

平利县人民政府办公室文件

平政办发〔2018〕121号

平利县人民政府办公室 关于印发平利县政务服务标准化建设 实施方案的通知

各镇人民政府、县有关部门，中省市驻平有关单位：

《平利县政务服务标准化建设实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

平利县人民政府办公室

2018年8月23日

平利县政务服务标准化建设实施方案

为加快推进全县政务服务标准化建设，提升政务服务质量水平，打造“规范、便民、廉洁、高效”的法治政府、创新政府、阳光政府和服务型政府，持续深化“放管服”改革，助力优化提升营商环境，按照《安康市人民政府办公室关于转发安康市政务服务中心标准化建设工作指导意见的通知》（安政办发〔2017〕37号）和《安康市人民政府办公室关于印发安康市政务服务标准化试点实施方案的通知》（安政办函〔2018〕112号）要求，结合我县工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，以县委、县政府关于“营商环境提升年”总体部署为指导，以转变政府职能、提高行政效能、规范权力运行、完善权力监督为核心，探索实施标准化管理运行新模式，实现政务服务管理制度化向标准化提升，构建系统完备、科学规范、运行高效的标准化体系，为加快建设中国最美丽乡村，实现“追赶超越、绿色创新”提供良好发展环境保障。

二、工作目标

深入贯彻市政府《关于转发安康市政务服务中心标准化建设工作指导意见的通知》（安政办发〔2017〕37号）和《关于印发

安康市政务服务标准化试点实施方案的通知》（安政办函〔2018〕112号）文件精神，以标准化建设为主线，对县、镇、村（社区）三级政务服务，从设施、标志、环境到内容、过程、质量等实行标准化建设和管理，不断强化政务服务体系建设和创新服务方式，规范审批服务行为，提高行政审批效能，努力为群众提供优质高效服务，打造平利政务服务品牌形象。

三、建设原则

政务服务标准化工作要按照“政府推动、部门联合、中心为主、有序实施”的模式进行推进，遵循以下原则：

（一）前瞻性与可行性相结合。政务服务标准化建设要将服务标准文本内容和实际工作情况有机结合在一起，在实现标准文本简洁扼要、操作实用易行、便于群众办事的同时，保持内容的开放性、前瞻性。

（二）定量与定性相结合。对进驻政务大厅办理的政务服务项目涉及到的服务依据、申报条件、申报材料、告知单、收费依据、服务流程、办理时限、结果公示等要素，都严格按标准要求进一步规范，力求每一个审批服务项目、每一个审批环节、每一个时限节点都建立量化指标；对不能量化的要合理确定业务标准性质等级，分类分级建立明确的管理规范。

（三）编制实施与评价修订相结合。通过政务服务标准制定和实施，进一步理顺和优化内部工作关系和管理服务环节，并根

据标准实施情况和公众需求不断完善，提高标准化水平，提升政务服务质量。

（四）标准化与信息化相结合。按照《陕西省互联网政务服务平台建设规范》，对平台建设、基本运用等进行标准规范，不断完善平台功能，提升审批效率，形成全县标准统一、上下联动、数据共享、全程监控的政务服务网络体系。

四、重点任务

（一）事项管理标准化。

1. 服务清单标准化。梳理市级行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、其他权力、公共服务事项，编制市级部门政务服务事项目录清单和实施清单，与市级权责清单、公共服务事项清单相互匹配，确保权界清晰、分工合理、权责一致。参照市级标准，编制县级政务服务事项目录清单和实施清单。清单应按照“同级同权”原则，做到“同一事项、同一名称、同一标准、同一流程”。目录清单事项原则上全部进驻实体政务大厅，因特殊原因不能进驻实体政务大厅的，必须以书面形式报县政务服务中心说明原因，同时报县编委办备案。建立政务服务事项动态调整机制，政务服务中心及各相关部门按季度召开业务对接会，共同研究事项调整、流程优化、时限压缩等问题。对于进驻实体政务大厅的事项，严禁“厅外受理”、“明进暗不进”或“体外循环”。

2. 办事指南标准化。根据《陕西省行政许可事项办事指南

编制规范》(DB61/T1124-2018)和《政务服务事项实施清单》，编制行政许可事项标准化办事指南，规范各级事项名称、设定依据、实施机关、申办条件、申请材料、工作时限和流程、咨询监督等政务公开要素，消除材料中兜底条款，并在安康市网上办事大厅平利站点和实体政务大厅进行公布。其他政务服务事项参照行政许可事项标准编制办事指南。

3. 服务流程标准化。参照《行政许可标准化指引（2016年版）》和省级规范，实现网上办理的要编制网上办事流程图。涉及到收费环节，应在中心银行窗口缴纳，做到收缴分离。进一步简化申请材料、压减办理时限、优化审批流程，依托“互联网+政务服务”平台，通过网上预审、在线审批、快递送达等方式，持续推出“只跑一次”、“不见面”事项。实体大厅可通过授权窗口等方式将承诺件转变为即办件，不能实现即来即办的应最大限度压缩办理时限。

