延规〔2019〕003-县政办 001

# 延川县人民政府办公室文件

延政办发〔2019〕13 号

## 延川县人民政府办公室<br>关于印发延川县实体政务大厅管理暂行办法的通知

各镇人民政府、大禹街道办、社管中心，县政府各工作部门及所属事企业单位：

《延川县实体政务大厅管理暂行办法》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

延川县人民政府办公室

2019 年 6 月 20 日

# 延川县实体政务大厅管理暂行办法

## 第一章　总则

**第一条**　为加强和规范我县实体政务大厅建设管理，提高服务效能和水平，根据中、省相关要求，结合我县实际，制定本办法。

**第二条**本办法所称实体政务大厅指面向企业和社会公众受理、办理政府服务事项的场所，包括：县级政务大厅和镇、街、社管中心（以下简称“镇”）便民服务站、村（社区）便民服务室。

**第三条**本办法所称政务服务事项主要指由申请人发起，县政府职能部门办理的行政权力事项和公共服务事项。

## 第二章　县级实体政务大厅

**第四条**延川县综合性实体政务大厅（以下简称“政务大厅”）选址、场地建设和设配备参照《陕西省政务服务地方标准》（DB61/T1121-2018）执行，悬挂统一标识。

**第五条**逐步撤销各部门所属服务大厅，确需保留的，报经县政府批准后，改建为政务大厅分厅，与政务大厅业务通办，接受统一管理。有上位法或上级部门规章要求的，视情况实施业务通办。

**第六条**　遵循“应进全进”原则，政务服务事项全部进驻政务大厅。对进驻政务大厅的政务服务部门和服务事项进行调整变更的，由县行政审批服务局提出意见，报县政府批准，同时上报延安市行政审批服务局备案。

**第七条** 各部门单位要派驻业务性强的在职在编干部职工进驻政务大厅，各企业不得将临时雇用的非业务人员派驻到政务大厅；各驻厅单位要实行“主副岗”管理，长期驻厅人员为主岗，同时配备副岗，主岗请假时副岗顶班，杜绝“一岗双人”轮流上班或发生制度上“吃空饷”现象；各驻厅单位要确定一名主管领导，协助县行政审批服务局管理本单位工作人员；各驻厅单位要加强进驻窗口人员的日常教育和业务培训，严守公务规范，对严重违反各项规定造成不良影响的，追究驻厅单位主要领导责任；同时各驻厅单位要整合业务，合理设置窗口，避免浪费窗口资源；要积极开展业务，严禁不办业务空占窗口。

**第八条** 进驻政务大厅的中介机构必须是依法注册登记，取得相应资质，能够独立承担法律责任，派驻大厅窗口的执业人员具备相应的执业资格；进驻中介机构要向县行政审批服务局报备，经同意后方可进驻；进驻中介机构要公开服务承诺、业务范围、办理时限、收费标准、服务质量等，接受县行政审批服务局的监督管理；县行政审批服务局不得寻租公权力，浪费公共资源，要及时向进驻中介服务机构收取水电等管理费用；中介机构出现连续两次考核不合格的，拒不执行政务大厅各项管理规定的，严重损害大厅形象的，由县行政审批服务局负责清退出政务大厅；进驻中介机构自愿放弃进驻政务大厅的，须经县行政审批服务局同意后退出，退出政务大厅的中介机构，原则上三年内不得重新申请进驻。

**第九条**县行政审批服务局管理政务大厅，负责政务服务事项管理、服务实施、网上平台建设等工作；负责对进驻单位窗口人

员的管理和考核工作，考核结果作为进驻单位评优选优、干部提拔任用、职称晋升、后备干部资格、工资及奖励的重要依据；负责监督指导政务大厅各分厅工作。

**第十条** 县行政审批服务局要加强对各进驻单位工作人员的考勤管理，县委（政府）督查室要加强对政务大厅窗口工作人员到岗及履职情况情况进行定期检查，并通报检查结果，同时报送相关县级领导。

**第十一条** 政务大厅推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，建立专业化前台服务队伍，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

**第十二条** 县行政审批服务局对政务服务事项办理情况开展电子监察，办理过程应有记录、可追溯，办理档案按照档案管理要求进行归档、管理。

**第十三条**县行政审批服务局负责制定政务大厅首问负责、一次性告知、顶岗补位、服务承诺、文明服务、奖励激励、投诉监督、责任追究等制度，推进政务服务信息公开，主动接受社会监督。

**第十四条** 政务大厅工作日对外服务时间不少于 7 小时，根据企业和群众办事需求开展延时服务；实行双休日和节假日预约办理服务，预约办理为所有行政许可事项和公共服务事项；设立双休日和节假日便民分厅，与群众生活密切相关的服务事项推行“5+X”运行模式；设立税务、营业执照办理、公安出入境、身份证、水、电、天然气、个人征信查询等高频事项自助服务机，推行 7×24 小时自助服务；各进驻单位要开通手机 APP、

