包头市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

包职转办发〔2021〕15号

包头市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发《包头市各级政务服务大厅(中心、站点）政务服务标准化管理指导手册》的通知

各旗县区职转办，市级职转办各成员单位:

现将《包头市各级政务服务大厅(中心、站点）政务服务标准化管理指导手册》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

包头市推进政府职能转变和“放管服”
改革协调小组办公室
2021年11月9日

包头市各级政务服务大厅（中心、站点）政务服务标准化管理

指导手册

包头市行政审批和政务服务局

二〇二一年十一月

目　录

一、政务服务场所建设规范.....6
（一）选址.....6
（二）建筑结构.....6
（三）建筑面积.....6
（四）建筑外观.....7
（五）名称与标牌.....7
1、统一标识.....7
2、服务场所名称.....7
（六）空间布局.....8
1、咨询服务区.....8
2、窗口服务区.....8
3、投诉调解区.....9
4、休息等候区.....9
5、自助服务区.....9
6、其他功能区.....10
（七）导向标识.....10
（八）安全标志.....10
二、政务服务运行规范.....10
（一）基本要求.....10
（二）进驻要求.....11
1、事项进驻.....11

2、进驻管理.....12
（三）服务要求.....15
1、服务程序.....15
2、服务方式.....16
（四）办事指南.....18
1、基本要求.....18
2、主要内容.....19
三、政务服务管理规范.....21
（一）人员服务管理.....21
1、仪容仪表.....21
2、举止行为.....21
3、服务用语.....22
4、工作纪律.....22
（二）管理制度.....23
1、首问负责制度.....23
2、一次性告知制度.....24
3、限时办结制度.....24
4、公开承诺制度.....24
5、窗口无否决权制度.....25
6、告知承诺制度.....25
7、容缺受理制度.....25
8、“好差评”制度.....26
9、“差评”整改制度.....26
四、政务服务网上服务.....27

（一）网上政务服务系统建设.....27
1、平台搭建.....27
2、网上服务.....28
3、电子证照.....29
（二）网上政务服务信息发布.....29
1、基本信息公示.....30
2、事项办理指南公示.....30
3、综合信息公示.....30
4、民意互动服务.....31
5、服务保障.....31
五、政务服务监督评价规范.....32
（一）基本要求.....33
（二）监督评价机制.....33

包头市各级政务服务大厅(中心、站点）政务服务标准化管理指导手册

为加强市县两级实体综合政务服务大厅、政务服务专业分大厅、苏木（乡、镇、街道）党群服务中心、嘎查（村、社区）便民服务点[以下简称各级政务服务大厅（中心、站点）]政务服务管理，规范和促进政务服务标准化建设工作，根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》《优化营商环境条件》《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法》和有关法律、法规、国家标准等有关规定，制定本政务服务标准化管理指导手册。

一、政务服务场所建设规范

（一）选址

各级政务服务大厅（中心、站点）服务场所选址应从服务便利性角度考虑，宜选择在人流密集、交通便利、公共设施较完善的地点，有条件的乡镇（街道）可将党群服务中心建设纳入社区公共配套设施统一建设。

（二）建筑结构

各级政务服务大厅（中心、站点）的建筑结构安全等级应符合 GB50068-2001 中二级以上要求。

（三）建筑面积

各级政务服务大厅（中心、站点）建筑面积的确定应根据本地区的人口总量、业务办理、经济社会发展水平等情况，同时参

考市内其他同一层级地区的政务服务大厅（中心、站点）办件量、办件效率、人流量等数据，综合评估政务服务大厅（中心、站点）建筑面积，以满足自身政务服务功能定位的需求。

（四）建筑外观

建筑外立面应保持整洁、无破损，外立面装饰简洁、庄重、大方。

（五）名称与标牌

各级政务服务大厅（中心、站点）要统一场所名称，统一使用政务服务形象标识。

1、统一标识

全市政务服务 logo 形象标识统一为：

2、服务场所名称

（1）市级综合政务服务大厅名称为“包头市政务服务大厅”。市本级相关政务服务机构单独设立的专业大厅依据级别将名称统一为“包头市政务服务大厅××分大厅”。

（2）旗县区级综合政务服务大厅名称统一为“××旗（县、区）政务服务大厅”。旗县区级相关政务服务机构单独设立的专

业大厅依据级别将名称统一为“××旗（县、区）政务服务大厅××分大厅”。

（3）苏木（乡、镇、街道）级服务中心名称统一为“××旗（县、区）××苏木（乡、镇、街道）党群服务中心”。

（4）嘎查（村、社区）级服务站点名称统一为“××苏木（乡、镇、街道）××嘎查（村、社区）便民服务点”。

（六）空间布局

各级政务服务大厅（中心、站点）窗口高度、宽度、座位间距以舒适并满足办事需要为宜。综合受理窗口实行开放式办公，前台电脑的摆放桌面宜与办事群众接待的台面垂直或平行摆放，以不影响办事群众与政务服务人员面对面交流为宜。各级政务服务大厅（中心、站点）宜包含但不限于以下功能区：

