

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. 政务服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. 政务服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。

