

西峡县政务服务中心文件

西政服[2023]15号

关于印发《西峡县政务服务中心运行管理办法 (试行)》的通知

各乡镇、街道行政审批服务中心，县直各窗口单位：

《西峡县政务服务中心运行管理办法（试行）》已经县中心党组研究同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



西峡县政务服务中心运行管理办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强全县政务服务中心管理，提升全县政务服务标准化、规范化、便利化水平，系统性重塑行政审批制度，整体性优化政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》等有关法律、法规规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务中心，是指县（乡镇、街道）两级政府设立的，同级政务服务部门统一进驻，集中为公民、法人和其他组织（以下称企业和群众）提供政务服务事项咨询、受理、办理、评价、投诉等服务的管理机构和综合性办公场所。

本办法所称政务服务事项，包括依法申请办理的行政权力事项和公共服务事项（包括但不限于一体化政务服务平台事项库的事项）。其中，行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项，公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化教育、残疾人服务等领域的事项。

本办法所称政务服务部门，是指履行行政审批服务职能

的行政机关和其他负有政务服务职责的机构，包括政府工作部门、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、具有公共服务职能的企事业单位等。

第三条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心的建设、运行、服务及监督管理等工作，适用本办法。县政务服务中心负责县级政务服务中心的日常管理工作并指导各乡镇（街道）行政审批服务中心开展工作，各乡镇（街道）行政审批服务中心负责本级行政审批服务中心的日常管理工作，并指导村（社区）便民服务站开展工作。

第四条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心遵循依法规范、公开透明、便民利企、高效廉洁的宗旨，按照涉企政务服务事项办理集约化、高效化，涉民政政务服务事项办理便利化、快捷化的原则，合理设置政务服务大厅功能分区和窗口，应用现代信息技术手段，完善配套服务设施，为企业和群众提供优质便捷的政务服务。

第五条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心进驻的政务服务事项和审批服务人员接受同级政务服务中心和所属单位的双重管理。

第六条 全县各政务服务部门应当按照政务服务事项和审批服务人员、环节、系统等“应进必进”的要求，推进审批服务职能重塑和审批服务流程再造，实现“大厅之外无审批”。

第十一条 各政务服务部门对进驻政务服务中心的政务服务事项，应当按照统一格式编制办事指南，逐项列明事项名称，实施主体、设定依据、申请条件及申请材料、示范文本及常见错误示例、收费标准及依据、办理流程及时限、结果名称及样本、咨询方式等内容，通过线上线下渠道同源发布、同步更新，并逐步在办事指南中加载业务办理视频指导。

第十二条 各政务服务部门对进驻政务服务中心的政务服务事项，应当按照统一格式绘制审批流程图，制定审查工作细则，逐项细化明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项等，严格规范行政自由裁量权。

第十三条 因法律法规立改废释、机构职能调整或“放管服效”改革，新增、取消、下放或调整的政务服务事项，或政务服务事项受理条件、申请材料、办理流程、时限等发生变化的，相关政务服务部门应当在相关法律法规及文件公布之日起3个工作日内告知县政务服务中心并修订到位。

第三章 运行服务

第十四条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心按照“一站服务、一次告知、一窗受理、一网通办、一次办好”的模式，建立健全统一规范的日常运行和进驻政务服务事项审批服务制度。

第十五条 对进驻县政务服务中心的政务服务事项，企

业和群众申请办理的，各政务服务部门应当统一在政务服务中心受理（含线上）、审查、决定、制证（发文）、送达，提供“一站式”服务，不再保留县、乡两级政务服务部门单独设置的服务大厅或窗口。

第十六条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心应建立帮办代办、咨询辅导等服务机制，根据实际需要提供延时服务、预约服务、上门服务及“绿色”通道等特色服务，高效提供企业和群众办事“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、结果可邮寄”的全链条服务。

第十七条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心工作人员，对企业和群众现场提出咨询事项、提供申请材料不全或不符合法定形式的，应当当场一次性告知清楚，并出具一次性告知清单；确属复杂、疑难问题，原则上应当在2个工作日内全面告知。对企业和群众通过电话等其他渠道提出的咨询事项，县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心工作人员应当参照上述规定告知清楚。

第十八条 县政务服务中心负责编制并落实本级综合受理窗口工作规范，县政务服务中心逐步整合部门单设办事窗口，全面编制本级政务服务事项“四单一书”，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，科学设置综合受理窗口，稳步、有序推进“全科无差别受理”改革，全面实行一窗受理、集成服务。

县政务服务中心综合受理窗口可采取线下受理、帮办代办和线上受理、网上代办相结合的“一窗通办”模式，力争全面实现“全科无差别受理”。发展改革委员会、住房和城乡建设局、自然资源和规划局、人力资源和社会保障局、医疗保障局、公安局、市场监督管理局、税务局等使用上级部门垂直管理业务系统和住房公积金管理中心、不动产登记服务中心等自主建设业务系统的单位，县政务服务中心可根据事项的关联度等情况，保留该部门单设窗口，平行受理相关事项，并逐步实现“全科无差别受理”。