1、**咨询服务区**。应根据需要在各级政务服务大厅（中心、站点）显著位置设置咨询导引服务台，服务台应有显著标识。应设置大厅（中心、站点）窗口分布图，公开大厅区域设置、窗口位置等信息。应配备咨询服务设备，包括但不限于自助取号机、评价机、复印机、固定电话、服务指南集中取阅架等，配备数量应满足服务对象使用需求。应配备便民服务用品，包括但不限于轮椅、急救药箱、针线包、消毒应急用品等。应配备政策宣传资料、宣传折页等物品，宣传资料上内容应印刷准确，设置规范，及时更新。

2、**窗口服务区**。各级政务服务大厅（中心、站点）窗口应

设置告示屏(牌)、工作人员座牌。告示屏(牌)内容包括窗口号、服务类别等;工作人员座牌内容包括工作人员工号、姓名、照片等。窗口应配备电脑、打印机、高拍仪、固定电话等基本办公设备,可结合实际配备身份证读卡器、可面向服务对象的电脑显示器等设备。应为服务对象提供调查问卷、评价器等评价设备,评价结果进入政务服务“好差评”系统。应提供基本的书写工具、胶水等服务用品。应提供数量适宜的办公用品、桌椅资料柜等。

3、投诉调解区。各级政务服务大厅（中心、站点）应设置投诉调解区或投诉调解台（专席），负责受理和调解服务对象提出的投诉类事项、建议类事项。投诉调解区或投诉调解台（专席）应有显著标识,并公示投诉调解流程。应设置投诉意见箱,方便服务对象提出意见建议。

4、休息等候区。各级政务服务大厅（中心、站点）公共区域应设置休息等候区，摆放桌椅、饮水机、手机充电设备等便民设施,宜摆放一定数量的盆栽绿植。应设置公共卫生间、无障碍设施和母婴室等，满足服务对象的个性化需求。

5、自助服务区。各级政务服务大厅（中心、站点）应配备自助服务机,方便服务对象24小时自助办理业务。应配备终端机实现申报表格的电子化填写和申报材料的电子化上传，申报后直接提交到政务服务平台，供办事人自助申报审批事项，实现自助办事、自助申报功能。各级政务服务大厅（中心、站点）服务功能要相对集中，内部办公和外部服务要适度分离、相互对应和方

便服务。

6、**其他功能区**。如宣传展示区、协办区、志愿者服务区等，可根据场地面积大小和服务工作需要设立。各功能区的设置应充分考虑工作实际，可合并设置。

（七）导向标识

各级政务服务大厅（中心、站点）应结合整体布局、视觉效果、服务对象流动线路等因素，在外部醒目位置设置交通导向标志、出入口、机动车停车场和自行车停放处等标识。在大厅（中心、站点）内部醒目位置设置各楼层办事示意图、当前层功能区、公共设施（如公共卫生间、母婴室等）等标识，为服务对象提供引导和提示。

（八）安全标志

各级政务服务大厅（中心、站点）内部及外部，应在醒目位置张贴公共安全标志。安全标志的使用应符合 GB/T2893.1 和 GB2894 的要求，包括但不限于：禁止标志，如“禁止吸烟”、“禁止攀爬”、“禁止停车”等；警告标志，如“注意安全”、“当心触电”等；提示标志，如“小心烫伤”、“应急电话”、“紧急出口”“消防应急”等。

二、政务服务运行规范

（一）基本要求

除国家另有规定或有特殊原因外，各级政务服务大厅（中心、站点）应当实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”

的“一窗”受理模式，原则上不得按部门、事项设置专业窗口。不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务。通过采取线上线下融合、受审分离、联审联办、同城通办、跨城通办、容缺受理等服务方式，实现政务服务综合化、网络化、标准化、同城化。