微信公众号等终端办理服务并接入陕西政务服务网，逐步实现企业和群众“一次不用跑”。

**第十五条** 政务大厅窗口工作人员应着统一服装上岗，佩带工作证（牌）。

**第十六条**县行政审批服务局要建立代办帮办工作机制，在政务大厅设立代办服务窗口，编制公布代办目录，主动为企业投资项目无偿提供全程专业化帮办服务，为特殊困难群体无偿提供代办等便民服务。

**第十七条** 政务大厅建设运行、人员聘用、考核奖励、工作服装、工作宣传、邮递业务、刻章等经费纳入县财政预算，保障工作开展。

**第十八条** 强化以县级政务大厅为主体、镇（街）便民服务站为纽带、村（社区）便民服务室为基础的服务支撑网络。县政府安排专项资金支持镇、村（社区）便民服务站（室）建设，并将运行经费纳入县财政预算。

## 第三章 镇（街道）便民服务站

**第十九条**县政府指导各镇（街）政府整合基层站所服务资源，坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，在交通便利、环境整洁、人口相对集中的场地建立镇（街）便民服务站。

**第二十条** 便民服务站集中办理民政、财政、户籍、就业、劳动权益保障、社保、计生、农业服务等与群众生产生活密切相关的服务事项，并设立网上自助申报区，指导企业和群众网上申报办理各项业务；根据业务需求，县行政审批服务局可以

授权各镇（街）便民服务站办理营业执照的受理、发照等业务；以便企利民、高效服务为出发点，县行政审批服务局可以委托市场监督管理部门承接各镇经营许可前的现场查验。同时便民服务站要承接县政府下放事项，履行镇（街）政府政务公开职能。

**第二十一条** 便民服务站应按照辖区人口数量和业务量合理设置服务窗口数量，推行“综合窗口”服务模式，配备必要的服务设施。

**第二十二条**各镇街要加强便民服务站管理，确定一名副科级领导分管便民服务站，负责与县行政审批服务局业务对接，及时传递信息和反馈意见，选派政治素质好、业务能力强、善于协调服务的人员到便民服务站工作，保持相对稳定。也可按照有关规定招聘合同制员工，经过业务培训后承担窗口办事服务工作。

**第二十三条**便民服务站应积极使用在线政务服务平台，开展便民服务事项网上预约、网上申报、上下联办，成为县级政务大厅的延伸窗口。

**第二十四条** 便民服务站应在规定的机关作息时间外，根据群众办事服务需求，积极开展预约、延时、周末和节假日服务。

**第二十五条** 便民服务站应建立健全首问负责、一次性告知、限时办结、AB 岗、免费代办、信息公开和监督投诉、考核奖惩等制度，并设立公开栏、电子屏、意见箱等，方便群众监督，提升服务水平。

**第二十六条** 县行政审批服务局负责对便民服务站日常业务工作进行指导。

## 第四章 村（社区）便民服务室

**第二十七条**各镇（街）人民政府要指导村（社区）整合利用现有各类公共服务资源，在村民（居民）委员会办公地点设立便民服务室，配备必要的工作及服务设施，综合开展党务、村务、政务服务及便民服务等，切实发挥联系服务群众“第一服务窗口”作用。

**第二十八条** 村（社区）便民服务室主要以便民利民为出发点，为村（居）民提供居家养老、农村低保、农村合疗、社会救助、临时救助、惠农资金、卫生健康、证件办理代理等便民服务等。

**第二十九条** 便民服务室按照“一个场所、一块牌子、一套制度、一本台账、一部电话、一台电脑、一个公示栏、一名以上代办员、一套办事须知、一张便民服务卡”等“十个一”标准建设，公开公示代办服务事项、代办流程、便民服务事项办事指南等。

**第三十条**村（社区）便民服务室受村（社区）党支部和村委会（居委会）领导，安排适当人员提供综合服务；村（社区）便民服务室安排 1 名以上熟悉相关政策法规和村（社区）基本情况的干部兼任代办员，提供代办服务；便民服务室和代办员纳入镇（街）便民服务站统一管理和考核。

**第三十一条** 代办人员要与镇（街）便民服务站和县行政审批服务局保持密切联系，及时传递代办事项材料并反馈办理

结果。

**第三十二条** 便民服务室要利用在线政务服务平台开展代办事项网上申报，提高服务效能，降低办事成本。

**第三十三条** 便民服务室要建立代办服务制度、一次性告知制度和责任追究等制度。

## 第五章 附则

**第三十四条** 本办法自发文之日起施行，有效期两年。

抄送：县委各部门，县人大常委会办公室，县政协办公室。

延川县人民政府办公室 2019年6月20日印发