

开封市祥符区人民政府办公室文件

汴祥政办〔2022〕2号

开封市祥符区人民政府办公室 关于印发开封市祥符区政务服务大厅 (市民之家)管理办法的通知

各乡、镇人民政府，城东街道办事处，黄龙产业集聚区管委会，
区直各单位：

《开封市祥符区政务服务大厅(市民之家)管理办法》已经
区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



2022年2月21日

开封市祥符区政务服务大厅(市民之家) 管理办法

第一章 总 则

第一条 为优化全区营商环境，落实政务服务“极简审批、极速效率、极优服务、极严约束”四极工作目标。规范管理市民之家政务服务大厅窗口及工作人员，保障企业和群众的合法权益，促进市民之家各窗口单位优化服务质量、提高服务效率，结合我区实际，特制定本办法。

第二条 政务服务大厅是祥符区人民政府设立的面向社会公众受理、办理行政审批事项和提供其他政务服务的场所。

第三条 区各行政机关和有关单位在政务服务大厅为公民、法人和其他组织依法集中受理、办理政务服务事项，适用本办法。

第四条 区各行政机关和有关单位在政务服务大厅设立“办事窗口”，按照“为民、务实、高效、规范”的原则，集中受理、办理政务服务事项。

第五条 祥符区政务服务和大数据管理局（以下简称“区政数局”）负责政务服务大厅的管理与服务，具体履行以下职责：

（一）按照“为民、务实、高效、规范”的原则，为公民、法人和其他组织提供政务服务事项的办理和服务；

（二）制定规范政务服务大厅业务运行和人员管理的各项规章制度和管理办法，并负责组织实施；

（三）按照政务服务大厅有关管理制度和规定，负责对进驻政务服务大厅窗口单位及其工作人员进行组织管理、协调和考核工作；

（四）对区各类政务服务分厅（经区政府批准同意暂时保留的部门自办业务大厅）及乡镇党群便民服务中心、村（社区）党群便民服务站工作进行业务指导、组织协调及工作考核；

（五）对涉及两个以上部门联合办理的政务服务事项进行管理、组织及协调；

（六）受理有关部门进入或退出政务服务大厅的相关事宜，并提出初审意见，报区政府批准后组织实施；

（七）负责受理当事人对政务服务大厅窗口单位及其工作人员服务质量等方面的投诉。

（八）完成区委、区政府交办的其他工作事项。

第二章 事项管理

第六条 区人民政府向社会公告的区各部门面向社会公众办理的政务服务事项原则上都进入政务服务大厅集中办理。

暂不具备条件在政务服务大厅集中办理的政务服务事项，须报经区政府批准。

第七条 进驻政务服务大厅集中办理的政务服务事项，各部门原则上不得再在原单位受理。

第八条 各部门需要对进驻政务服务大厅的政务服务事项进行调整、变更的，应报区人民政府核准，并及时向区政数局提出

调整、变更申请。

第九条 各部门对进入政务服务大厅的政务服务事项，应简化环节并依法制定相应的办事流程，并根据实际工作需要授予窗口工作人员相应的审核、批准权限。

第三章 大厅工作窗口

第十条 经区政府决定纳入政务服务大厅集中受理、办理政务服务事项的区有关行政机关和单位，应当在政务服务大厅设置工作窗口，派驻窗口工作人员。政务服务事项数量少或者受理次数少的行政机关和单位，经区政数局审核同意，可以视实际情况分阶段进驻政务服务大厅或委托政务服务大厅综合窗口代为受理相关申请。

第十一条 政务服务大厅各工作窗口的职责：

（一）依法受理、办理本部门纳入政务服务大厅的政务服务事项；

（二）根据本部门授权，只进行形式要件审查的政务服务事项，应当场办理，需要对申请材料的实质内容进行核实的，应督促本部门在承诺期限内办理政务服务事项；

（三）遵守政务服务大厅各项规章制度，接受区政数局的监督协调；

（四）负责区政数局与本部门的工作衔接；

（五）接受当事人的办件咨询，实行政务公开、限时办结、首问责任制、联合审批和一次性告知等制度；

(六) 完成本部门和区政数局交办的其他工作事项。

第十二条 区各行政机关和有关单位对本部门进驻政务大厅集中受理办理的政务服务事项应当印制办事指南等宣传资料并通过政务大厅电子政务查询系统，以通俗、简明的文字向前来政务大厅办理政务服务事项申请的人员告知以下信息：