（二）中心建设标准化。

4. 政务大厅标准化。县、镇两级均需设置实体办事大厅，办公选址应符合城市规划要求，位于交通便利、公共设施较完善的地方，并且满足集中式、开放式办公需求。建筑结构的安全等级应为二级或二级以上，县级政务服务中心建筑面积宜在 3000 m² 以上，镇级建筑面积原则上不低于 200 平方米，根据服务对象办事需要配套相应面积的停车场地。

5. 大厅布局标准化。按照便民高效的原则，合理划分咨询服务、窗口服务、自助服务、休息等候、投诉受理、便民服务等区域。其中，窗口服务区原则上将行政服务与公共服务分区设置，并兼顾业务关联性。根据工作需要，设置管理办公区、档案室、多功能会议室、计算机房和监控室、文化活动室、更衣室、员工休息室等工作区域，并结合实际设置图书室、母婴室、食堂、小型健身房。

6. 硬件设施标准化。配备满足中心运行和窗口办公的设施设备。中心运行设备包括但不限于：建筑设施（包括网络通讯设施、电力设施、空气调节系统、消防设施及无障碍设施）、大厅设施（包括交换机、抽号机、触摸式查询机、电子显示屏、摄像机、公共音响等信息化设备；服务柜台、导办台、填单台、卫生间、更衣室、打字复印拍照、公共休息座椅、公共WIFI、公共服务用品等便民服务设施；办公桌椅用具、计算机、打印机、高拍仪、评价器、档案柜等窗口基本办公设备，一些特殊工作需要，还需配备身份证读卡器、条码扫描器、扫描仪等设备）；标示标记（包括服务时间、服务区域指示、窗口指示牌、事项信息公开牌、窗口人员工作牌、政务服务热线公告牌等引导性标示标记；安全类、消防类等警示性标示标记；政务服务中心交通指示牌、无障碍设施、公共设施等告知性标示标记）。

（三）运行规范标准化。

7. 组织机构标准化。县政务服务中心名称为“平利县政务服务中心”，镇级政务服务机构名称应为“镇名称+便民服务站”。县政务服务中心管理机构应下设（但不限于）综合协调、业务管理、监督考核、信息化管理等科（股）室，履行组织协调、监督管理和指导服务职能。镇、村（社区）便民服务站要逐步完善职能、提升服务，成为县政务服务中心的下移窗口。

8. 服务内涵标准化。服务主体应为各级政府部门及法律法规授权组织。服务客体为非涉密并且与企业、群众密切相关的行政许可、行政确认、行政给付、行政征收、其他权力类型及公共服务事项。其中，办理程序较为简单的事项宜由部门与窗口签订授权协议，由窗口代为办理。服务对象为公民、法人、其他组织。

9. 服务模式标准化。政务服务中心应为服务对象提供大厅服务、网上服务和其他服务。实体大厅应以本级政府的权责清单和公共服务事项清单为依据，原则上需将本级政府承担的行政许可、行政给付、行政征收、行政确认及其他权力类型和公共服务事项纳入中心集中受理，进驻中心的行政许可事项各部门不得另行受理，严禁“明进暗不进”或“体外循环”；网上办事应依托全市统一的互联网+政务服务平台，将所有实体大厅进驻事项纳入办理，实行“全程网上申办、在线取件”、“全程网上申办、快递送达”、“窗口申报、快递送达”、“网上办理、大厅取件”等服务模式；开展帮办、延时、预约上门、容误后改、容缺后补、容

审后定等延伸服务，建立“绿色通道”制度，为重大项目提供跟踪代办服务，助力优化提升营商环境。

10. 办事流程标准化。服务对象进入政务服务中心后，应根据承办部门和事项名称，通过抽号机排队取号，大厅广播系统提示引导服务对象到指定窗口办理相关业务。服务对象提出事项办理申请，窗口人员应及时接待，提供相应的申请表格和示范文本，并对申请材料进行预审。申请材料齐全且符合法定形式的，窗口工作人员应当场登记受理，录入业务办理系统和安康市政务服务平台，向办事人出具书面受理通知书，严格履行首问负责制和一次性告知制。

11. 事项办理标准化。根据进驻事项类型和特点，实行即办件、承诺件、联办件、上报件“四件管理制度”。即办件是指程序简便，申报材料齐全可当场或当天办结的一般性申请事项，即办件必须即收即办，由窗口人员直接办理。承诺件是指需要现场踏勘、检验检测检疫、集体讨论、专家论证、听证的，部门承诺在一定期限内办结的事项，承诺件应按照“一窗受理、内部运作、网络处理、电子监察、限时办结、统一送达”的工作机制，在承诺期限内按时办结。联办件是指多部门共同审批的事项，联办件应明确一个主办窗口，实行“一个窗口”受理、“一站式”审批，涉及投资项目审批的联办件，应依托全省投资项目在线审批监管平台，实现非涉密投资项目“在线申报、统一受理、并联办理、