县政务服务中心可根据受理事项数量、企业和群众等待时间等情况，对窗口设置进行动态调整，必要时启动潮汐窗口。

第十九条 县政务服务中心、各乡镇（街道）行政审批服务中心和各县直政务服务部门要大力宣传引导企业和办事群众通过现有各类审批服务系统（包含省市网上政务服务平台、部门专用审批服务系统）和相关移动互联网应用软件（含“豫事办”、“宛快办”及各部门开发的政务服务APP）开展线上申请业务办理。全县各级政务服务中心工作人员在受理企业和群众业务申请时，除上级部门有明确要求外，不得强制企业和办群众必须线上申请业务办理，不得强制企业和办事群众必须线上预约方可办理。

第二十条 县政务服务中心负责贯彻落实“一件事一次

办”并制定事项基础清单，相应牵头部门组织协调联办部门确定服务指南办事流程、申请表单等基础材料，政务服务大厅综合窗口统一受理，做到一件事“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一次办结”，逐步实现高频政务服务事项“一件事一次办”全覆盖，并在条件成熟的情况下，推进“一件事一次办”向基层延伸。

第二十一条 全县各政务服务部门应按照省市关于政务服务事项梳理工作要求，持续深入推进“四减一造两提”。

“四减”方面，减时间上，应进一步压减承诺办理时间，能压尽压，能减尽减；减材料上，应充分通过“四电”（电子证照、电子印章、电子签名、电子材料）扩大应用和互通互认，进一步压减申请材料；减费用上，无法律法规支持的收费项目须及时清理；减环节上，应按照“简单事项审核合一、一般事项一审一核、复杂事项一审两核、特别复杂事项加入特别程序（例如公告、现场勘验、听证、专家评审、委员会会议决定等）”四种标准环节模式开展工作。“再造流程，提升效能、提高满意度”上，应在进一步优化内部审批服务流程的基础上，积极落实好跨区域、跨部门、跨层级、跨系统联办事项的流程再造，创新开展各类特色服务，切实提高政务服务效能，提高办事群众满意度。

第二十二条 全县各政务服务部门应持续开展行政审批中介服务规范治理，推动中介服务减时、降费、提质。进

一步清理无法定依据的行政审批中介服务事项，对确需保留的中介服务事项，建立清单并向社会公布。

全县各政务服务部门要加强对本行业中介服务的规范管理，指导中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，解决中介服务环节多、耗时长等问题。

全县各政务服务部门应根据《西峡县行政审批第三方服务机构入驻中介超市管理办法》，按照宽进严管、公平公开的原则，广泛引导符合资质要求的企业进驻“网上中介超市”，规范中介服务机构交易行为。

相关职责部门应加强对中介服务机构的信用监管，实行信用等级评价，资质动态管理，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

第二十三条 全县各政务服务部门应全面规范政务服务事项特殊环节，组织对政务服务事项特殊环节进行梳理确认，通过多种途径对外公布政务服务事项特殊环节办理程序，方便企业和群众查阅；全县各政务服务部门应及时完成网上政务服务平台的系统配置，在河南政务服务网更新办事指南，明确告知所涉及的特殊环节信息，并严格按照时限要求办理。

全县各政务服务部门对政务服务特殊环节实行动态管理，如有增加、取消、调整等情况，应及时按照认定程序报送县政务服务中心进行调整；要按照法定、规范、高效原则，

进一步压缩特殊环节时限，规范完善特殊环节名称、设定依据、法定时限、办理时限等信息；县政务服务中心应不定期组织审批案卷抽查，对特殊环节启动条件不合理、信息告知不到位、办理程序不规范、办理过程拖沓等情形的，要给予通报批评，涉嫌违纪违法的应移交纪检监察部门处理。

第二十四条 县政务服务中心和各乡镇（街道）行政审批服务中心要深入落实《西峡县关于进一步完善政务服务帮办代办工作机制的实施方案》。推动建立以县政务服务中心总牵头，以各乡镇（街道）行政审批服务中心为支点，县级各政务服务部门行政审批股室负主责、业务相关股室参与的县、乡、村三级便民服务站配合的辅导帮办代办服务人才队伍，共同打造“提前介入辅导、全程帮办代办、主动上门服务、量身定制政策”的服务模式，全面推行政务服务“全流程辅导帮办+N服务”。

第二十五条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心应设置有诉即办窗口（“办不成事”反映窗口），与同级纪检监察机关协调联动，建立健全受理、转办、督办、反馈、回访、整改等闭环工作机制，回应企业和群众诉求。针对企业和群众的合理诉求，做到有诉即办、有诉必办。针对企业和群众反映的同类问题，相关部门应当综合研判分析，制定系统性解决方案并积极落实。

第二十六条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审

批服务中心推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至村（社区）便民服务站办理。推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向社区、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各地区整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“就近办、家门口办”。

第二十七条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。县政务服务中心要推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务平台，并依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。

第二十八条 除涉及国家秘密、商业秘密、意识形态安全或依法保护个人信息、个人隐私的情形外，全县各政务服务部门应当通过政务服务中心信息公开区域、河南政务服务网、本部门门户网站及相关媒介等渠道，主动公开政务服务事项目录、办事指南、审批结果等内容，方便公众查询和社会监督。