(一) 设立政务服务事项的法律、法规、规章的名称及主要条款；

(二) 政务服务事项的条件、实施行政许可的程序、办理时限；

(三) 政务服务事项收费的法律、行政法规依据、收费项目和标准及交费方式；

(四) 申请人应当提交的材料目录、格式及数量；

(五) 政务服务事项申请表格示范文本。

第十三条 区各行政机关和有关单位设立的大厅工作窗口代表本部门履行职责。

区各行政机关和有关单位应当按照提高行政效率、便民的原则，对其大厅工作窗口实施行政审批的具体权限以书面形式予以明确，并报区政数局备案。

第十四条 区各行政机关和有关单位办理政务服务事项，不得违法收取费用。

第十五条 区政数局对政务大厅各工作窗口的年度考核意见，作为区政府对其所在部门年度目标管理考核的重要指标之

一。

第四章 窗口工作人员

第十六条 区各行政机关和有关单位应根据窗口工作实际需要向政务服务大厅派遣常驻工作人员（简称“窗口工作人员”）。

第十七条 各单位派驻工作人员入驻窗口，并将名单报区人社局、区政数局备案。

第十八条 窗口人员不得随意调整，如确需调整需经主管副区长签字同意，并报人社局、区政数局备案。更换窗口人员时采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的连续性。

第十九条 进驻政务服务大厅单位的所有工作人员实行区政数局与进驻单位双重管理，其人事关系、工资福利待遇保留在原单位，日常考核由区政数局负责。平时考核作为年终考核依据，年终确定考核等次由政数局领导签字报组织人事部门。在提拔、重用、重用时，由政数局向组织人事部门出具意见。同时，入驻行政审批办公室主任缺额时，优先从符合条件的有政务服务窗口工作经历的人员中提拔。

第二十条 窗口工作人员应遵守各项管理制度，严格规范日常行为，对于不能胜任窗口工作或违反日常管理的，区政数局可将其退回原单位，并要求重新更换人员。

第二十一条 全部入驻人员由区财政每人每月拨付餐费 300 元，工装洗涤费 100 元（按照《开封市民之家管理委员会执行委员会〈关于市民之家工作人员工装洗涤费补助的通知〉》参照执

行)，纳入财政预算，由区政数局统一管理、发放。

第二十二条 窗口工作人员必须严格遵守国家的法律、法规和如下管理规定：

（一）不得利用职务和工作之便谋取私利，杜绝办事推诿、吃拿卡要等不正之风；

（二）不得接受服务对象赠送的物品、现金、金融卡和各种有价证券；

（三）不得以任何名义和借口向服务对象索要钱物、拉赞助、摊派或巧立名目收费等；

（四）不得以任何名义和借口要求服务对象报销应由个人支付的费用；

（五）不得参加服务对象邀请的带有交易性的宴请，以及用公款支付的营业性场所的娱乐消费；

（六）不得收受、占用服务对象的通讯、交通工具等；

（七）不得参与任何形式的有偿中介活动。

第二十三条 窗口工作人员不能胜任工作或有违纪、违法行为的，区政数局应要求派驻部门及时调换。

第五章 首席代表

第二十四条 派驻的行政审批办公室主任为派驻单位的首席代表，未选派行政审批办公室主任的单位，其窗口负责人为派驻单位的首席代表。

第二十五条 首席代表须具备公务员或法律、法规授权行使

管理公共事务职能组织的在编人员身份，熟悉本部门行政审批业务，并由本部门正式派遣和授权。首席代表在政务大厅窗口工作期间接受本部门 and 区政数局双重领导。部门事务受本部门领导，政务服务大厅事务受政务服务大厅管理机构领导。首席代表在窗口的工作时间应不少于两年，因特殊情况需暂时离岗，应指定临时代表顶替。

