



# 内部明电

发往 见报头

签批  
盖章

朱焕然

等级 特急

豫政办明电〔2018〕75号

## 河南省人民政府办公厅

### 关于规范全省实体政务大厅建设管理的通知

各省辖市、省直管县（市）人民政府，省人民政府各部门：

为进一步深入推进简政放权、放管结合、优化服务改革，贯彻落实《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅文〔2018〕18号）和全国、全省深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议精神，进一步推进全省实体政务大厅规范化建设，切实提高政务服务水平，解决群众办事难、办事慢、办事繁的问题，经省政府同意，现就规范全省实体政务大厅



建设管理有关事项通知如下：

## 一、工作目标

按照转变政府职能的要求，以“只进一扇门、最多跑一次”为目标，以推进实体政务大厅规范化建设为抓手，以规范政务服务事项（包含行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务事项）办理为核心，以简化流程、优化服务为重点，以网上政务服务平台为支撑，以整合政务热线为补充，进一步完善政务服务管理体制机制，推动实体政务大厅与网上政务服务平台深度融合。2018年年底以前，基本实现省、市、县三级实体政务大厅建设标准化、运行科学化、管理规范化和监督透明化，市、县级政务服务事项进驻综合性实体政务大厅比例不低于70%，50%以上审批服务事项实现“一窗”分类受理；2019年年底以前，除对场地有特殊要求的事项外，审批服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”，70%以上审批服务事项实现“一窗”分类受理。

## 二、重点任务

### （一）推进实体政务大厅标准化建设。

1. 完善实体政务大厅设施。实体政务大厅应合理布局，在大厅进门显著位置设置办事指引图和电子显示屏，做到窗口工作台面样式整齐划一，配置供办事群众等候休息的区域和设施。县级以上政府设立的综合实体政务大厅应免费提供饮水、文印、查询、



传真等服务，可设置收费窗口、警务室、餐厅、卫生间等配套设施，方便企业和群众办事。实体政务大厅应设在交通便利的地方，提供免费停车等服务，城镇主要路口应设置实体政务大厅交通指示牌。各地公安机关交通管理部门应协助在政务服务中心周围划定免费停车区域，供群众使用。

2. 优化窗口服务形象。实体政务大厅各窗口须设置标明窗口单位及编号的吊牌，窗口工作人员着正装、挂牌上岗，工作牌应配有工作人员免冠彩色照片，并标明单位名称、人员姓名、职务等。落实“窗口首接负责”服务机制，为办事群众提供文件寄递服务。

3. 强化群众监督评价。实体政务大厅及政府网站、政务新媒体平台等应设置投诉受理窗口，统一受理行政投诉。主动邀请办事群众进行评价，由群众对服务质量进行打分。完善投诉处理工作制度，及时处理存在的问题。

（二）推动政务服务事项集中办理。全面推进审批服务“三集中、三到位”。完善省、市、县、乡镇综合性政务大厅集中服务模式，推动部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向同级政务服务大厅集中、审批服务事项向省网上政务服务平台集中，做到事项进驻到位、审批授权到位、监督管理到位，切实做到“一站式服务、一窗口受理、一平台共享”。

1. 推动政务服务事项“集中入驻”。未设立实体政务大厅的



政府部门，其政务服务事项要集中进驻各级政府综合实体政务大厅，原则上不再保留各地政府部门自设的服务大厅。实行“一个窗口”受理、收费和颁证，原部门和单位不再办理包括受理、办证、收费、年检等相关事宜。省以下垂直管理部门的政务服务事项进入当地政府综合实体政务大厅集中办理，接受当地政府政务服务管理机构的指导。中央驻豫单位的政务服务事项，按照便于工作、利于服务、方便群众的原则，可进入当地政府综合实体政务大厅办理。因特殊情况，政务服务事项涉及保密、国家安全等原因暂不进入实体政务大厅的，应纳入同级政务服务管理机构统一管理。

2. 推动政务服务事项“一窗通办”。将实体政务大厅分设的办事窗口进行整合，分类设置综合窗口，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，实行一窗受理、集成服务，力争“只进一扇门”“最多跑一次”。各级政府分批通过河南省政务服务网公布“最多跑一次”高频事项清单和办事指南。推广“一窗受理、并行办理”模式，实行统一受理、一表填报、后台分办。

3. 推动政务服务事项“一次告知”。对群众申请办理的政务服务事项，属于业务范围的，经办人员须一次性告知办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料；对手续、资料不齐全或不符合法定程序的，要一次性书面告知其所需补正的手续和资料；