（二）进驻要求

1、事项进驻

（1）各级政务服务机构和提供公共服务的企事业单位应根据相关要求，除对场地有特殊要求、涉及国家秘密和国家安全的政务服务事项外，所有依申请行政权力和公共服务事项须进驻政务服务大厅（中心、站点）。政务服务机构可通过协议方式，委托同级政务服务管理机构负责政务服务事项的收件受理、送达工作。

（2）使用国垂、省垂系统的审批职能部门应根据国家、自治区级政务服务工作要求，积极推进本单位政务服务事项进驻政务服务大厅（中心、站点），实现应进必进。

（3）职能部门需要委托其他机构进行事项受理服务的，在不改变进驻事项所属职能部门法定职责的基础上，应签订受理服务授权委托书。

（4）政务服务管理部门要督促进驻部门依据相关法律、法规和规章，明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等，建立事项办理流程等。督促

进驻部门明确进驻事项办理环节、承办岗位、流转程序等，压缩办理时限，精简申请材料，规范收费等内容。

（5）政务服务机构要根据法律法规变化和职能调整情况对进驻各级政务服务大厅（中心、站点）政务服务事项进行调整，并向社会公开。对委托综合受理窗口受理的政务服务事项，综合受理窗口应及时通知和督促承办部门按时限办理。

2、 进驻管理

（1）确定各级政务服务机构和提供公共服务的企事业单位，应报经本级政府或推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室审查批准；进驻部门要明确进驻事项和人员，进驻部门主要负责人与窗口负责人签订授权委托书。

（2）各级政务服务管理部门要为进驻部门提供必要的办公条件，应对进驻部门窗口服务工作进行组织协调、监督管理和指导服务。

（3）已进驻的部门及进驻事项因客观原因需撤出政务服务场所的，职能部门应根据政务服务管理部门的要求提出撤出申请，政务服务管理部门同意撤出的，职能部门根据政务服务场所管理部门的流程和要求在规定的时限内做好工作交接、数据传输和材料归档等工作，并撤出相关人员。同时职能部门、政务服务场所管理部门应通过线上线下多种方式对外公示相关信息。

（4）窗口人员进驻要求

——进驻基本要求：各级政务服务机构根据进驻事项办理需

要和岗位设置要求选派窗口工作人员，并明确窗口负责人。进驻部门保持窗口工作人员相对稳定，原则上在政务服务大厅（中心、站点）工作时间不应少于一年。政务服务人员应具备较高的素质，熟练掌握政务服务相关政策法规和与本岗位相关的工作标准，能熟练应用计算机，使用服务对象能够理解的语言和文字。政务服务人员应严格遵守和执行各项规章制度、工作纪律和职业道德规范，按标准化办事程序和流程为群众提供服务。

——**进驻部门窗口人员工作职责**：遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项的办理规程；自觉遵守政务服务大厅（中心、站点）各项规章制度，服从政务服务管理部门的领导，接受政务服务管理部门的工作检查、考核、监管；在窗口负责人直接领导下开展工作，负责办理本部门窗口确定的政务服务事项，是审批环节的第一责任人；负责申报材料的审查，接受服务对象的办件咨询，落实政务公开、限时办结、首问责任和一次性告知等制度；对群众提出的意见、建议和热点、难点问题，及时向窗口负责人汇报；与本部门网上审批人员及时沟通，并提示其按承诺时限办理，对不能按期办结的，要落实原因并作好记录，向窗口负责人汇报；做到人不离岗，如需离岗的，应提前向窗口负责人及政务服务管理部门相关科室履行请假手续，并协助窗口负责人安排好顶岗工作。

——**进驻部门窗口负责人工作职责**：负责本部门政务服务事项的审批，窗口日常管理，定期向政务服务管理部门及部门主要

领导和分管领导汇报窗口工作；负责协调本部门和政务服务管理机构的工作关系；负责本部门政务服务事项办理情况的检查、落实，现场解决本部门工作中存在的疑难问题，保质保量完成各项工作任务；负责落实政务服务管理部门各项规章制度，做好检查督促工作；协调、安排好窗口工作人员请假和顶岗工作，不能因请假使窗口缺岗、空岗；积极参加政务服务管理部门各类会议，并及时传达会议精神。

