“事事有标准可依、岗岗有标准规范、人人按标准履职”。

3. 对政务服务中心所有工作人员进行标准化培训，从服务内容、过程、设施、标志、环境到质量、管理等，标准贯彻实施率达到 95% 以上。

4. 建立政务服务标准化工作长效机制，进一步探索政务服务标准体系建设评价、改进工作以及行政服务标准实施效果的定期评估工作，促进窗口不断提高服务能力和服务水平。

四、建设任务

（一）推进服务设施标准化

1. 布局标识标准化。政务服务中心标识式样、字体、风格等按照规定设置，场所名称和形象标识应悬挂于所在主体建筑正面显要位置，形象标识应体现在公共标识、单位标牌、办公用品等各种载体和环境中。服务大厅应设置窗口吊牌，工作人员公示牌、事项公示牌等基本服务标识；根据服务大

厅面积大小，按功能设置办事服务区、自助办理区、总服务台、等候休息区等，并对功能区域进行合理布局，做到窗口台面、办事区域整齐划一。窗口服务区应依照便民高效的原则，根据事项的业务关联性合理设置窗口。咨询服务区、投诉受理区、等候区、自助服务区等服务区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求。

2. 功能设施标准化。窗口设施完备。窗口应配备办事指南、一次性告知单、表格填写范本及文具等；办公桌椅、用具及资料柜、物品柜；服务评价器、高拍仪（扫描仪）、考勤机、人均一台计算机及配套打（复）印机、电话等设备。

大厅设施到位。自助服务终端、滚动发布各类信息的显示屏、触摸式信息查询设备和意见箱（簿）、公共广播系统、排队叫号机等；饮水机、手机充电台、伞架、轮椅等，急救医疗设备和存放常用突发性急救药物的急救医药箱等便民设施；保障老、弱、病、残、孕等特殊人群通行安全和使用便利的无障碍通道（路）、电（楼）梯、卫生间、席位、盲文标识等；封闭的垃圾桶、痰盂等卫生设施，可摆放适量的盆栽植物；适当位置和面积的停车场。

网络系统健全。以汇聚全县各镇各部门及村级网络，对上接入中省电子政务外网和相关上级部门专网，实现本级与上级政务服务机构、窗口与对应部门、部门与省市业务部门之间的互联互通；配备数量充足的网络接口及电源插座，配置 WiFi 无线网络及视频监控系统。

配齐安全设施。按照《中华人民共和国消防法》要求配

备安装防火灭火系统；设置配备紧急逃生通道、应急照明等应急设施。

（二）推进服务事项标准化

1. 进驻要求。凡是与公民、法人或其他组织密切相关的政务服务和行政审批业务，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，严格落实相关标准，在政务服务网实行动态网络公示。

（三）推进服务流程标准化

1. 优化流程。以方便服务对象为导向，以与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和办理量大的高频事项为重点，从流程设置的合理性，功能、方法、对象是否重复，及环节先后顺序合理性三个方面，充分依托网上政务服务平台，通过优化办事系统、简化办事材料、精简办事环节，让更多政务服务事项“最多跑一次”。

2. 规范环节。政务服务事项实施的流程包括受理、审查和决定环节。一是受理环节。受理过程中，应按规定及时接收，一次性告知并收集所有材料。依法建立政务服务事项受理清单制度，根据工作实际，出具合法有效的《受理通知单》，对不予受理的，现场说明理由和依据。能够现场办结的事项，

可直接出具相应证件或材料，不再出具受理单。对申请材料不齐全或不符合法定形式的，出具一次性告知单。二是审查环节。针对每个政务服务事项，编制全面细致、可操作性强的操作规程。办理指南应包含事项名称、受理条件、设定依据、申请材料、办理流程、办结时限、收费依据及标准、办理地点等要素，全方位、多维度地描述事项。审查细则要明确采取具体审查方式的依据和理由，细化权限边界以及每个审查环节的前后置条件，避免功能雷同的重复审查，同时将总时限合理划分到每个审查环节，逐项细化明确审查内容、审查要点、时限节点、审查环节等，确保审查行为的合法规范。三是决定环节。严格依据相关法律规定，明确作出决定的方式及送达方式。能够由受理人当场进行审查和作出决定的事项，受理人应当场作出决定。除当场作出决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出决定。依法作出不予许可决定的，应当出具《不予许可决定书》，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

作出决定后，应通过多种形式予以公开，供行政相对人查阅。决定可采取现场领取、邮寄等方式及时送达申请人。现场领取的，送达人员应做好登记，请申请人签字确认；快递邮寄的，须要求申请人在邮寄回执上确认。在送达过程中，送达人员还应就决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续）等注意事项告知申请人。

