

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〔2022〕21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《新华区政务服务中心“一窗通办” 综合窗口运行管理实施细则》的通知

焦店镇、各街道办事处（管委会）、中心各窗口单位：

现将《新华区政务服务中心“一窗通办”综合窗口运行管理实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

新华区政务服务和大数据管理局

2022年8月8日



新华区政务服务中心“一窗通办”综合窗口运行管理实施细则

为规范“一窗通办”综合窗口运行管理，提高综合窗口工作效率，提升服务水平和质量，结合工作实际，特制定“一窗通办”综合窗口（以下简称“综窗”）运行管理实施细则。

一、业务办理流程

（一）前台受理。“综窗”工作人员负责审查申请材料，符合要求的即时受理，并出具受理通知书；不符合要求的，一次性告知需要补齐补正的材料。确认收件后，即办件当场办结，审批件当日移交审批部门。

（二）后台审批。审批部门应于收到申请材料当日进行合法性、规范性审核，并在承诺时限内作出处理决定，制作审批文书或证件，即时送达“综窗”出件。

（三）统一出件。“综窗”工作人员收到审批文书或证件后，应在当日通知申请人领取或通过邮寄方式送达。

（四）资料归档。“综窗”受理各类事项的原始资料、办理情况、审批结果等材料，应及时分类汇总，定期交审批部门按相关规定进行档案管理。

二、工作制度

（一）实行首问负责制。首问责任人负责对企业、群众咨询事项进行解答，属于受理范围的应予受理，并做好跟踪、督办和出件等工作；不属于受理范围的，应明确指引办理部门或路径。

(二) 实行一次性告知制。“综窗”工作人员解答企业、群众咨询事项应清晰明确，一次性告知事项办理流程及所需材料。

(三) 实行限时办结制。即办件现场办结，审批件限时办结。审批部门及“综窗”工作人员应通过河南省政务服务网和纸质办事指南等多种形式主动公开事项办结时限。

三、人员培训和管理

(一) 定期开展业务培训。“综窗”工作人员每月至少开展一次业务培训和工作研讨，由新华区政务服务中心组织实施。培训内容包括：事项办理流程、材料要件、办结时限，专业知识和技能，服务理念、职业道德、人际沟通，应急突发事件处理等。

(二) 考核激励。“综窗”工作人员的日常管理、监督及月度、季度考核由新华区政务服务中心负责。在年度考核、评先评优、岗位竞聘、选拔使用时，原单位及组织人事部门应综合考虑其在“综窗”工作期间的表现和实绩。

四、部门职责分工

(一) 新华区政务服务中心

1.负责建立“综窗”工作协调和日常投诉处理机制，解决事项受理过程中产生的问题。

2.负责根据服务对象提出的需求，推行帮代办、预约办、延时办和上门办等服务机制。

3.负责常态化组织开展“综窗”人员培训工作。

4.负责对“综窗”日常工作运行环节进行跟踪督办。

5.负责“综窗”工作人员的日常管理，并向“综窗”工作人员人事关系所在部门和组织人事部提供个人年度考核考评分值。

6.负责将事项授权部门对“综窗”的业务管理成效，纳入优质服务窗口单位考评。

7.负责根据营商环境的考核要求，推动“综窗”事项压时间、简流程、减材料的改革，实行并联审批和容缺受理。

（二）事项授权（审批）部门

1.负责制定并提供授权事项办事指南、示范文本、样表格式文本及审查审批要点等，确保内容合规、完整、及时、有效。如有变更，应及时修订并告知新华区政务服务中心和“综窗”工作人员。

2.负责对“综窗”流转的政务服务事项进行审查，在承诺时限内做出审批决定，制作审批文书或证件，及时转交到“综窗”。能在“综窗”制作的审批文书或证件应授权“综窗”直接制证。

3.负责向“综窗”工作人员提供政策解读、业务培训及专业知识解答。

4.关心支持本单位“综窗”工作人员，对在“综窗”工作中表现优秀的，在年度考核、评先评优以及岗位竞聘中予以优先考虑。

五、监督与整改

（一）建立服务质量反馈和投诉机制。通过公开投诉电话、发放征求意见卡、推行“好差评”评价系统等渠道，广

泛接受企业、群众的建议和监督。

（二）建立服务改进机制。新华区政务服务中心每季度对“综窗”工作进行全面分析总结，发现问题及时改进，持续提升“综窗”服务效能。

（三）建立完善监督机制。督查考核办公室协助新华区政务服务中心加强对“综窗”运行服务过程监督，对监督过程中发现的问题，及时与新华区政务服务中心、事项授权部门进行沟通，并督促整改完善。

六、附则

本细则自印发之日起实施。细则相关内容由新华区政务服务中心负责解释。

(此页无内容)