



鲁山县一次办妥改革工作领导小组办公室

〔2020〕4号

鲁山县政务服务标准化建设工作方案

各乡镇人民政府、街道办事处、县政府各部门、县直各有关单位、土门办事处：

为进一步深化“放管服”改革，统一全县政务服务建设管理运行标准，加快推进全县政务服务标准化建设，全面提升政务服务水平，根据《中共中央办公厅、国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》的标准要求，结合我县实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十九届四中全会精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，以转变政府职能、提高行政效能、优化营

商环境、规范权力运行、完善权力监督为核心，以河南省相对集中行政许可权改革和全国工程建设项目审批制度改革“双试点”建设为契机，探索建立实施政务服务标准化管理运行新模式，发挥好市场在资源配置中的决定性作用，把政府不该管的事交给市场，着力构建“宽进、快办、严管、便民、公开”的制度机制和系统完备、科学规范、运行高效的标准化体系，推动基层治理体系、治理能力现代化。

（二）建设原则

政务服务标准化建设工作是一项关系全县经济社会持续健康发展的重要举措，也是一项刀刃向内的政府自身改革，应坚持以下原则：

1、坚持前瞻性与可行性相结合的原则。政务服务标准化建设要将服务标准文本内容和实际工作情况有机结合，在实现文本简洁扼要、操作实用易行、群众办事便利的同时，保持标准的开放性和前瞻性。

2、坚持定量与定性相结合的原则。对进驻行政服务中心办理的政务服务项目涉及到的政策依据、申报条件、申报材料、告知单、收费依据、服务流程、办理时限、勘验评审、结果公示等要素，都严格按标准要求进一步规范，力求每一个审批服务项目、

每一个流程环节、每一个时限节点都建立量化指标；对不能量化的要合理确定业务标准性质等级，分类分级建立明确管理规范。

3、坚持标准化与信息化相结合的原则。对平台的功能与界面、数据结构与交换、基本运用等进行标准规范，不断完善服务平台功能，提升审批效率，形成全县标准统一、上下联动、数据共享、全程在线监控的政务服务网络体系。

4、坚持编制实施与评价修订相结合的原则。通过政务服务标准的制定和实施，进一步理顺内部工作关系，优化管理服务环节，并根据实施情况和公众需求进行动态调整、充实、完善，不断提高标准化水平，提升政务服务质量。

（三）工作目标

按照中央、省、市推进政务服务标准化的要求，结合鲁山实际，科学细化量化政务服务标准，推进同一事项无差别受理、同标准办理，推行制度体系、事项管理、实体大厅、服务流程、审批信息、队伍建设、监督考核评价等方面的标准化；持续深入开展审批服务事项梳理和流程再造，完善一体化在线政务服务平台功能，强化基层便民服务站建设，加快推进信息共享，推动更多审批服务事项实现“全程网办”“掌上可办”，线下办事“只进一扇门”和“最多跑一次”，建成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的县、乡镇（街道、办事处）、村（社区）三级

全覆盖政务服务标准化体系，营造规范、高效、优质、便捷的政务服务环境，不断提升企业和群众办事的便利度和满意度，最大限度激发市场活力，为鲁山经济社会发展提供支撑保障。

（四）工作步骤

1、宣传启动阶段（2020年4月—2020年5月）：制定出台《鲁山县政务服务标准化建设实施方案》，成立鲁山县政务服务标准化建设工作领导小组，安排部署和牵头推进各项工作。各单位、各乡镇（街道、办事处）要按照《实施方案》，结合各自实际，加强组织领导，明确目标任务，细化责任分工，认真抓好落实。

2、建立实施阶段（2020年6月）：按照《实施方案》要求，严格按照标准，对政务服务各项工作内容进行规范，形成多单位协同推动标准实施的工作格局，建立科学规范的政务服务标准化体系，使政务服务更加规范、高效，切实让“放管服”放出活力、减出效率、服出便利。