依责监管、全程监察”。上报件是指审批权在上级政府部门，需要转报、上报的事项，上报件应由设在政务服务中心的部门窗口在承诺期限内报送上级政务服务中心窗口，不得要求服务对象重复提交申报材料。

12. 工作制度标准化。对照《陕西省政务服务中心运行规范》，制定或修订受理回执制度、信息公开制度、一次性告知制度、首问负责制度、限时办结制度、并联审批制度、网上预约预审制度及违规违纪追究制度，完善保安保洁管理、财务管理、档案管理、安全与应急管理、信息化管理等制度规范体系。畅通咨询服务方式和渠道，通过现场咨询（窗口咨询）和非现场咨询（网上咨询、电话咨询、邮件咨询），做到及时回复、事事有答复。

13. 政务公开标准化。政务服务中心通过网上办事大厅、信息查询机、窗口展示牌、服务指南等媒介对服务信息进行公开，内容包括：事项基本信息，如事项名称、承办部门、设立依据、收费标准等；事项办理信息，如事项承办责任人、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话号码等。各进驻部门按照统一标准，对所有进驻事项逐项编制服务指南，明确服务内容、办理流程、申报材料、承诺时限、收费依据、收费标准等事项信息。服务指南应摆放在窗口显眼位置，方便办事人查阅。在窗口柜台上摆放包含窗口人员姓名、编号、相片的公示牌，评价器放置明

显处，确保每件事项办结后接受服务对象的服务满意度评价。

（四）窗口管理标准化。

14. 人员管理标准化。各相关单位在政务服务中心设置办事窗口，应明确一名主管领导负责窗口管理工作。派驻窗口工作人员要根据工作需要和岗位标准，从本单位在编在岗人员中选派，凡是超过两人的，要明确窗口负责人，并充分授权。窗口人员实行 AB 岗工作制度，A 岗为窗口常驻工作人员，A 岗人员因故离岗时，B 岗人员及时顶替，确保窗口不出现缺位空岗，不影响窗口审批服务事项的办理。进驻政务服务中心的 AB 岗人员原则上一年一定，如因工作需要确需调整轮换的，进驻部门须提交书面申请报县政务服务中心协商审定后替换，采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的衔接。

15. 服务行为标准化。政务服务中心应在大厅显著位置悬挂或张贴统一的形象标识。在大厅主出入口附近设置服务导办台，其职能包括迎宾、接受咨询、指引或引领服务对象到特定部门窗口等。除系统、行业规定统一着装外，中心管理人员和窗口人员应着统一工服上岗，佩带工作牌，共产党员佩戴党徽。言行举止应大方得体，服务热情周到，始终保持微笑；服务语言提倡使用普通话，用语文明、言简意赅、语调语速适当；咨询投诉和发生纠纷，耐心解答劝说，直至问题解决。

16. 队伍建设标准化。定期组织开展业务技能、服务礼仪、

思想教育等方面培训,提升综合素质和服务水平;建立激励机制,采取增加考核优秀档次指标等方式,进一步提升工作激情;开展形式多样的文体娱乐活动,增强凝聚力和战斗力。

17. 监督考核标准化。建立健全监督检查机制,应采取视频监控、定时巡查、突击检查等方式,对窗口进行检查,发现违规违纪现象,及时整改处理,并作为考核依据。建立电子监察系统,对业务办理进行全过程跟踪和预警、督办,做到“行迹可寻、步步留痕”。建立效能评价、电话投诉、网上投诉等服务质量反馈和投诉制度,畅通投诉的渠道,主动接受社会监督评价。建立完善考核机制,将进驻部门年度考核情况纳入党委、政府年度目标责任制考核体系。窗口 A 岗人员由政务服务中心负责绩效考核,并及时通报考评考核结果。

18. 服务评价标准化。明确相应内设窗口服务评价机构,以实事求是、公开透明、合法合理、实效性为原则,对照服务效率、窗口服务满意率、异常办理、投诉处理评价等指标,通过现场评价、事后回访、网上测评、引进第三方评价机构等方式,综合量化评估各窗口办事效率、群众满意率、投诉处理等服务要素,并根据评估结果督促各进驻部门改进,持续提高窗口服务质量。

(五)“互联网+政务服务”平台标准化。

19. 平台建设标准化。政务服务中心严格按照全市政务服务“一张网”工作要求,做好事项梳理、编制、录入工作,配齐平

台建设所需硬件设备，搭建电子政务外网环境。

20. 运行操作标准化。中心窗口前台受理业务须如实登陆全市政务服务平台，登记办件受理信息，单位后台承办相关工作人员，按时登陆平台，按照系统办事流程进行相应操作，达到审批行为步步留痕，有据可查。

五、工作要求

各镇、各部门要充分认识政务服务标准化建设工作的重要性和必要性，严格按照本实施方案推进工作，各镇要按时报送每季度政务服务工作总结至县政务服务中心，各相关单位要明确目标，细化任务，落实责任，按时限要求，加快工作进度，确保如期完成政务服务中心标准化建设工作任务，进一步提升我县政务服务水平，为加快县域经济发展创造良好条件。