

舞阳县推进放管服改革工作领导小组办公室文件

舞放改办〔2021〕3号

关于加强全县政务服务中心规范化建设的意见

各乡镇人民政府，县政府各部门，直属及驻舞各单位：

按照省、市、县对行政审批制度改革工作的要求，紧紧围绕转型跨越发展战略，加快政府职能转变，创新行政审批方式，努力创建服务型政府，根据上级有关工作要求，现就规范县、乡镇政务服务中心建设提出如下意见。

一、全县政务服务中心规范化建设总体要求

根据政府职能进一步向创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义转变的总目标要求，全县政务服务中心作为政府职能转变的平台，规范化建设要以“廉洁、高效、规范、服务”为宗旨，以行政审批和便民服务为核心，推行“一站式办公、一条龙服务、并联式审批、阳光下作业、规范化管理”的

运行模式,实现政府部门审批程序科学化、服务管理规范化、办理过程高效化、效能监督透明化,真正把政务服务中心建成方便群众办事的民心工程、建成创优发展环境的亮点工程、建成促进勤政廉政的阳光工程。

二、切实规范各级政务服务中心建设

政务服务中心是政府直接服务群众、服务社会的窗口和平台,为了达到优质服务、规范高效、阳光操作、公开透明,必须建立县政务服务中心和乡镇(街道)便民服务中心,并规范建设内容,形成上下联动、互为一体的政务服务体系。

(一)统一机构名称。

县人民政府设立的政务服务机构,负责对本级政府各部门进驻事项办理的组织协调、管理监督和指导服务。为了充分发挥职能,履行职责,县政务服务机构名称统一定为县政务服务中心,乡镇便民服务机构统一定为乡镇党群服务中心。

(二)统一场所标识。

各级政府应根据当地人口总量和经济社会发展水平为考量基点建设政务服务中心。县政务服务中心窗口办事场所建筑面积不低于 2000m²,乡镇党群服务中心建筑面积不低于 200m²。场所标识图形以舞阳县政务服务中心 LOGO 标志为统一样式,此标志只作机构形象识别标志使用,图标文字县级表述为“舞阳县政务服务中心”,乡镇表述为“舞阳县 X 乡镇党群服务中心”。

(三)统一运行模式。

1. 各级政务服务中心行政审批要采取“一门受理，并联审批，统一收费，限时办结”模式。行政许可、非行政许可审批事项和管理服务事项以及与人民群众生产生活密切相关的服务事项要全部进入政务服务中心进行审批和办理，做到应进必进、应进全进。各乡镇党群服务中心运行模式由县政务服务中心负责指导。

2. 要统一使用行政审批专用章。纳入政务服务中心窗口管理的行政审批事项，除法律法规特别规定要加盖单位行政公章外，一律使用行政审批专用章，专用章与行政公章具有同等法律效力。

3. 要实行首席代表制。进驻单位要从副职中选派首席代表进驻政务服务中心，并由单位出具行政审批授权书，对首席代表明确授权，以正式文件授予首席代表审批决定权、组织协调权、审批上报权和行政审批专用章使用权。

4. 优化审批流程。要按照“环节少、时间短、流程优、服务好”的要求，梳理行政审批服务项目，优化审批流程，最大限度地减少申请资料、缩短审批时限、减少审批环节，增强窗口的办事功能。除专家论证、现场勘查、听证、检验、检测等工作外，已进驻的行政审批服务事项的受理、审核、审批、办结四大环节都要在政务服务中心窗口完成。

5. 创新联办机制。各级政务服务中心要积极探索审批事项联合办理新机制，涉及两个或两个以上审批部门的，要确定一

个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理,或者组织有关部门联合办理、集中办理,一次性提交资料,相关数据在窗口内部流转、分享,实现部门间通力协作,做到无缝隙对接,形成规范高效、多方受益的管理机制。

(四) 统一管理模式。

1. 要规范审批项目管理。各进驻政务服务中心的窗口单位要对纳入政务服务中心管理的审批服务事项全部按即办件和承诺件进行分类,加大透明度,简化程序,提速服务。

2. 要规范人员管理。各级政务服务中心窗口人员实行双重管理,日常效能和年终考核由政务服务中心负责。市、县(区)组织人事部门要对政务服务中心窗口工作人员年终考核指标单列,不占派驻单位的量数和指标。评选优秀公务员、事业单位优秀工作人员比例可适当高于15%,最高不突破20%。年度考核结果由各级政务服务中心评定后报各级组织人事部门备案。各级政务服务中心窗口单位的工作人员调配、晋升要征求政务服务中心的意见。