3、深化推进阶段（2020年7月）：对县行政服务中心，各乡镇（街道、办事处）党政综合便民服务中心（站）进行验收，对标准化体系建立、实施情况进行评估，及时整改存在问题，并调整相应标准文本。

4、总结提升阶段（2020年8月—2020年10月）：全面总结标准化实施情况，推广成功经验和做法，促进全县政务服务工作提档升级。

二、任务分工

（一）推进制度体系标准化

1、服务制度。建立健全政务服务首问负责、一次性告知、限时办结、信息公开、顶岗补位（AB岗）、服务承诺、代办服务、预约服务、延时服务、上门服务、绿色通道、勘验评审、责任追究等制度，对各项工作内容及进程予以公开，实现管理标准化、服务便捷化。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

2、管理制度。制定政务服务机构运行管理制度、学习制度、重大事项决策制度、公文处理制度、印章使用管理制度、财务支出管理制度、档案管理制度、考勤管理制度、安全管理制度等，以制度强化内部管理。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

3、监督制度。将业务监督与日常管理有机结合，建立健全窗口巡查、重点抽查、视频监控、网上监督、举报投诉等工作机

制，进一步强化对窗口工作纪律、规范服务、履职情况的监督检查。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

4、考核制度。建立科学合理、操作性强的绩效考核办法，将工作人员的工作业绩、考核评议结果和奖惩“三挂钩”。严格落实工作纪律，对工作人员遵章守纪、规范服务等情况进行定期和不定期的检查考核。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

（二）推进事项管理标准化

1、服务清单标准化。依托河南省政务服务事项统一管理平台，梳理与公民、法人及其他组织密切相关的县级行政许可、审核转报、审核备案、公共服务及各类便民事项，编制政务服务事项目录清单，确保权界清晰、分工合理、权责一致，编制县政务服务事项目录清单。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

2、事项进厅标准化。按照“应进必进”原则，本级政务服务事项目录清单上的事项，原则上全部进驻实体政务大厅集中受

理、办理，推动实体大厅“多门”变“一门”。未划入行政服务大厅办理的进驻事项，进驻单位授予窗口首席代表审批决定权、审核上报权、组织协调权、行政审批专用章使用权，签订书面委托授权书。对于进驻实体政务大厅的事项，严禁“厅外受理”、“明进暗不进”或“体外循环”。建立政务服务事项动态调整机制，行政审批服务局会同各相关单位每季度召开业务对接会，共同研究事项调整、流程优化、时限压缩等问题。对进驻政务大厅事项进行调整变更的，应报行政服务中心备案。因特殊原因不能进驻实体政务服务大厅的，制定不宜进驻事项目录，以书面形式报行政服务中心说明原因，同时报县政府备案。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

3、办事指南标准化。根据《河南省地方标准》（DB41/T 1700-2018），编制标准化办事指南，统一规范事项名称、设定依据、实施机关、申办条件、受理条件、申请材料、工作时限和流程、收费依据及标准、办理地点、咨询监督等政务公开要素，全方位、多维度描述事项，消除材料中各类模糊性条款及兜底条款，并在政务服务网和实体政务服务大厅进行公布。便民类服务事项要参照行政许可事项标准编制办事指南，明确需提交材料的

名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，提供规范表格、填写说明和示范文本，除公布的条件外，不得自行增加办事要求。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

4、操作规程标准化（YSOP）。按照《本级驻行政服务中心事项目录清单》和《本级政务服务事项目录清单》制定标准化操作规程，主要针对事项名称、办理窗口、办理时间、办结时限、查询网址、咨询/投诉电话、送达方式、材料目录、准备要点（材料名称、数量、格式、签名签章、基本要求等）、审查细则（包含窗口和后台审批）、操作流程、特别环节等要素，有针对性、细节性的描述事项，对申请人、窗口人员、审批人员的事项办理和审查起指导性作用。各事项标准化操作规程（YSOP）应统一格式，由申报人、窗口人员和审批人员三部分构成。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