第二十六条 首席代表的职责：

（一）代表本部门在政务服务大厅行使政务服务审批事务职权，并对本部门政务服务审批事务和领导负责；

（二）负责办理本部门即时办理事项，协调本部门承诺办理事项和上报办理事项，组织本部门联合办理事项，参与其他部门联合办理事项；

（三）代表本部门签署联合审批事项的会签意见，参加会审会议。主要责任部门的首席代表负责组织联合审批事项的会签，协助区政数局召集会审会议；

（四）接受区政数局的日常领导，负责本部门与区政数局的协调工作，协助区政数局做好本部门派驻政务服务大厅工作人员的管理工作；

（五）负责指导本部门窗口其他工作人员的工作；

（六）负责本部门行政审批专用章的使用和管理；

（七）按权限管理本部门窗口的其他事务。

第六章 审批专用章

第二十七条 本办法所称审批专用章，是指进驻政务服务大厅的单位在完成审批事务工作后所使用的公章。

第二十八条 审批专用章的使用具有唯一性，即行政审批专用章仅限于在政务大厅工作窗口使用。审批项目加盖审批专用章后方可有效。对发往本区内的审批批文，需审批机关另处签署意见和加盖公章的，凭审批专用章的意见即到即办。

第二十九条 各类审批服务事项的完成时间以加盖审批专用章为法定办结时间。审批完成时间是否符合承诺时限要求，以审批专用章的加盖时间为准。

第三十条 审批专用章的使用实行单位领导负责制，由区各行政机关和有关单位派驻政务服务大厅的首席代表负责日常管理。

第三十一条 各单位审批专用章的启用、变更、废止由各单位决定，并报区政数局管理机构备案。

第三十二条 对审批专用章的使用，区政数局管理机构有权按有关规定进行监督。

第七章 工作规范

第三十三条 窗口工作人员行为规范

（一）窗口工作人员应自觉遵守工作纪律和职业道德规范，严格执行各项规章制度。加强业务学习，努力提高业务素质和组织纪律观念。

（二）窗口工作人员应仪表端庄大方，仪容整洁，举止得体，

按规定一律着工装、工牌上岗。男士鬓角发长不过耳，颈后发长不触衣；女士头发整齐干净，不得佩戴饰品，不染彩色指甲油，保持仪容仪表整洁。

（三）窗口工作人员应举止文明、表情自然、姿态文雅。态度亲切、大方。坐姿应文雅、端庄。站姿应挺立、舒展，不应把手插在裤袋里或交叉在胸前，不得坐、跨工作台、办公桌。

（四）窗口工作人员应执行微笑服务制度。与服务对象交谈应当口齿清楚、态度温和、言简意赅，提倡使用普通话。认真听取服务对象诉求，及时发现并化解服务对象不满情绪。

（五）窗口工作人员应保持窗口环境舒适整洁。窗口物品摆放统一标准并保持一致，桌面只摆放电脑、打印机、高拍仪等办公用品。办公区干净整洁，保持台面整洁，不得在大厅通道及公共区域堆放杂物，影响畅通。不得随意吐痰、乱扔纸屑，应爱护公物，节约用水用电用纸。

第三十四条 窗口工作人员服务规范

（一）政务服务大厅窗口工作时间一致，即工作日上午9:00—12:00；下午：13:00—17:00，窗口工作人员每天提前十分钟到岗，整理内务。

（二）政务服务大厅窗口执行延时服务制度。已受理的服务事项在下班前不能够办理完毕的，窗口工作人员应延长工作时间为申请人办理完毕相关事项。窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务。

(三)政务服务大厅务窗口入驻人员应严格遵守政务服务大厅考勤制度。窗口工作人员离岗超过半小时须填写“工作人员请假条”，经本单位首席代表批准后，报行政服务中心督查股备案；请假1-2天经首席代表同意，由行政服务中心主管副职签字确认，报行政服务中心督查股备案。请假3天以上及公休假需由行政服务中心主管副职和本单位主管领导共同签字确认后，报督查股办理请假手续。