——进驻部门窗口工作人员程序：政务服务管理部门应对进驻部门提出的拟选派的窗口人员进行审查，填写《政务服务大厅窗口人员登记备案表》，建立基本信息档案。

——培训与管理。各级政务服务大厅（中心、站点）应建立窗口工作人员培训制度，组织窗口工作人员的常态化培训工作，并对 培训和考核情况进行记录和建档。培训内容包括服务意识、服务礼仪、服务流程、岗位职责、业务规范、政策法规、常见问题、系统操作等。培训方式可采取第三方专业培训、集中轮训、定期业务知识考核、跟班学习、日常专题培训等。同时应加强人员交流，形成常态化工作总结、业务问题研讨的全员学习和培训模式。政务服务大厅（中心、站点）窗口工作人员属政务服务大厅管理机构的，受政务服务大厅管理机构管理；属职能部门的，受职能部门与政务服务大厅管理机构双重管理。政务服务大厅应对窗口工作人员日常工作程序、工作效率、工作质量等进行监督与评价。

（三）服务要求

1、服务程序

（1）前台综合受理

——接受咨询：各级政务服务大厅（中心、站点）窗口人员应按照有关规定，对服务对象的咨询一次性做出明确答复并提供相关事项的服务。已进驻大厅（中心、站点）但不属于本窗口承办的事项，窗口人员应引导服务对象到相关窗口办理。未进驻政务服务大厅（中心、站点）办理的事项，窗口人员应作好解释说明并指导服务对象到相关部门办理。对网上咨询事项，窗口人员应及时准确回复，并留下服务对象姓名和联系电话。

——受理申请：应符合GB/T32169.3的相关要求。

（2）后台分类审批

由政务服务大厅（中心、站点）窗口人员转交的申请材料，审批人员在规定时限内完成审批并做出决定。多部门参与审批的联办件，审批人员根据专门的办理流程和办事指南办理。对上报件，审批人员应在规定时限内完成本部门负责事项的办理，及时将办理事项的申请材料和负责阶段的办理意见上报上级业务主管部门。根据需要组织开展现场（远程）勘察、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等工作。对程序简便、申请材料齐全且符合法定形式、按规定应当场办结的事项，窗口人员应按规程当场办结。

（3）统一窗口出件

各级政务服务大厅（中心、站点）应设定统一出证窗口，采取现场发证和邮政寄递的方式进行证照发放，做好登记并统计每日发证量。

（4）资料归档

应符合GB/T32169.3的相关要求。

2、服务方式

（1）线上服务：服务对象从政务服务网上提交事项办理申请，服务人员按照事项办理流程和承诺办理时限进行办理。线上服务应符合GB/T32168的有关要求。

（2）线下服务：服务对象在各级政务服务大厅（中心、站点）现场提出事项办理申请。服务人员根据申请，按照政务服务事项的办理规程，为服务对象提供面对面服务。

（3）预约服务：各级政务服务大厅（中心、站点）应提供线上线下多种预约服务，实现线上线下同步预约。服务对象预约成功后，应及时发送预约信息。预约信息包括但不限于：预约人姓名、预约时间、办理地点、预约号、预约内容等。服务人员应根据服务对象的申请，在约定的时间内为服务对象提供相应的服务。

（4）延时服务：各级政务服务大厅（中心、站点）应当结合实际，为企业和群众提供以下延时服务：

——“早晚弹性办”服务。法定工作日期间，在正常对外开放时间的基础上，提供前、后各一小时之内的预约事项错峰办理，国家主管部门另有规定的除外。

——“午间不间断”服务。法定工作日午休期间，充分发挥综合窗口服务优势，不间断接待企业和群众，满足办事人对全部进驻事项的午间办事需求。

——“周末不休息”服务。利用自助设备、政务服务移动端，在周末为企业和群众提供个人高频事项办事服务。

（5）上门服务：各级政务服务大厅（中心、站点）应针对服务对象申请，需要现场踏勘、现场会审的事项，以及其他需要现场服务、回访问效的事项，根据服务对象需求，可提供上门服务。老年人、孕妇、残障人士等不方便到政务服务大厅（中心、站点）办理事项的，由其本人，家人或者社区居委会代其预约，服务人员可提供上门服务。上门服务的事项能现场办结的，应及时办理，不能现场办结的，应在承诺期限内办结。

（6）“零跑腿”服务：各级政务服务机构应编制“零跑腿”事项清单、办事指南，对外公布并动态调整。服务对象网上申报服务事项，预审通过后，准备纸质申报材料，通过邮政双向免费寄递服务，邮政人员上门取件并寄递到政务服务大厅（中心、站点），服务人员按照事项办理规程办结后，将证照邮寄给服务对象。