（三）推进实体政务大厅标准化

1、行政服务中心建设规范。各乡镇、村政务大厅选址符合城市规划要求，宜选在交通便利、公共设施较完善的位置，主体建筑采用钢筋混凝土框架结构，外观应简朴、整洁、庄重大方，建

筑结构的安全等级应为二级或二级以上,内部空间应便于分隔,具有良好的自然通风和采光条件。

2、政务服务名称标识规范。场所名称标识应悬挂于所在主体建筑正面显要位置。服务大厅应设置窗口吊牌,工作人员公示牌,事项公示牌等基本服务标识。窗口工作人员应着统一服装上岗,佩带工作证(牌)。乡镇街便民服务站应统一岗位设置,配备窗口吊牌、岗位标牌、工作人员公示牌、事项公示牌等基本服务标识。

责任单位:各乡镇(街道、办事处)、县行政服务中心

3、行政服务中心布局设置规范。场所布局原则上将行政许可服务与便民服务分区设置,并兼顾业务关联性。便民服务分区根据服务大厅面积大小,可按功能设置咨询辅区、办事服务区、自助办理区、投诉受理区、休息等候区等,对功能区域进行合理布局,做到窗口台面、办事区域整齐划一,充分考虑服务对象的个性化需求。窗口应为开放式,数量满足服务需求。导办台应设置于大厅主入口处,提供咨询、引导服务。应合理设置标志明显、数量适宜的男女卫生间。

责任单位:县行政服务中心、各乡镇(街道、办事处)

4、行政服务中心功能设施规范

(1) 应配备窗口设施：办事指南、一次性告知单、标准化操作规程（YSOP）、表格填写范本及文具等；办公桌椅、用具及资料柜、物品柜等办公家具；服务评价器、高拍仪（扫描仪）、身份证读卡器、条码扫描器、考勤机、人均一台计算机及配套打（复）印机、电话等办公设备。

(2) 应配备大厅设施：24 小时自助服务终端、滚动发布各类信息的显示屏、触摸式信息查询设备和意见箱（簿）、公共广播系统、排队叫号机等服务设施；饮水机、手机充电台、ATM 机、报刊栏、雨伞、急救医疗设备和存放常用药物的急救医药箱等便民设施；保障老、弱、病、残、孕等特殊人群通行安全和使用便利的无障碍设施。

(3) 应配备信息系统：实现本级与上级政务服务机构、窗口与本单位的局域网、互联网、电子政务外网、专网系统等网络的互联互通；单位业务专网系统应接入本单位窗口计算机，配备数量适宜的网络接口及电源插座，配置 WiFi 无线网络及视频监控系统。

(4) 应配备安全设施：配备安装防火灭火系统，紧急逃生通道、应急照明等安全应急应对设施。安装电梯设施的，应在电梯入口处设置乘梯须知，引导服务对象安全文明乘梯。

理人应当场作出决定。除当场作出决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出决定。依法作出不予许可决定的，应当出具《不予许可决定书》，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。作出决定后，应通过多种形式予以公开，供行政相对人查阅。决定可采取现场领取、河南政务专递等方式及时送达申请人。现场领取的，送达人员应做好登记，请申请人签字确认；河南政务专递送达的，须要求申请人在邮寄回执上确认。在送达过程中，送达人员应将决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续）等注意事项告知申请人。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

（4）服务类别。统一推行“代理办、上门办、帮助办、错时办、兜底办”等便民服务举措，通过“项目代办”为企业提供精准的政务服务支撑；开展“上门办”为特殊的办事群体提供暖心的政务服务；实行“帮助办”为老年人及不识字人员办事提供温馨的政务服务；凭借“错时办”为企业群众提供便利的政务服务；推行“兜底办”为服务对象提供保姆式的政务服务，进一步方便群众和企业办事，提升服务对象的满意度和获得感。县行政服务中心要严格落实“代理办、上门办、帮助办、错时办、兜底

办”等改革举措，乡镇（街道、办事处）和村（社区）便民服务机构，要结合办理事项和服务对象的特征，有针对性的分类开展政务服务创新工作。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：各乡镇（街道、办事处）、县直各窗口单位