（四）推进服务规范化

1. 服务制度。建立完善各类服务制度，以制度加强窗口

管理，规范事项办理，提升服务水平。事项办理制度：首办责任制度、限时办结制度、一次性告知制度、窗口服务承诺制度等。便民服务制度：预约服务制度、延时服务制度等。窗口管理制度：巡查制度、差错办公问责制度、投诉处理制度、考评量化管理制度等。

2. 服务礼仪。牢固树立“便民、高效、廉洁、规范”的服务理念，制定《政务服务工作制度》，进一步明确仪容仪表规范、礼仪规范、行为规范，使各岗位工作人员的形象和礼仪达到标准化、流程化和精细化要求。定期开展礼仪培训，全面提升工作人员形象、语言、举止。

3. 服务指南。针对每个政务服务事项，编制简单明了通俗易懂的服务指南。办理须知要列明事项的办理地点、办理流程、办理时限、提交材料等要求，明确要提交的所有资料及其法定形式，列明并提供规范表格、填写说明和示范文本，并在窗口、网站、触摸屏、APP、公众号等进行公开。

4. 咨询服务。提供现场咨询（窗口咨询）和非现场咨询（如网上咨询、电话咨询、邮件咨询）等多种咨询方式和渠道，安排专人或专用系统提供咨询和预约服务。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、办理须知及其他可以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、邮件咨询应做到及时畅通。网上咨询要在网站或客户端设立咨询窗口，提供每项事项的服务指南以及进一步咨询的渠道。网上咨询系统要具备记录、查询等常用功能，并设置回

复时限。

5. 网上服务。实行网上办事大厅与实体政务大厅办事服务信息同源管理，建设和使用统一的咨询问答知识库、政务服务资源库，确保线上线下办事服务信息内容准确一致，方便群众和企业办事。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”。

（五）推进队伍建设标准化

1. 党的建设。要切实增强政务服务党组织工作活力，压实党建责任，使党组织真正担负好直接教育党员、管理党员、监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责。开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，坚持抓好干部培训、下基层、进社区、“三会一课”、主题党日等工作，加强党性锻炼，坚定理想信念，不断提高党员干部政治觉悟和政治能力。

2. 作风建设。全面落实党风廉政建设，压紧压实“两个责任”，逐级签订《党风廉政建设责任书》，将任务细化，完成全面从严治党工作任务。不断完善全面从严治党“三个清单”，做到一岗双责，一人一责，健全责任追究机制。进

一步梳理廉政风险点和防范措施，健全廉政风险防控机制，及时做好教育、规范、告诫。让政务服务不仅“便民、高效”，更要“规范、廉洁”。

3. 文化建设。强化社会主义核心价值观教育，开展爱国主义教育、传统文化教育等系列活动，把个人品德、职业道德、家庭美德、社会公德等宣传教育贯穿其中，树立“尚德善学、务实创新”的工作理念。建设文化长廊，烘托大厅文化氛围，使办事大厅成为丰富知识、开阔视野、陶冶情操的文化阵地和精神家园。开展丰富多彩的文体活动，丰富干部职工业余文化生活，打造团结协作、健康向上的政务服务队伍。

4. 人员要求。根据办理需要和岗位设置明确每个事项的具体责任人。责任人必须是行政机关公务员或依法授权承担政务服务事项的事业单位正式工作人员；有特殊要求的岗位，应具备相应的执业技术要求，并持证上岗，具备与岗位相适应的组织、管理、协调能力。

五、保障措施

（一）统一思想，提高认识。政务服务标准化建设是推进“放管服”改革的重要途径，是构建“不见面、马上办”审批服务模式的重要手段，是提升政务服务工作水平、推进政府效能建设、提升群众满意度的重要抓手。各有关部门要将思想和认识统一到标准化建设整体部署上来，切实增强责任感和使命感，积极主动地开展好此项工作。

（二）加强领导，狠抓落实。成立由政府分管领导任

组长，有关部门主要领导为成员的政务服务标准化工作领导小组。各镇（办）、各有关部门也要成立相应工作机构，要明确工作目标、重点任务工作及完成时限，认真安排好、落实好各项工作。

（三）重视培训，抓好宣传。标准化建设涉及多学科知识，内容丰富，体系庞杂。各镇（办）、各有关部门要切实做好标准化建设培训工作，切实有效提升领导及业务干部综合能力；县营商办、电视台等要将政务服务标准化工作作为优化营商环境的重要板块加大宣传力度，营造浓厚的政务标准化建设工作氛围。

（四）注重督导，确保实效。严格实行政务服务标准化建设月报制度，各镇（办）、各有关部门每月底前必须向区政务服务中心报送标准化工作进展情况。区政务服务中心将会同区委督查办，不定期对标准化建设情况进行抽查并通报，将工作开展情况纳入全区政务服务工作效能目标责任制考核范围。