

西政数〔2021〕2号

关于印发《关于进一步提升政务服务效能》的通 知

各乡镇人民政府、街道办事处、县直各单位：

为优化营商环境，提高政务服务水平，现将《关于进一步提升政务服务效能》的通知印发给你们，请认真落实。

西平县政务服务和大数据管理局

2021年2月5日

关于进一步提升政务服务效能

为打造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”和“全程服务有保障”的政务服务环境，对标对表，制定切实有效的工作措施，解决政务服务软硬环境建设的短板，推动县乡政务服务中心实行“综合窗口”服务，积极推行“网上办”、“一件事一次办”、“跨省通办”，全面提升线上线下政务服务能力。

一、提升实体大厅和网上政务服务能力

**（一）完善政务服务实体大厅功能**

县乡政务服务中心合理布局窗口服务、咨询服务、信息公开、自助服务、投诉受理、办事等候等功能区域，实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。通过大厅咨询窗口导流、前期信息引导，合理分流业务办理，减少办事群众排队等候现象。设置明晰的引导、提示、警告、禁止、投诉电话等标识和窗口标牌，让企业和群众看得懂、会办事，最大程度提供办事便利化。满足直接面向企业和群众依申请办理的行政权力事项和公共服务事项（包括垂直管理部门事项）应进必进、集中办理，做到事项进驻大厅到位、窗口人员审批授权到位、监督管理到位，力争实现“只进一扇门、能办所有事”。

**（二）提升线上线下政务服务能力**

推进政务服务线上线下融合，确保实现政务服务事项网上可办率、全程网办率、“最多跑一次”率、一窗分类受理率达到省级要求。在政务服务中心全面推行“综合窗口”受理改革，变“多窗”为“一窗”，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，实现窗口“一次性告知、一次性受理”，从“多头找部门、多次办理”向“一个窗口、一次办成”转变。

**（三）提升政务服务窗口工作人员能力**

1、严格实行办事流程“一次性”告知等制度

提升窗口工作人员业务能力，确保熟练掌握窗口服务涉及审批系统的管理使用，熟悉办事流程，及时准确办理线上线下政务服务事项。加强日常工作督促，严格落实政务服务首问责任、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度。需企业或办事群众补正有关材料、手续的，应当一次性告知需要补正的全部内容。

2、深入推进审批服务标准化，实行无差别审批服务

推进政务服务事项标准化、规范化，按照《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好一体化政务服务能力提升工作的通知》（豫“放管服”组办〔2021〕1号，逐项检查在河南政务服务网公布的政务服务事项办事指南要素信息准确性，持续推进减时间、减材料、减环节、减跑动，压缩承诺办结时限、跑动次数、提升即办件比率、全程网办比。实现线上、线下无差别办理。

二、提升政务服务便利度

**（一）推进政务服务事项集中办理**

各级各部门要严格落实政务服务事项“应尽必进、进必授权”要求，整合高频事项集中办理模式，全面梳理“一件事一次办”事项，形成“一件事”工作标准，公布标准化的办事指南和流程图，实行一表申请、一套材料、一次提交、限时办结，避免企业和群众来回跑。

**（二）推行“不见面审批”**

通过一体化在线政务服务平台对政务服务事项提供不见面办理。通过宣传引导，鼓励申请人选择线上方式提出办理申请，在线审批，办理结果免费送达。

**（三）异地代办**

对法律法规明确要求必须到现场办理的事项外，申请人可以通过专窗提交申请材料，专窗工作人员可异地视频会商收件，对申请材料进行形式审查、身份核验，通过邮件或网络转递至业务属地部门完成办理，业务属地部门寄递纸质结果或网络送达办理结果。让办事群众不再“两头跑、折返跑”。

**（四）创新服务模式。**一是开展帮办代办服务。设立帮办代办窗口，为企业开办、工程建设、老年服务等提供帮办代办服务。二是优化365服务、“5+X”工作日模式。对涉及民生，与人民群众生活息息相关的便民类事项（不动产登记、医保社保、婚姻登记、公安户籍和出入境管理等）实行365服务。三是优化免费邮寄、免费复印服务、免费刻章。对进驻大厅的所有行政审批服务事项均提供免费邮寄服务，打通审批服务的“最后一公里”。四是对重新梳理后的事项，统一制作服务指南和二维码服务。实现申请人只需手机扫一扫就可享受办事指南查询、事项申请、在线办理、办件评价，实现掌上办。五是预约、延时服务，解决一些人员上班时间没法办事，下班又无处可办的问题，提高办事效率，方便办事群众。六是建立“24小时服务专区”，实现24小时不打烊服务。七是设立“老年人服务专区”，为老年人、残障人提供便捷、全面的服务，提升弱势群众的获得感。

各部门要进一步提高对政务服务工作重要性的认识，配齐配强工作力量，聚焦重点、难点和焦点问题，加强协同合作，切实增强服务意识，不断提高服务能力和水平，打通企业和群众办事“最后一公里”。