

平顶山市行政审批服务中心文件

平行审〔2022〕3号

关于进一步做好政务服务工作 有关要求的通知

中心各科室、各服务窗口：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，进一步提升企业和群众办事满意度，按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）有关要求，现对平顶山市政务服务中心有关工作要求通知如下：

一、科学分区，设置咨询台。在中心一层显著位置设置“综合咨询窗口”，其余楼层设置“综合咨询分区”，梳理常办事项的办事指南、办理流程和高频咨询问题答疑清单等，

配备熟练掌握各项业务基础知识的专职人员，为办事企业、群众提供中心总体咨询、引导等服务，有效缓解窗口忙闲不均、群众咨询等候时间长的情况，提高群众办事体验感、获得感。

二、整合业务，优化办事模式。整合大厅窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，在各楼层设置分领域综合办事窗口，打通内部事项分设，实行领域内无差别受理。设置绿色通道，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“有诉即办”专区，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

三、强化管理，健全运行机制。加强对综合窗口人员的业务培训，结合“好差评”机制和首问负责、一次性告知、窗口无否决和快审快结等各项管理制度，强化窗口人员业务能力和综合素质，健全“综合窗口”日常运行机制，保障规范、高效、热情的窗口服务。



平顶山市行政审批服务中心办公室

2022年3月25日印发