4、服务规范。制定窗口工作人员服务规范，围绕“服务仪表”“服务语言”“服务质量”“服务行为”“服务设施”等方面内容，大力推进服务规范标准化工作，努力做到服务仪表端正规范，服务语言文明恰当，服务质量便民高效，服务行为主动亲切，服务设施整洁齐全，为群众提供温馨、便捷的办事环境。

责任单位：各乡镇（街道、办事处）、县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

（五）推进“互联网+政务服务”标准化

全面推行“互联网+政务服务”，利用“大数据”“云计算”等技术，构建覆盖全县上下联通、多级联动、功能完善、数据共享、运行高效的“互联网+政务服务”体系，做到政务服务事项“应上必上、全程在线”。推进在线填报、在线提交和在线审查，建立网上预审机制，开展网上验证核对，实现一网通办，有效提升政务服务标准化、网络化、智慧化水平。规范使用全省政务服务事项统一管理平台 and 河南省政务服务网，确保线上线下信息内

配合单位：县直各窗口单位

（七）推进监督考核评价标准化

1、监督考核。制定《政务服务工作考核制度》，定期对全县政务服务事项办理情况和各乡镇（街道、办事处）、便民服务工作进行考核，主要从重点工作、窗口管理、服务行为、网上审批、信息宣传等方面进行考核，并将考核情况纳入年度目标责任制考核体系。建立健全监督检查机制，采取视频监控、定时巡查、突击检查等方式，对窗口进行检查，发现违规违纪现象，及时整改处理，并作为考核依据。建立电子监察系统，对业务办理进行全过程跟踪和预警、督办，做到“行迹可寻、步步留痕”。建立完善考核机制。进驻单位人员由县行政服务中心与派出单位双重管理，日常管理、绩效考核由县行政服务中心负责，进驻单位要保持窗口人员相对稳定，在更换调整窗口人员时采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的有序衔接。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

2、服务评价。畅通投诉渠道，综合运用效能评价、电话投诉、网上投诉等方式，主动接受社会监督评价。科学设置政务服务办事效率、服务满意率、违规办理率、有效投诉率等指标，通过现场评价、事后回访、网上测评、引进第三方评价机构等方式

开展科学多维的评价，及时公布评价结果，强化结果运用，不断提高窗口一线工作人员的服务意识和服务水平。

责任单位：县行政服务中心

配合单位：县直各窗口单位

三、组织保障

（一）加强组织领导。为统筹推进全县政务服务标准化建设工作，成立鲁山县政务服务标准化建设工作领导小组，县行政服务中心党组书记、主任李东阳同志任组长，县行政服务中心副主任石宗师同志任副组长，中心各科室负责人、进驻大厅各窗口单位负责人为成员。领导小组办公室设在县行政服务中心，办公室主任由李东阳同志兼任。领导小组办公室负责政务服务标准化建设工作的组织实施、指导协调和督查验收等日常事务。各有关单位要在领导小组的统一领导下，明确分工，密切配合，扎实推进各项工作。

（二）提高思想认识。推进政务服务标准化是深化“放管服”改革、提高政府行政效率的重要举措，时间紧，任务重，各有关单位要高度重视、统一思想，严格按照《实施方案》扎实推进，确保标准化建设工作顺利进行。

（三）狠抓督促检查。县政府将政务服务标准化建设纳入政府绩效考核体系，保障标准化建设工作落到实处。县委督查室、

县行政服务中心联合相关单位，采取多种方式开展督促检查，并按照规定，对综合评价高、实际效果好的单位予以表彰奖励；对工作进展缓慢、开展不力的，对有关责任人进行追责问责。

（四）加强宣传引导。县行政服务中心充分利用各类新闻媒体，加强对政务服务标准化工作的宣传力度，发挥社会监督和舆论监督作用，拓宽群众意见反映渠道，及时解决群众反映问题，主动回应社会关切，提高全社会的认知度和认可度，努力营造良好的社会舆论氛围。