（7）代办帮办服务：各级政务服务大厅（中心、站点）代办帮办服务可根据实际情况采用现场代办帮办和专班代办帮办

方式。

——现场代办帮办：设立代办帮办服务窗口，为服务对象提供现场代办帮办服务。

——服务内容：提供咨询、引导、指导、协调、代办、帮办、复印材料、协助完善资料、协助网办等。

——专班代办帮办：成立代办帮办专班，为服务对象提供个性化“一对一”的代办帮办服务。

（8）特殊服务：

——各级政务服务大厅（中心、站点）为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体优先提供“绿色通道”服务。

——政务服务大厅（中心、站点）对确实行动不便的群众或者需现场检验的审批事项，应当派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。

——政务服务大厅（中心、站点）对因特殊、紧急需要或者重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。

（四）办事指南

1、基本要求

（1）各级政务服务机构应当依据自治区统一的政务服务事项目录编制办事指南和示范文本，对事项办理的主体、依据、流程、结果等作出明确规范，为企业和群众办事提供明确清晰的指引，推行一次告知、一表申请；应当严格按照办事指南的规定办

理政务服务事项，不得对企业和群众提出办事指南规定以外的要求。

（2）各级政务服务机构应当聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，逐项编制标准化工作规程和办事指南。

不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南，其事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、收费依据、办理结果等基本要素内容应当保持统一。

（3）办事指南应当通过各级政务服务大厅（中心、站点）、全市一体化政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外公开，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

（4）办事指南应当列明办事过程中直接面向企业和群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。除文字信息外，还应当提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

2、主要内容

（1）办事指南应当包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、申请

材料、容缺受理、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

（2）办事指南应当列明所需申请材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、是否需电子材料等信息。

——申请材料须有相应的法律法规规章和国务院决定作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

——所需证明类材料应当在本级保留证明事项目录内。确因法律、法规制定、修改、废止需要调整的证明，政务服务机构应当在15个工作日内向司法行政部门进行备案。

——所需表格类材料应当提供空白电子表格和示范电子样表下载服务，申请材料需由中介服务机构产生的，应当注明该机构类别或法定资质资格要求。

——能够通过部门之间信息共享获取的材料，可以直接在材料清单中核减，不得要求企业和群众提供；不能在材料清单中核减的，可通过部门之间共享电子证照获取，但须企业和群众授权确认。对经确认已发生合法变更的，应当以变更后的材料为准。作为办理行政审批条件的中介服务事项和证明事项应当有法律、法规或者国务院决定依据。

——办事指南应当提供政务服务事项批准形成的批文或证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式，如涉及企业

或个人不宜公开的信息，必须作隐藏处理。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，各级政务服务机构应当将本单位政务服务事项全部纳入自治区一体化政务服务平台全程办理，向企业和群众提供线上线下多种政务服务办理渠道，不得限定办理渠道。

三、政务服务管理规范

（一）人员服务管理

1、仪容仪表

各级政务服务大厅（中心、站点）窗口工作人员仪容整洁、讲究卫生、仪表端庄大方，且在岗期间，按要求统一着装或按本行业要求规范着装；亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息。

2、举止行为

（1）服务开始时应主动问候，并微笑示意指导。

（2）服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项，微笑告别。

（3）解答时应认真倾听准确了解服务对象需求，并积极回应；对能解答的问题，应耐心完整解答，对不能即时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系有关人员处置。

（4）办理业务时，文档资料宜双手接收或递送，符合条件办理的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知补正内容。

（5）非本窗口受理的事项，应告知该事项具体受理服务区域。

（6）服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，应告知相关服务的具体位置。

（7）服务提供过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答，如遇电话，应示意服务对象后接听。

3、服务用语

（1）窗口服务时应使用“您好”“请稍等”“请出示XXX文件（资料）”“让您久等了”“谢谢”“再见”等礼貌用语。

（2）接听电话时，通话开始时应问候“您好”，然后自报部门或单位。

（3）电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长，通话结束时应礼貌道别，通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等，如遇其他来电未能接听的，应及时回拨。

（4）与服务对象交流时，语调应热情、温和，语速和音量应适中，以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜。