不予办理的，要书面告知其理由。不属于业务范围的，要引导至导办台咨询，协助其明确应找哪个部门或哪位同志办理。

### （三）推动政务服务事项办理精简高效。

1. 清理并公开政务服务事项。政务服务部门要对政务服务事项逐项编制办事指南，列明政务服务事项的办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，细化到每个环节，并通过服务窗口、政府网站、政务新媒体平台、公示牌等途径向社会公开，供公众免费查阅。建设和使用统一的咨询问答知识库、政务服务资源库，确保线上、线下办事服务信息内容准确一致。开展办事服务信息专项检查，重点检查公开的办事服务信息是否准确规范、与实际工作是否一致，发现问题及时督促整改。建立政务服务事项动态管理实时更新机制，对办事条件发生变化的事项，要在完成审批程序后1个工作日内公开变更的相关信息和具体实施时间。

2. 开展“减证便民”。各级政府及部门要按照《国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》（国办发〔2018〕47号）和《河南省人民政府办公厅关于全面清理规范各类证明的通知》

（豫政办明电〔2017〕83号）要求，在已清理规范各类证明的基础上，重点清理民生领域的各类“奇葩证明”“重复证明”“循环证明”，建立证明清单，依法规范办事要素材料，最大限度地减少办事材料。凡没有法律、法规依据的一律取消，凡能通过个



人有效证照证明的一律取消，凡能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，凡未纳入清单的一律不得要求企业、群众提供；除因法律、法规、规章和政策性文件调整外，各地、各部门一律不准擅自设定证明事项。通过实体政务大厅、政府网站、政务新媒体平台等公布证明清单，并建立动态调整机制。通过政务信息共享平台，建立材料、证照共享机制，推进事项全流程电子化运行，加强数据共享，简化部门间办事流程和材料报送渠道，变“群众奔波、基层跑路”为“信息跑腿、部门协同”，能通过政务信息资源共享解决的，一律由部门核实。申报条件、所需资料应表述清晰明确，采用条目式列举或举例说明，不得出现“等”“其他”字样。畅通群众投诉举报渠道，对擅自增加证明、违规设定证明的行为予以严肃处理。

3. 压缩办事时间。办理事项和办事人员较多的实体政务大厅要增设服务窗口，提高服务人员业务水平，优化办理流程，提高办理效率，缩短办理时间，明确受理、审查、审核和批准等岗位的职责、权限及办理时限。申请事项属于业务范围，材料齐全、符合法定形式的，要当场出具书面受理凭证；依法只需要对申请材料形式要件进行审核的，要当场作出审批决定；依法需要对申请材料的实质内容进行审核的，要在承诺时限内完成审核；依法作出不予批准决定的，要书面说明理由。

4. 开展联合审批。积极推行“多评合一”，逐步实现项目同



一审批阶段全部审批事项的“多评合一”。积极推行“联合审验”，全面推动在建设工程领域实行联合勘验、联合审图、联合测绘、联合验收。探索开展“区域评估”，取代对区域内每个独立项目的重复评价。

#### （四）创新政务服务模式。

1. 拓展便民服务。政务服务要以方便群众为基本原则，充分考虑群众生产生活特点，合理安排工作时间，群众排队等待时间尽量控制在半个小时；要通过AB岗位替代及轮休等方式，逐步推行工作日中午不间断办事服务和节假日轮值办事服务。乡村基层便民服务场所的工作时间要与当地群众生产生活需求相适应。

2. 咨询引导服务。提供大厅咨询、引导服务，解答群众询问，指引至办事窗口。

3. 全程代办服务。对重大项目和特殊事项，接受申请人委托全程代为办理审批、服务事宜。

4. 预约办理服务。根据申请人要求，在约定时间办理特定事宜。提供网上预约与电话预约服务。

5. 特别通道服务。对紧急性的重大项目，以及密切关系民生的紧急事项，建立特事特办特别通道，简化办事程序。

6. 上门服务。在特殊情况下，对身有残疾、瘫痪在床等行动不便的群众，提供上门服务。

7. 延时服务。对已到下班时间但正在办理的政务服务事项，



窗口工作人员要提供延时服务，确保该事项办完。

8. 网上预审服务。鼓励各地、各部门开通网上政务服务平台“预约、预审”功能，并实现与实体政务服务大厅的无缝对接。

9. 邮寄送达服务。鼓励开展“快递接件受理”“快递办件送达”等服务，在办事申请、结果送达等环节，为申请人提供多样选择，最大程度地减少群众和企业跑腿次数。

#### （五）提升政务热线服务质量。

1. 强化服务意识。要确保热线畅通，避免出现电话长时间占线、无人接听等问题，连续呼叫接通率大于80%，热线要在响铃15秒之内接听。要认真接听热线，使用文明用语，耐心细致与群众沟通，不得发生与群众争执、强行挂断电话等情况。