第二十九条 全县各政务服务部门行政审批服务股应定期对纸质和电子文件材料进行整理、归档，及时移交本部

门档案室集中管理。对于新产生的批复证照、文件等材料，应及时按照“四电”（电子证照、电子印章、电子签名、电子材料）应用要求，实现电子化转换并存档。

卷宗材料应涵盖政务服务事项从受理到办结的全过程。卷宗材料要有目录，并显示完整的材料清单，应包括申请人提供的材料清单，单位自备的材料清单等；卷宗的材料清单应与网上公示的一致、与“四单一书”一致。

卷宗内材料须显示办理行政许可的审批人员和执行现场勘察等特殊环节的执法人员所具备的相关资质资格。

卷宗材料内存在委托办理业务情况的，应提供委托书，或能证明委托的材料。

一般情况下，应一卷一档，材料过多的也可以一案数卷，涉及国家机密或商业机密、个人隐私的，可以分为正卷或副卷，依法不能公开的，可以装入副卷。适用于简易程序的，或者文书材料较少的，可以按照类别、事由、时间等分类，做好目录，分别合并立卷。

第四章 组织保障

第三十条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心应从政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设、制度建设上全面加强党的建设，以全域党建为抓手，深入开展“党建+政务服务”系列工作。坚持把思想理论建设放在首位，组织全体党员深入学习、贯彻落实习近平

新时代中国特色社会主义思想，建立健全基层党组织，严格规范党内组织生活，充分发挥各窗口党员引领示范作用，不断提高全体党员的创造力、凝聚力和战斗力，促使全体党员真正增强党风党纪意识，争当服务标兵和清廉模范。

第三十一条 县政务服务中心负责对入驻大厅的工作人员进行日常工作管理和党组织管理，并对其进行年度考核。

第三十二条 县政务服务中心应积极组织开展工作人员集中培训和专项业务培训，县直各政务服务部门应当积极配合支持乡镇（街道）行政审批服务中心应做好对村（社区）便民服务站工作人员的培训和业务指导。

第三十三条 全县各政务服务部门应当推动审批服务人员向行政审批服务股室集中，依法依规办理政务服务事项。行政审批服务股室人员原则上集中进驻政务服务中心，工作期限不少于两年。工作期限内原则上不对外借调、不承担本单位其它工作，实现审批服务人员应进必进、专职专责。进驻政务服务中心的工作人员因特殊情况确需调整的，县直各政务服务部门须提前向县政务服务中心报备。未进行报备同意，随意调整窗口工作人员，县政务服务中心可按照有关管理规定实施相应处理。

县政务服务中心根据全县各政务服务部门进驻政务服务事项类别、受理数量和进驻工作人员数量等情况，统筹配置和调整后台审批室。

第三十四条 全县各政务服务部门应当签订授权书，授权首席代表全权履行本部门行政审批服务职能。首席代表应当常驻县政务服务中心现场办公，对本部门所设窗口及派驻人员的业务办理、人员管理和党风廉政建设等工作全权全责。

第三十五条 县政务服务中心因需要可通过政府购买服务的方式配备综合窗口、帮办代办、引导服务等工作人员，根据实际情况实行统一培训、调配、管理、考核，并逐步进行资格认定。

第三十六条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批服务中心应对入驻工作人员的言行举止等进行规范。有规定制式服装的工作人员应着制式服装上岗，鼓励其他工作人员着统一工装上岗，提供规范、文明、热情服务。

第五章 监督考核

第三十七条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批中心建立常态化运行监管机制，通过窗口自查、现场巡查、卷宗评查、第三方公开监督评议等方式，对进驻政务服务中心的政务服务事项办理效能、进驻工作人员审批服务行为等进行评价，以适当形式进行通报。

县政务服务中心按照《西峡县窗口服务效能考评办法（试行）》负责对进驻窗口部门进行评价。

第三十八条 县政务服务中心应按照全方位、全链条、全周期要求，对进驻县政务服务中心政务服务事项办理进行

事前、事中、事后全流程实时监察、督办纠错、预警提醒。

第三十九条 县政务服务中心及各乡镇（街道）行政审批中心应全面推行政务服务“好差评”制度，接受公众监督，建立进驻事项办理差评和投诉问题调查核实、督促整改及反馈机制，促进政务服务质量持续提升。

第四十条 县政务服务中心应对违反工作纪律、制度规定的工作人员，及时督促整改；情节严重的，可建议相关部门予以处理；涉嫌违纪违法的，移交纪检监察部门依纪依法处理。

第六章 附 则

第四十一条 县政务服务中心可根据企业和群众办事需求，在政务服务中心设立“同城通办”“全省通办”、“跨省通办”等受理窗口，组织相关部门和单位开展审批服务。

第四十二条 各乡镇（街道）行政审批服务中心可根据需要制定配套实施细则。

第四十三条 本办法自印发之日起施行，各乡镇（街道）行政审批服务中心参照执行，并结合实际加强对各村（社区）便民服务站运行管理。