

# 濮阳市人民政府办公室文件

濮政办〔2018〕36号

---

## 濮阳市人民政府办公室 关于进一步加强全市政务服务窗口建设的 通 知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市人民政府各部门：

为推行我市“一次办妥”改革，加快建设法治政府、创新政府和服务型政府，切实转变政府职能，提升行政效能，营造优质高效的政务服务环境，结合我市实际，现就加强全市政务服务窗口建设通知如下：

### 一、提升政务服务运行质量

（一）推行“三集中三到位”。加强职能整合，实现部门审批

服务职能向一个科室集中，该科室向实体政务服务大厅集中，审批服务项目向网上政务服务平台集中；实现审批事项窗口到位，审批职能到位，电子监察到位，切实做到“大厅之外无权利”、“平台之外无审批”。

（二）推行“一窗受理、集成服务”。实施流程再造，对所有审批服务事项简化、优化、固化办理流程，进一步减材料、减环节、减时间，规范办事条件、办理材料、办理环节、办理时限，提高办事效率。在实体政务服务大厅按照社保民生、不动产交易登记、商事登记、投资项目等类别，设置综合受理窗口、后台审批窗口、统一出证窗口。

（三）健全市、县、乡、村四级政务服务体系。按照“提升市行政服务中心、规范县级行政服务中心、发展乡（镇、办）便民服务中心、延伸村级便民服务站”的总体思路，加强市、县、乡、村四级便民服务体系的建设。市行政服务中心要切实加强对县（区）行政服务中心的组织协调、业务指导和监督考核。县（区）行政服务中心的工作情况，纳入对当地政府的年度综合考评体系。

## 二、加强政务服务队伍建设

（一）严格窗口人员选派。各窗口单位要高度重视窗口选人用人工作，将政治素质高、工作能力强、作风纪律好的在编业务骨干派驻到窗口工作，窗口负责人必须由中层以上干部担任。要保持人员的相对稳定，每名窗口工作人员在实体政务服务大厅工作时间不得少于1年，不满1年但因工作需要确需更换的，需经

实体政务服务大厅管理部门同意。

（二）落实窗口领导带班。窗口单位主要负责人是窗口工作的第一责任人，主要领导每月至少要到窗口现场办公一次，主管领导每周至少到窗口现场办公一次，随着办公条件的改善，科室负责人在窗口现场办公。各窗口单位要大力支持窗口工作，及时为窗口办公解决必要的经费，配备必要的办公设施，解决工作中出现的具体困难和问题。

（三）强化窗口人员管理。窗口工作人员业务工作接受派出单位领导，日常管理接受实体政务服务大厅管理部门领导。窗口工作人员应自觉服从管理，对不服从管理、不认真执行规章制度的工作人员，实体政务服务大厅管理部门可书面通知退回所在单位，由所在单位调换合适人选，窗口单位要对被退回窗口工作人员给予相应处理。窗口工作人员要将党、团关系转入实体政务服务大厅管理部门，参加组织活动。实体政务服务大厅管理部门要计划地从窗口优秀工作人员中培养发展党员。

（四）优化窗口人员考核。窗口工作人员的年度考核由实体政务服务大厅管理部门统一组织，评优指标由人社部门按高于同级单位比例单独核定，不占派驻单位的评优名额。考核结果经人社部门审核备案后存入个人档案，作为派驻单位干部使用和晋升的依据。提拔干部时，窗口工作经历视同基层工作经历。

（五）激励窗口优质服务。人社部门要加强对派驻窗口干部的跟踪考察，每年从窗口工作人员中推荐优秀干部。窗口人员统



一着装，实体政务服务大厅管理部门对窗口人员实施绩效考核奖励，纳入财政部门预算。绩效考核奖励由财政部门按月拨付，实体政务服务大厅管理部门根据日常考核结果实施考核奖惩。对政务服务年度考评先进的单位和个人，由政府进行表彰。

### 三、创新政务服务方式

（一）推进在线办理。深化全市一体的政务服务平台建设，实现市、县、乡三级行政权力和服务事项在线办理，推进实体大厅向网上延伸，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。

（二）推行多端服务。实体政务服务大厅管理部门及各窗口单位要以最终实现“一网通办”为目标，打造“互联网+便民服务”线上线下融合新模式。加强实体大厅建设，增配智能自助设备，深化窗口服务端、电脑PC端、自助服务端、手机移动端“四端”政务服务，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性。

### 四、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要站在贯彻落实党的十九大精神、深化“放管服”改革和推动我市赶超发展的高度，切实加强和改进政务服务工作，把窗口服务工作作为“一把手”工程列入重要议事日程，建立主要领导负总责、分管领导具体抓、审批科室具体负责、相关科室密切配合的工作机制，加强与实体政务服务大厅管理部门的沟通协作，积极配合实体政务服务大厅管理部门协调管理。人社、财政、发改、编制、工信、法制、督查

等有关单位要认真履职尽责，形成工作合力，共同推动政务服务水平持续提升。

（二）加强工作考核。各级政府将各单位行政审批服务工作纳入年度综合考评体系，由实体政务服务大厅管理部门对各单位窗口服务工作出具考核结果。

（三）加强监督问责。各级纪检监察部门要将窗口工作情况纳入重点监察范围，对在行政审批服务工作中不作为、乱作为、慢作为的，严肃追究有关单位主管领导和直接责任人的责任。充分发挥人大代表、政协委员、民主党派、人民团体和新闻媒体的监督作用，强化社会监督，促进政务服务高效顺畅、科学规范运行。





---

濮阳市人民政府办公室

2018年5月10日印发

---