4、工作纪律

（1）严格遵守政务服务大厅（中心、站点）各项规章制度，按时上下班，不准迟到、早退、擅离工作岗位等。

（2）严禁怠慢、顶撞、刁难服务对象，严禁与服务对象发生争吵。

（3）工作时间严禁玩游戏、看股市、看视频、看网络小说、网上聊天、网上购物、听音乐以及从事与工作无关的其他操作。

（4）严禁工作时间大声喧哗、嬉笑打闹、串岗聊天、睡觉、在窗口看与工作无关的书籍、杂志等。严禁在大厅（中心、站点）电脑设备上安装、运行与工作无关的软硬件。

（5）严禁吸烟、吃东西、随地吐痰、乱丢乱扔等。严禁在受理台内接待服务对象、会客、带小孩上班。严禁向服务对象“吃、拿、卡、要”。

（6）严禁泄露行政审批中获知的重要信息或资料，或利用其谋取私利。

（7）严禁为不符合条件的申请人员审批说情、放宽条件或利用职权干预正常的行政审批。

（8）严禁向服务对象及相关人提出任何与本岗位政务服务工作无关的要求。

（9）严禁私下向服务对象及相关人指定中介服务机构。

（10）因事外出或暂离工作岗位时，必须摆放告知服务对象到其他窗办理的指示牌或稍候指示牌。离开窗口时，座椅要归位到前台桌面下。

（二）管理制度

1、首问负责制度

（1）服务对象在政务服务大厅（中心、站点）办理线下或线上相关事项时，首位接待的服务人员应承担办理、解答、转交或

引导责任。

（2）属于职责范围的事项，首问责任人应按照承诺服务等有关规定及时承办或处理，条件不符合或手续不全的，应做出书面解释说明和具体指导工作。

（3）不属于职责范围的事项，首问责任人应主动说明情况，并告知或引导服务对象到相关承办窗口；不在政务服务大厅（中心、站点）办理的，应详细告知承办该事项的具体部门及地址，必要时做好联络和协调工作。

2、一次性告知制度

服务对象前往政务服务大厅（中心、站点）办理事项或电话咨询有关办理事宜时，服务人员应一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料以及不予办理理由。

3、限时办结制度

（1）对法律法规、规范性文件有明确办理时限规定的事项，受理窗口应严格按照规定时限办理，在保证办事质量的前提下，可缩短办理时限，按承诺时限办理。

（2）对法律法规、规范性文件没有时限规定的事项，受理窗口应本着便民利民、优质高效的原则，承诺办理时限，并向社会公布。能够缩短办理时间当场办结的，应及时办理；因特殊情况不能在规定时限内办结的，应及时向服务对象说明原因。

4、公开承诺制度

各级政务服务机构应将职责范围内服务事项的办理依据、办

理条件和要求以及办理程序、时限、投诉方式等要素，以编印办事指南、服务手册和通过网络媒体宣传等方式向社会公开承诺，方便服务对象办事。

5、窗口无否决权制度

各级政务服务大厅（中心、站点）窗口对服务对象提出的不在受理范围、不符合申请条件以及法律法规、规范性文件规定不明确的咨询、申请、诉求，服务人员不应简单使用否定用语，应认真分析并分类处置。

6、告知承诺制度

（1）实行告知承诺的政务服务事项，服务对象在办理相关事项时，服务人员以书面（含电子文本）形式将法律法规中规定的办事材料一次性告知服务对象，服务对象书面承诺已经符合告知的条件、标准、要求，愿意承担不实承诺的法律责任，服务人员应依据书面（含电子文本）承诺办理相关事项。

（2）对能够通过事中事后监管纠正且风险可控的政务服务事项，事先难以提供办事材料的，可采取告知承诺方式实施行政行为，但直接涉及国家安全、生态环境保护和直接关系公民人身、重大财产安全的事项以及依法应当场作出行政决定的事项除外。

7、容缺受理制度

（1）容缺受理制度包括编制容缺受理事项目录、容缺受理事项办事指南。

（2）服务对象在办理相关行政许可事项时，主要申请材料齐

全且符合法定形式，次要申请材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，经服务对象作出相应书面承诺后，窗口可先行受理。

（3）容缺受理应以服务对象自愿申请为原则，服务对象提出申请并作出承诺的，可进行容缺受理。

8、“好差评”制度

（1）应全面建立“好差评”制度，线上线下全面融合，实现服务事项全覆盖、服务对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

（2）应畅通各类“好差评”渠道，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。评价应设置“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

（3）应建立差评核实、督促整改和反馈机制，通过对评价数据的综合分析和应用，健全政务服务奖惩机制。

9、“差评”整改制度

（1）“差评”是指评价主体在办理各类政务服务事项中，对政务服务机构、平台和工作人员的服务质量做出的“不满意”、“非常不满意”评价。评价主体是指自然人、法人和其他组织。政务服务机构是指全市各级政府及办理相应政务服务事项的工作部门、单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、提供公共服务职能的单位。

