

# 信阳市平桥区政务服务中心文件

信平政服〔2022〕24号

## 平桥区政务服务大厅“综合窗口” 管理制度

### 第一章 总则

第一条 根据《河南省人民政府关于贯彻落实国务院规范行政审批行为改进行政审批有关工作通知的意见》和《信阳市市人民政府关于推行三集三到位实施方案》的要求，为推动实现区政务服务同类窗口整合服务，深化综窗改革，推进依申请行使政务服务事项“一网办”“一窗办”“一件事一次办”，形成更加高效的综合服务机制，减少办事群众跑动，提升大厅窗口服务质效，打造县区内最优营商环境，特

制定本制度。

第二条 纳入政务服务大厅办理的依申请政务服务事项（因场地限制的除外），包括市区政务服务大厅在内的六大服务窗口（市场准入综合服务窗口、不动产登记综合服务窗口、建设工程综合服务窗口、社会事务综合服务窗口、无差别综合服务窗口、专项窗口），综合窗口和进驻的依申请政务服务事项（包括行政许可、行政裁决、行政确认、行政奖励、行政给付以及其他行政权力和公共服务事项）均适用本制度。

## 第二章 综窗管理

第三条 综合窗口管理由区政务服务中业务股、督查股负责，包括会议、培训、组织学习，并分组选定业务全面、综合素质高的工作人员为窗口负责人，负责综合受理窗口的日常管理。每周分组召开工作例会，小结本周工作成效及存在的不足，相互交流工作情况，布置下周工作重点及需注意事项。

第四条 综合窗口工作人员要熟练掌握各项业务技能，包括市、区业务跨层级无差别受理、区、市、通办、跨省通办、全域通办。综合受理窗口实行轮岗制，工作人员需无条件服从调配。

第五条 加强各类业务档案管理，未经领导同意不得私自对外提供业务档案或各类统计数据，不得接受媒体采访或

传播泄露各类保密信息。

### 第三章 功能设置

第六条 除因保密、对场地有特殊要求等情形外，严格按照“三集中三到位”的原则，依申请类政务服务事项进驻大厅实现“应进必进”，对不适宜进驻的事项，需报同级政府审核同意。

第七条 完善网上办事服务功能，优化服务流程，推广全程网办，推动更多服务事项的咨询、申请、受理、审查、决定、制证、收费、公开等全流程在线办理。入驻政务服务平台的政务服务事项，办事群众可自主选择线上或线下办理。

第八条 推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，依托一体化政务服务平台完善“一窗受理”系统功能，实现“一窗通办”。

第九条 持续开展减环节、减材料、减时限、减费用行动，按照“一件事一次办”事项清单，规范办事指南、推动数据共享，实现“一件事一次办”更多事项落地可办。

### 第四章 工作规范

第十条 实行一次性告知制，服务对象到窗口咨询或办理有关事项，工作人员应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料，不得出现因业务不熟悉

造成群众多次往返跑现象，工作中不得故意刁难服务对象、故意拖延受理或超时出件等现象。

第十一条 实行首问责任制，服务对象最先询问的工作人员为首问责任人，首问责任人对服务对象询问的问题或提交的需办理事项，有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。对确实无法解答的问题，应及时要求相关后台支撑部门对服务对象进行解答。

第十二条 实行服务双岗制，当 A 岗不在岗时，应由 B 岗代其办理业务；只有一个岗位的窗口，岗位责任人 A 不在岗超过半天以上的，由窗口单位安排相对固定的顶岗人员 B 到窗口受理业务。

第十三条 实行去向留言制度，窗口工作人员在上班时间内，离开窗口工作岗位时，均应当公开告知去向。

第十四条 实行信息公开制，包括窗口名称、联系方式及窗口办事人员姓名、照片等。在对应窗口或导办台处放置办事指南及材料清单便于办事群众查询。其他因工作需要应对外公开的不涉密的信息。

第十五条 实行责任追究制，实施政务服务责任追究，应当坚持实事求是的原则，有错必纠、违法、违规、违纪必究，责任自负。

第十六条 对进驻综合窗口的依申请类事项，必须使用一体化政务服务平台进行实时受理，按期办结。不得出现事

后补录或违规对未办结事项做已办结处理、擅自更改已生效审批结果等现象。

第十七条 不得出现因业务不熟、电脑操作不当或协调不力，而影响办事效率和服务质量现象。

第十八条 严格执行标准化受理流程，不得出现人情件、违规件、超权限受理或因个人原因导致事项受理错误现象。

第十九条 即办件可由部门（单位）直接办理或由部门（单位）授权综合受理窗口统一办理，受理登记后统一出件。

第二十条 承诺件受理后，应及时转办至相应部门（单位），并录入受理台帐，对临近办结时限事项，应提醒相应部门（单位）按时出件，对未按时出件的要及时做好登记。

第二十一条 对需要部门（单位）联合办理事项，由负责人出面协调相关部门（单位）采取并联的形式予以限时办理，不得出现推诿扯皮影响办事效率。

第二十二条 对特殊复杂事项或因历史原因造成资料缺失、相关法律法规政策临时调整等原因无法及时处理的事项，要及时上报，不得出现推诿扯皮现象。

## 第五章 业务职责

第二十三条 所有依申请政务服务事项全部在综合窗口统一受理，不得在窗口外的其他任何地方受理。

第二十四条 服务对象提出事项办理申请的，窗口人员

应及时接受申请并提供相应的格式文本。

第二十五条 对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应当场受理并出具《受理通知书》，及时录入信阳政务服务平台。对申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口人员应予以现场指正，服务对象补正后予以受理；对不能现场补正的申请事项，应出具《补正材料通知书》，一次性书面告知需要补正的全部内容。

第二十六条 综合窗口对受理的行政许可申请，及时流转相关窗口办理，即办件立即转办，承诺件最长不超过当天转办。

第二十七条 综合窗口人员依法对申请人提交的材料进行预审核，并在承诺时限内出具预审核结果，即办件现场办理，承诺件按时办结。

第二十八条 行政审批窗口对综合窗口分派的行政许可申请，即办件立即办结，承诺件在承诺期内办结并出具审批结果。

第二十九条 行政许可事项需现场勘察、集体讨论、专家论证、听证的事项，按设置的转外环节在规定时限内办结。

第三十条 所有入驻大厅部门窗口需规范编制办事指南、受理办理审查标准，并及时动态调整更新。

第三十一条 所有依申请政务服务事项办结后，统一由综合窗口发放办理结果。

第三十二条 综合窗口工作人员应对审批服务事项全流程进行跟踪催办，收到审批部门办理结果时，及时通知申请人取件。

第三十三条 综合窗口发放办理结果时，需引导申请人对服务过程进行满意度评价，引导时不得违背申请人意愿。

第三十四条 开通邮寄服务，根据申请人意愿，窗口工作人员应主动联系邮寄人员到窗口收件，实现企业群众办事“最多跑一次”或“零跑路”。

第三十五条 以服务对象为中心，采取轮值轮休等办法，实行“5+X”工作日模式，为企业和群众提供预约、延时、绿色通道、节假日受理办理通道、行政指导等特色服务，最大限度地提高服务效率效能。

## 第六章 附则

第三十六条 本制度由区政务服务中心负责解释。

第三十七条 本制度自印发之日起开始实行。

信阳市平桥区政务服务中心

2022年3月25日