(四)入驻政务服务大厅窗口工作人员应遵守政务服务大厅考勤制度，严格履行请销假手续。窗口不得出现空岗现象。

(五)窗口工作人员因事外出或暂离工作岗位时，必须摆放“暂停服务”指示牌；离开窗口时，应当将座椅推进办公桌下摆放整齐。

(六)窗口工作人员工作时间不得擅自脱岗、串岗，在大厅内聊天、打瞌睡、上网、购物、吃零食等做与工作无关活动。不得长时候接打与工作无关的电话，让服务对象等候。

(七)窗口工作人员按规定操作和使用办公设备。不得私自拆卸、安装电脑硬件，确属工作需要的，应当征得行政服务中心督查股同意并在其协助下进行，工作结束时应及时关闭电源。禁止在大厅内使用电水壶、电暖器等高耗能电器产品。

第三十五条 窗口工作人员业务规范

(一)业务办理标准。窗口部门对服务对象申请办理政务服务事项时，须执行开封市地方标准“六个一”政务服务规范。

1. “一门集中”。具有相关审批服务、公共服务、便民服务职能的部门，统一进驻到市民之家，为服务对象提供协同高效的政务服务。

2. “一口受理”。行政服务中心牵头协调各入驻部门按照标准化要求制定入驻事项受理标准，由综合受理窗口（前台）工作人员，按照受理标准对入驻事项进行标准化、规范化统一受理。入驻部门工作人员应当依据法律法规和技术标准的规定，对报件材料的真实性、合法性、可行性以及是否符合相关技术标准等进行实质性审查。

3. “一网通办”。通过全市政务服务平台，实现从综合受理窗口（前台）标准化受理、入驻部门（后台）规范化审批、事中事后监管，全流程审批服务留痕和结果推送，实现“平台之外无审批”。

4. “一窗发证”。所有窗口通过前台“一口受理”的政务服务事项，经后台入驻部门审批后产生的审批结果，均通过一个发证窗口进行证照信息电子化录入，并对外统一发放。

5. “一链监管”。通过全市政务服务平台数据沉淀，建立审批监察数据链，对前台受理、后台审批等所有在线审批服务行为全程留痕，可查证，可追溯，实现对政务服务行为和效率的全程电子监察；同时，延伸至“互联网+监督”平台，实现“电子监察”绩效问责。

6. “最多跑一次”。通过优化办事流程、整合政务资源、融

合线上线下、借助新兴手段等方式，服务对象到政务服务部门办理“一个事项”在申请材料齐全、符合法定受理条件时，从提出申请到获得办理结果的全过程最多跑一趟或零跑趟。

（二）业务服务标准

1. 服务承诺制。在职能范围内，各进驻部门窗口将对外服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会公开承诺，落实有效措施保障承诺事项，接受服务对象监督。

2. 政务公开制。所有窗口向申请人和社会大众依法公开办事事项、办事程序、办事结果、接受监督、实行政务公开。

3. 一次性告知制。所有窗口在办理行政审批事项过程中，对属于受理范围、符合条件的，应一次性受理；对材料不全的，应一次性书面告知需提交的全部资料及相关要件；对不能受理的，按退办事项要求一次性告知服务对象。

4. 首问负责制。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于自己承办的事项，应将前来办事的人员引导至承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理。

5. 限时办结制。申请人咨询、办理政务服务事项时，经办人依据法律法规规章，在承诺期限内予以答复或办结。

6. 责任追究制。所有窗口，违反首问负责制、一次性告知制、限时办结制，不履行或不正确履行职责，损害企业群众合法权益等行为的严格追责。

7. 预约服务制度。利用全市政务服务平台，引导企业、群众网上预约服务。情况特殊的服务对象可以提前3个工作日向窗口提出预约服务。窗口工作人员在接到预约服务申请后，要一次性告知申请办事应提交的材料及应约工作人员姓名和联系电话。窗口工作人员应提前10分钟到场，做好服务准备。申请人超过预约时间30分钟未到场，则视同申请人主动放弃预约服务。