（2）市、县两级政务服务管理机构负责本级、本地区政务服务“差评”回访核实和整改情况的监督检查。按照“谁办理、

谁负责”的原则，各地区各部门（单位）是整改的主体单位，负责要建立本地区、本部门（单位）“差评”回访核实、整改、反馈机制，指定专人负责落实。

（3）回访核实。各地区、各部门（单位）收到“差评”评价后，应在48小时内开展回访核实。

（4）整改。回访核实后，对情况清楚、诉求合理的问题，要立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，要在15个自然日内进行整改；对缺乏法定依据的，要积极主动做好解释说明，得到评价主体的理解和支持；核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。

（5）反馈。整改情况及时向评价主体、同级政务服务机构反馈。

（6）“差评”整改率纳入全市政务服务能力考核内容。对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，取消评优资格，并视情节轻重依法依规严肃追责；对于“差评”人员，经教育无明显改善的，要限期调换，对造成不良影响的，要按照作风纪律相关规定严肃问责。

四、政务服务网上服务

（一）网上政务服务系统建设

1、平台搭建

（1）各级政务服务管理机构按照《国家政务服务平台标准》和自治区要求，做好建设全市一体化政务服务平台，并与国家、

自治区一体化政务服务平台实现互联互通有关工作。

（2）各级政务服务机构应当统一利用自治区一体化政务服务平台的政务服务事项系统、政务服务门户、身份认证系统、电子证照系统、电子印章系统和“好差评”系统，不得重复建设相关系统。

（3）各级政务服务机构网站的政务服务办事栏目应当确保与自治区一体化政务服务平台数据同源、服务同源。

（4）各级政务服务管理机构和政务服务机构应当开展特色服务接入与建设，按照《全区统一政务服务门户便民应用接入指南》开发政务服务应用页面和交互功能，各级政务服务管理机构负责统一审核发布。

2、网上服务

各级政务服务机构应当按照相关标准规范，在用户通、数据通、业务通的基础上将政务服务资源接入“蒙速办”移动端，提供移动端查询、事项办理、应用等政务服务。各级政务服务机构负责推动本部门的政务服务事项全程电子化、全程信息共享、全程交互服务，实现可在线咨询、受理、查询、支付、评价等网上办事服务，实现更多事项全程网上办理。

（1）网上注册/登录。各级政务服务大厅（中心、站点）的网上大厅应提供网上办理注册/登陆服务，并符合以下要求：为企业用户提供CA数字认证登录服务，为个人用户提供身份注册服务；用户注册信息至少包括用户类别、姓名（单位名称）、身份

证号码（社会信用代码）、联系方式；登录用户可办理网上预约、网上申报、网上审批服务，以及查询服务大厅网上大厅的所有操作痕迹。

（2）网上预约。政务服务网上大厅应提供网上预约服务，包括24小时网上受理预约申请服务（系统维护时间除外）和包括邮件、短信、电话等内容。

（3）网上申报。政务服务网上大厅应提供网上申报所需文件主要格式的上传功能，并将网上申报的材料实时传送到内网审批系统；将是否受理的决定在法定时限内反馈给企业群众。

（4）办理状态查询。政务服务网上大厅应设立办理状态查询栏目，依据受理编号或有效证件号码等方式，提供事项办理查询服务，事项办理状态查询栏应包括：事项类型、事项编码、事项名称、办件名称、申请时间等内容。

3、电子证照

各级政务服务机构应当按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，归集并上报电子证照数据，实现政务服务过程中证照信息一次生成、多方复用、互认共享。未建设电子证照系统的政务服务机构直接使用全区统一电子证照系统，新生成的证照信息同步至全区统一电子证照库，为各级业务系统提供电子证照跨区域共享服务。电子证照与纸质证照具有同等法律效力。

（二）网上政务服务信息发布

政务服务相关政策措施应当自信息形成或变更之日起20个

工作日内，通过政府网站、政府公报、政务新媒体向社会公开，运用多种方式解读政策信息，接受社会监督和评价。

1、基本信息公示

网上政务服务大厅应公示基本信息并及时更新，包括但不限于以下内容：政务服务大厅简介及机构设置、办公地址、办公时间、公交运行线路、服务热线电话，进驻部门窗口及办理事项，网上投诉、网上咨询、意见征集的答复或结果。

