HSDR－2025－01002

益赫政办发〔2025〕3号

益阳市赫山区人民政府办公室

关于印发《赫山区政务服务中心管理办法》的通 知

各乡、镇人民政府、街道办事处，园区管委会，区直及驻区有关单位：

《赫山区政务服务中心管理办法》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

益阳市赫山区人民政府办公室

2025年3月26日

赫山区政务服务中心管理办法

第一章　总则

第一条为加强和规范政务服务中心建设管理，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，持续提升服务效能和水平，方便企业群众办事，根据《湖南省人民政府办公厅关于印发<湖南省政务服务中心管理办法>的通知》（湘政办发〔2022〕36号）等文件精神，结合我区实际，特制定本办法。

第二条本办法所称政务服务中心主要指区人民政府设立的面向企业和群众受理办理政务服务事项和政务公开的综合性场所，也包括乡镇（街道、园区）便民服务大厅（中心）、村（社区）便民服务站。

第三条政务服务中心遵循依法行政、公开规范、管理科学、便民高效、廉洁自律的原则，为企业和群众提供优质便捷的政务服务。

第四条政务服务中心的建设、运行、管理、监督等工作，适用本办法。

第五条区数据局负责政务服务中心的日常运行管理，以及政务服务工作的综合协调、指导督办等具体工作。

第二章　场所建设

第六条政务服务中心场所建设应达到以下要求：

政务服务中心场所面积应按照“三集中三到位”改革要求，满足完善职责功能、配备硬件设施、建设无障碍环境、拓展自助服务、政务公开等需求。

政务服务中心应合理布局功能区域，完善设施设备，合理设置等候区、母婴室等区域，不断增强政务服务的安全性、功能性、舒适性。

政务服务中心和线上政务服务平台应加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。

推进政务服务中心智能化建设，推行24小时自助服务，推动由单一办事大厅向集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的现代化“政务综合体”转型升级。

第七条区直及驻区单位单设的政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心。

第八条根据本区政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，协同推进实体政务服务中心与线上政务服务平台建设。

强化线上统一办理平台和线下综合窗口互为支撑作用，通过业务整合、系统交互、信息共享、应用标准化和服务节点网络化，推动线上线下互通建设和线上线下政务服务设施一体化连接。

第三章 进驻事项管理

第九条按照“应进必进”原则和“三集中三到位”要求，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应进驻政务服务中心。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

第十条对因涉及国家秘密、场地限制等因素不能进驻政务服务中心的政务服务事项，须报区人民政府批准。除涉密事项外，经批准不进驻政务服务中心的政务服务事项，应统一使用“互联网+政务服务”一体化平台进行业务办理，实行信息共享，接受区数据局的统一监管。

第十一条对进驻事项实行清单管理。根据国家、省、市政务服务事项目录清单，梳理比对后形成政务服务中心事项目录清单，并建立健全目录清单动态调整和长效管理机制。

第十二条对进驻事项要优化办事流程，编制办事指南，在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，并在线上提供免费下载渠道，实现线上办事指南和线下窗口业务流程一致、办理标准一致。

第十三条进驻事项必须在政务服务中心实质运行，纳入“互联网+政务服务”一体化平台统一运行和管理，严禁“明进暗不进”。进驻事项如有变化调整的，事项主管单位应及时告知区数据局。

第十四条区数据局对区级政务服务事项办理情况开展电子监察，强化“红黄牌”刚性约束，对行政不作为、慢作为、乱作为的相关单位和人员进行责任追究，持续提升行政效能。

第十五条加强对中介服务的规范管理，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。

第四章 窗口管理

第十六条政务服务中心应合理设置综合咨询、帮办代办、“办不成事”反映、投诉受理和政务公开等窗口。

第十七条有政务服务事项的区直及驻区单位（区人民政府批准不进驻的除外），应当在政务服务中心设置办事窗口，派驻工作人员。政务服务事项数量少或者办件数量少的单位，经区数据局审核同意，可以授权委托政务服务中心综合窗口预受理相关申请。

第十八条全面推进政务服务中心综合窗口建设，进驻政务服务中心的窗口单位在区数据局的统一安排下，按照无差别、分领域两种模式，实现综合窗口全覆盖。综合窗口应实现“一窗受理、综合服务”，逐步整合部门单设的办事窗口。

第十九条政务服务中心按照便民高效的原则，综合考虑政务服务事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷以及进驻人员数量等情况，合理配置窗口类别及数量、后台审批场所面积，保持窗口配置和业务受办理数量基本均衡，减少群众窗口排队等候时间。

第二十条政务服务中心窗口设置名称牌、工作牌等服务标识，做到标识清晰、醒目。

第五章 人员管理

第二十一条区直及驻区单位应选派业务水平高、服务意识强的窗口工作人员和后台审批工作人员进驻政务服务中心。

第二十二条窗口人员保持相对稳定，区直及驻区单位派驻到政务服务中心的人员，在窗口工作时间原则上不得少于2年，期间不再承担本单位其他工作；各单位选派到政务服务中心的人员不得随意调换，确需调换的，由相关单位出具调整意见，报区数据局备案，工作人员轮换和调整期间严禁出现工作脱节及空岗现象。对不适合窗口工作或不服从管理的人员，区数据局向所属单位说明原因、提出调换意见，相关单位应在10个工作日内进行书面答复。

第二十三条进驻政务服务中心的人员实行双重管理，其编制、职级、待遇等由派驻单位负责，日常管理、服务规范、考核评优等由区数据局负责。区直部门单位窗口工作人员的年度考核由区数据局负责。驻区部门单位窗口工作人员的年度考核由区数据局提出建议意见，并作为窗口工作人员年度考核的重要依据。