（三）事项办理标准

1. 窗口授权充分。职能部门要制定事项办理的规则标准，充分授予入驻窗口审批决定权、审核上报权、组织协调权等权力，没有特殊环节的事项由首席代表批准后出证办结，需要开展特殊环节的事项，由窗口人员组织开展，并根据特殊环节结果作出审批决定，全市政务服务平台一张网办事，实现“进一扇门，办所有事”。

2. 规范编制服务指南，逐项完善基本信息、设定依据、申请条件、申请材料、特殊环节、办理流程、办理人员、收费标准、注意事项等要素，明确需提交材料的名称、依据、格式、内容、份数、签名签章等要求，并提供可网上下载的材料格式文本和示范文本，不得擅自增加办理条件、办理材料、办理环节等。

3. 进驻网上办事大厅且实现在线办理的行政审批、服务管理事项，优先通过网上办事大厅进行审批。实体大厅实行线上线下相结合工作模式。具体执行《开封市人民政府关于印发开封市网上政务服务管理办法（试行）的通知》（汴政〔2017〕42号）文

件要求。

4. 网上办理政务服务事项，同时实行限时办结制，在规定时限和授权范围内办结已受理的事项。事项的网上办理时限从全市政务平台网上受理之日算起。

5. 加强所有综合受理窗口服务规范，综合受理窗口工作人员收到申请人提交的申请材料后，按照政务服务审批项目报件材料目录，对申报件材料进行清点登记，对材料是否齐全、材料格式是否规范、复印件与原件核对是否无误等内容按部门提供的标准进行形式审查，对业务部门办结的办件统一进行发证，对接受的现场咨询按“首问负责制”“一次性告知制”进行答复。并根据下列不同情况分别处理：

(1) 申请事项属于本单位行政审批职责范围、申请材料齐全、符合法定形式、决定予以受理的，窗口工作人员应在网络系统平台确认受理，并当场出具决定受理通知书，进入受理阶段，受理时间从收件之日算起。

(2) 申请材料不齐全或者不符合要求的，窗口工作人员应当通过系统平台告知其补正的全部内容，当场一次性告知，并出具一次性告知材料补正通知单，详实详尽的书面告知申请人需要补正的全部材料。申请人重新补正材料的报件经审查符合受理条件的，应按规定予以受理；

(3) 申请人按照一次性告知材料补正通知单要求补齐全部材料的，受理部门出具决定受理通知，即业务回执单，受理时间从

补齐之日算起。

(4) 申请人经告知补正后，未在规定时间内补齐材料或提交材料仍不符合要求的，工作人员应通过系统平台出具《不予受理通知书》通知申请人，报件材料齐全后重新申请。

6. 窗口工作人员应主动告知申请人可以选择免费邮寄物流递送形式递送证书结果。所有事项办理工作通过短信、移动终端等方式通知申请人来办事地点领取结果，在开封市政务服务网上提供在线查询。

第八章 责任追究

第三十六条 对不履行或不正确履行行政审批职责，影响行政管理秩序和效率，损害行政审批相对人合法权益的窗口工作人员，区政数局应及时责令纠正并按相关制度规定追究责任。

第三十七条 对在政务服务大厅工作窗口之外另行受理已进驻政务大厅的政务服务事项，区政数局有权责令其改正并通报批评。

第三十八条 窗口工作人员因服务态度、服务质量问题被投诉并经查实属窗口工作人员行为过错的，由区政数局给予行政效能告诫或通报批评，情节严重的，由所在单位调离工作窗口岗位并按有关规定处理。

第三十九条 区纪委监委在政务服务大厅设立“办不成事”监督窗口，负责受理服务对象对政务服务大厅各工作窗口部门及其窗口工作人员服务质量和违规违纪行为的投诉举报和“办不成

事”分析、研判、处理。

第四十条 对违反本办法相关规定并构成违法、违纪的，由区司法部门、纪委监委予以查处。

第九章 附 则

第四十一条 经区政府批准同意暂时保留的部门单独设立的面向社会公众办理政务服务事项的业务大厅，作为区政务服务大厅分厅由区政数局按照政务大厅统一管理模式和制度要求实行统一管理。

第四十二条 本办法自批准之日起施行。