2. 规范办理程序。对一般性问题，依据知识库能直接解答的，由接听人员当场给予答复。对政策没有明确规定的，要耐心做好解释工作。对办理程序复杂不能直接答复的，要立即转责任单位限时办理，办理结果及时反馈来电群众，确保“事事有着落、件件有回音”。

3. 推动政务热线整合。积极推进政务热线整合工作，除紧急类热线和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他的原则上分期分批整合，逐步实现集中管理、统一受理、按责转办、限时办结，努力做到“一号对外”“一站式服务”，切实解决政务服务热线号码多、接通率低、办理低效、管理分散、





信息难共享等问题，不断提升政务热线服务能力。

（六）推进实体政务大厅与河南政务服务网深度融合。推动实体政务大厅与网上政务服务平台融合发展，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。实行实体政务大厅和河南政务服务网办事服务信息同源管理，各级、各部门政务服务大厅、微信公众号及其他渠道发布的办事指南信息，要与政府门户网站和河南政务服务网实现同源发布、同步更新。推进实体政务大厅所有审批服务事项办理信息全部接入河南省政务服务网，实现线上线下审批服务事项办理标准一致、信息实时同步、全程在线监察，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。

### 三、工作要求

（一）加强组织领导。河南省深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组牵头推进实体政务大厅建设管理各项工作，省政府办公厅负责统筹协调推进和督促评价落实，省编办会同有关部门组织做好“一网通办”前提下的“最多跑一次”审批服务事项目录公布工作，省发展改革委负责网上政务服务平台与实体政务大厅线上线下融合的技术支撑，省质监局负责标准制定，省政府法制办负责法治保障。各地、各部门要加强本行政区域实体政务大厅日常管理、组织协调和监督检查等工作。各级政务服务管理机构要加快完善实体政务大厅规范化建设相关制度及工作



规范并严格落实，充分发挥制度规范作用，不断优化办理流程、提高办理效率。各级政府部门要按照各自职责做好政务服务相关工作，具有政务服务职能的部门或组织要确定一个内设机构统一办理政务服务事项，其他相关内设机构可以承担相应的协同工作。

（二）强化协调联动。各地、各部门要进一步明确部门职责和分工，积极支持实体政务大厅建设和运行，把实体政务大厅作为联系基层和群众、改进机关作风、提高行政效率的重要场所。编制部门要结合机构改革，明确政务服务管理机构职能，梳理部门职责，解决职能交叉等问题，牵头做好行政权力事项的清理和公布工作；发展改革部门、政务服务管理机构要牵头做好便民服务事项的清理和公布工作；发展改革、工业和信息化等部门和政务服务管理机构等要为网上政务服务平台建设等工作提供技术支撑和安全保障；财政部门要保障实体政务大厅建设和运行经费；新闻单位要加大对政务服务工作的宣传力度，营造良好氛围。

（三）加强监督考核。各地、各部门要加强对本地、本部门实体政务大厅的监督考核，完善政务服务考核评价机制。要选拔业务熟悉、政治过硬的工作人员进驻政务服务大厅，加大对窗口工作人员的教育培训力度，并保持大厅人员的相对稳定。各地、各部门政务服务管理机构要建立健全政务服务考核、评价体系。要以群众的评价结果为重点，结合实体政务大厅和网上政务服务



平台运行监察情况，强化对进驻部门和单位履行职责、工作效率、服务质量等情况的考核，定期公布考核结果，落实奖惩措施。各地、各部门要于每月月底前，将本地、本部门实体政务大厅工作总体情况书面报送至省政府办公厅，总体情况包括：“马上办、网上办、就近办、一次办”的审批服务目录公开情况，审批服务“三集中、三到位”情况，“一窗通办”审批服务事项目录和开展情况，政务热线整合情况，审批服务便利化推进情况，实体政务大厅服务规范化建设推进情况，实体政务大厅存在问题集中排查整改情况。省政府办公厅将组织对全省实体政务大厅工作落实情况进行了督查并通报。

联系人：徐 超 贾 勇

联系电话：0371—69690672、65506696、69699940（传真）

电子邮箱：[hnszwgk@163.com](mailto:hnszwgk@163.com)

河南省人民政府办公厅

2018年8月2日