2、事项办理指南公示

网上政务服务大厅应向公众提供政务服务事项办理指南并及时更新，包括但不限于以下内容：事项类型、事项编码、事项名称、受理条件、行政主体、法定办理时限、承诺办理时限、许可（审批）条件，法律、法规、政策、规章、其他规范性文件等的具体条款，详细的办理流程图、审核要求等，申报表单或格式文本下载服务，可细化到每项材料的填报、审核要求，并提供示范文本，进驻部门办理事项的收费依据和收费标准；实体大厅的进驻部门、办理人员、联系电话、监督电话；进驻部门事项办理中的常见问题及解答；前置审批事项链接，提醒后置事项；政务服务大厅（中心、站点）的布局示意图，标明每个进驻部门窗口的准确位置。

3、综合信息公示

网上政务服务大厅应向公众提供动态的、综合性的信息并及时更新，包括但不限于：与政务服务相关的最新政策制度；与实

体大厅密切相关的通知公告信息；除基本信息、事项办理指南之外的政务服务相关综合性信息。

4、民意互动服务

（1）线下咨询

a.各级政务服务大厅（中心、站点）应提供和设定咨询服务台，设置咨询表格，内容包括：咨询进驻部门、咨询类型、是否公开、咨询主题、咨询内容和相关附件等。

b.线下咨询应做到各级政务服务大厅（中心、站点）定期回复，保证与服务对象沟通流畅。

c.经常咨询的问题应分类定期追加到常见问题解答中，形成知识库，供公众查询。

（2）线上留言

a.各级政务服务大厅（中心、站点）应提供线上留言服务，宜设置留言表格，内容主要包括：留言人姓名、留言时间、联系电话、留言类型、留言内容、答复地区、答复部门。

b.政务服务留言渠道应实时将留言信息传输到政务服务一体化平台中，并明确告知公众该留言的答复时限。

c.政务服务一体化平台应提供留言结果反馈查询功能，向公众反馈留言答复信息，必要时应公布相关纠正措施。

d.政务服务一体化平台宜与相关政府监察平台实现互动。

c.意见征集。政务服务政务服务一体化平台应提供意见征集服务，应根据公众关心的问题，动态调整意见征集话题，明确公示

意见征集服务响应时间。

5、服务保障

（1）信息及系统安全。政务服务网上大厅应保证用户隐私及信息安全，系统、运行维护等，应符合规定。

（2）数据记录管理。政务服务网上大厅应对公众访问、办事以及各级管理员操作维护动作进行详细记录，并提供统计、审计与分析功能。

（3）提醒警示。对于专业性较强的术语、复杂的操作等，政务服务网上大厅应有在线帮助或操作指南。对于执行后会产生严重后果的功能，应设置警告提示，并且在执行命令前要求确认。

（4）多渠道交互。政务服务网上大厅应提供站内导航（栏目间的有效链接）、站外导航（与相关网站的链接），实现与本级以下政务服务网上大厅的互联互通。提供多渠道服务平台和工具，如邮件、短信、微博、微信、移动办公、即时交流工具、手机版互动服务等。

（5）电子化证照。各政务服务机构要在政务服务网上大厅提供电子证照类申报材料和电子化审批结果。

（6）场景式服务。各级政务服务大厅（中心、站点）针对公众的不同身份和需求，设计网上人性化的场景式服务，通过可选择交互方式演示不同公众办理业务的具体流程和相关要求，并为公众提供表格下载和业务提醒等拓展功能。

五、政务服务监督评价规范

（一）基本要求

各级政务服务管理机构和政务服务机构应当通过政务服务集约化管理平台，及时受理、办理、反馈企业和群众的网上投诉。各级政务服务管理机构和政务服务机构应当通过12345政务服务便民热线，受理并及时转办有关政务服务方面的投诉和举报，做到有诉必应、接诉即办。

（二）监督评价机制

1、各级政务服务管理机构负责组织开展公众参与政务服务评价工作，建立政务服务“好差评”制度体系，强化“差评”回访核实整改反馈机制，建立完善群众留言答复机制、审批按时办结督办机制，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，确保每个政务服务事项均应评价。

2、各级政务服务管理机构和政务服务机构应当实现评价内容同标准提供，评价结果自动生成、同源发布，差评整改在线反馈。

3、监督评价结果为“差评”的，各级政务服务管理机构和政务服务机构应当在48小时之内开展差评回访核实，在15个自然日内完成整改；对诉求不合理、缺乏法定依据的，应当做好解释说明，做到差评投诉件件有整改、有反馈。

4、各级政务服务管理机构和政务服务机构应当畅通评价渠道，为企业和群众提供评价器、意见箱、监督平台，通过全区一

体化政务服务平台、12345热线电话、二维码、短信、自助终端、APP等多种评价方式，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。

包头市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室　2021年11月9日印发