3. 纪检部门要派驻人员进驻政务服务中心。县纪委要派驻专门人员进驻政务服务中心,建立电子监察系统,对进驻政务服务中心窗口单位及工作人员公共权力运行情况进行实时监管,开展绩效评估考核、预警纠错、网上投诉举报处理工作,发现有违法违纪的人和事,按有关法律规定进行处理。

4. 要建立年度目标考核责任制。各级政府要把进驻政务服

务中心各窗口工作纳入部门年度考核体系、列入行风评议范围，考核结果由政务服务中心负责提供。

5. 要建立激励机制。为鼓励窗口人员优质高效服务，各级政务服务中心应制定岗位绩效考核办法，根据窗口人员岗位考核积分情况，给予必要的奖励。

6. 各级政务服务中心要制定《设立行政审批(服务)首席代表办法》、《行政审批(服务)集中收费管理办法》、《行政事项和服务事项办理首问责任制度》、《行政事项和服务事项办理一次性书面告知制度》、《政务服务中心绩效考核办法》、《政务服务中心限时办结制度》等基本管理制度，并付诸实施。

(五) 统一信息网络。

1. 政务服务中心应设立服务导办台、触摸查询机、排队叫号机、资料展示台、文件查询室、书表填写区、办事等候区等，并安装服务评议器、录音录像监控系统和网上审批服务设备等设施。

2. 合理设置服务窗口、综合窗口、收费窗口，窗口要配备必要的办公设施，包括计算机、打印机、扫描仪等，保证进驻部门办公需要。

3. 深入推进县、乡政务服务中心网络体系建设，实现县、乡政务服务中心联网，同时将进驻单位业务专网接入政务服务中心窗口，实现与行政审批网络的互联互通。在此基础上，大力推进软件升级，完善和发挥行政审批系统、电子监察系统的各

项功能。

(六) 统一服务标准。

1. 要统一服务宗旨。各级政务服务中心要以“廉洁、高效、规范、服务”为宗旨,实行审批事项的项目名称、法律依据、申请条件、申请资料、审批流程、审批时限、收费标准、收费依据、办理人员、联系电话等十公开。应印制《窗口办事指南》和《窗口索引》、《服务承诺书》,一次性以书面形式告知服务对象申办事项所需的全部资料。

2. 要注重服务仪表。各级政务服务中心及乡镇(街道)便民服务中心工作人员应统一工作服装(国家统一制服的部门除外)。工作人员统一佩戴工作牌上岗,做到仪表端庄,举止文明。

3. 要规范服务行为。各级政务服务中心窗口工作人员接待服务对象要主动热情、耐心周到。对服务对象提出的意见、建议和批评,要耐心听取、虚心接受,不予争辩,做到有则改之、无则加勉。要使用文明用语,提倡讲普通话。

三、切实加强组织领导

(一) 切实加强对政务服务中心工作的组织领导。县政府主要负责人作为政务服务中心建设工作的第一负责人要亲自抓、负总责,把推进政务服务中心规范化、标准化建设作为一项重要任务,纳入年度目标考核体系。要选派政治觉悟高、工作能力强、办事认真、有改革创新精神的干部充实政务服务中心领导班子;要在组织机构、人员编制、办公场地、运行经费等方面

切实予以保障；各级政务服务中心按事业机构设置，使用事业编制。中心运行经费和人员办公经费要列入本级财政预算足额拨付，专项经费也要予以积极支持。

(二) 监察、人事、编制、财政、法制等有关部门要积极支持政务服务中心建设，进一步规范统一各级政务服务中心的机构设置、人员编制、职能职责等。县级政务服务中心接受市级政务服务中心的业务指导，同时负有对乡镇党群服务中心进行业务指导、工作协调和监督的职能。县、乡两级政务服务中心要加强信息沟通、业务协作和配合，加快建成快捷高效的二级联动行政审批机制。

(三) 全县各级政务服务中心在加快建设的同时，要积极学习借鉴外地政务服务中心的经验和做法，进一步总结经验、查找不足、创新思路、勇于实践，健全完善多项规章制度和运行机制，探索建立严格、科学、高效的管理方式，提供优质高效服务。要加强对进驻人员经常性的思想教育和业务培训，努力造就一支素质高、业务精、作风硬、服务优的优秀团队，以出色的工作成绩和良好的精神风貌，为全县经济社会跨越发展作出贡献。