第二十四条政务服务中心综合窗口工作人员由区数据局统一配备。

第二十五条区数据局和进驻单位要建立健全培训、管理制度，不断提升政务服务人员服务意识、业务能力和办事效率。积极组织开展“窗口之星”“优秀首席事务代表”等评比竞赛活动。

第二十六条政务服务大厅工作人员应着统一服装上岗，佩戴工作证（牌），使用规范服务用语，做到热情、周到服务。

第六章 运行管理

第二十七条政务服务中心按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式，建立统一规范的运行机制。

第二十八条实行部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。按照“受办分离”模式，派驻单位对“首席事务代表”充分授权，推动更多政务服务事项在政务服务中心当场办理、简单事项即时办结。

第二十九条推行联动办理机制。建立综合窗口与事项主管单位间的分办、转办、协办机制。综合窗口根据办件类别，通过政务服务统一受理平台分发至事项主管单位。事项主管单位应限时签收、按责转办，在规定时限完成现场勘验、技术审查、听证论证等审查程序，依法作出审批决定。事项主管单位应加强前后台业务协同，及时向窗口反馈办理结果、提供业务支持及咨询解答。

推进各有关单位业务流程无缝衔接、集成办理，切实做到减材料、减环节、减时限、减跑动，坚决杜绝“两头受理”“体外循环”“隐性审批”等问题。

第三十条 窗口工作人员严格执行首问负责、一次性告知、限时办结和AB岗等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单管理，建立限时办结机制并向社会公布。

第三十一条规范审批服务行为。依法依规办理政务服务事项，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。

第三十二条规范行政审批程序。进驻单位应依法开展业务咨询、受理、协调、审批、制证、送达等工作。

申请人在窗口提交的申请材料齐全且符合法定形式的，应予以当场受理，窗口直接出具受理书面凭证。

窗口根据审批意见，分别出具准予行政许可决定书和不予行政许可决定书，对准予的行政许可在承诺期限内制作并发放行政许可证。

事项办结后，应规范存档，以便日常监管。

第三十三条政务服务中心应依法加强与具备资质的寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。

第三十四条规范行政审批中介服务。对作为行政审批受理条件的中介服务事项，实行标准化清单管理，全部入驻中介超市；根据工作需要，推进非行政审批中介服务入驻中介超市。

各有关部门不得强制企业选择特定中介服务机构。

第三十五条实行线上线下服务并行、融合办理，满足企业和群众的多样化办事需求。对已实现线上办理的事项，同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。

第三十六条大力推行政务服务事项集成化办理、“免证办”等服务方式。开设线上办事体验区，主动引导群众“网上办”“掌上办”。推行告知承诺制和容缺受理服务模式，提升智慧化精准化个性化服务水平。

第七章　基层便民服务

第三十七条各乡镇（街道、园区）应整合相关资源，科学规划设置便民服务大厅（中心），配备必要的服务设施、办公设备、保障设备和应急设备等，并将便民服务大厅（中心）纳入区政务服务中心一体化管理。

第三十八条各乡镇（街道、园区）应指导村（社区）整合利用现有各类公共服务资源，结合落实基层公共服务（一门式）全覆盖要求，在村民（居民）委员会办公地点设立便民服务站，配备必要的工作条件及服务设施，综合开展党务、村（居）务、政务公开以及政务服务、便民服务等，纳入区政务服务中心一体化管理。

村（社区）便民服务站工作人员可从村“两委”成员、驻村干部等人员中统筹安排。各乡镇（街道、园区）便民服务大厅（中心）应加强对便民服务站的业务指导。

第八章 监督管理

第三十九条区数据局通过湖南省“互联网+政务服务”一体化平台行政效能电子监察系统、现场巡查、视频监控等方式，对各窗口政务服务事项进驻情况、行政效能、作风建设等情况进行监督检查，并将监督检查情况及时向派驻单位反馈。

第四十条推动落实政务服务“好差评”制度，确保评价数据客观、真实，严格落实评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。

第四十一条实行考勤制度和请销假制度，考勤记录作为考评的重要依据之一。

第四十二条对各相关单位政务服务事项进驻不到位、多头受理或出件、体外循环等违规行为由区数据局督促相关责任单位限期整改。

第四十三条推进“清廉大厅”建设，大力整治利用公共资源谋私贪腐行为及“怕、慢、假、庸、散”“吃拿卡要”“勾结黑中介”等作风和腐败问题。

对违反规章制度的政务服务人员，由区数据局批评教育、责令整改并通报派驻单位。情节严重的，由区数据局向派驻单位提出处理意见，由派驻单位予以处理；对涉嫌违法违纪的政务服务人员，移送有权机关依法依纪处理。

第九章　保障措施

第四十四条区人民政府负责统筹区级政务服务中心建设涉及的人员、场所、技术、经费等相关保障工作，推动解决有关重大问题，确保政务服务中心正常运转。

第四十五条区数据局负责统筹管理区级政务服务中心建设、政务服务平台建设、事项进驻、政务服务中心运行与监督考评等工作，指导并监督乡镇（街道、园区）便民服务中心（大厅）、村（社区）便民服务站工作，会同相关区直及驻区单位开展业务指导、监督检查和效能评价，推动政务服务体系和能力建设发展。各相关单位应密切合作，形成工作合力，强化责任落实，确保各项工作任务整体推进。

第十章 其他

第四十六条区直部门单位设立的政务服务分厅参照本办法执行。

第四十七条本办法自印发之日起施行。

抄送：区委办，区人大办，区政协办。

益阳市赫山区人民政府办公室 2025年3月26日印发