敖汉旗人民政府办公室
关于印发《敖汉旗政务服务大厅管理办法》的通知

各乡镇苏木人民政府、各街道办，旗政府各委办局，各企事业单位，各人民团体，中区市直驻敖汉各单位：

《敖汉旗政务服务大厅管理办法》已经旗政府2020年第10次常务会议通过，现印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

敖汉旗人民政府办公室

2020年12月30日

敖汉旗政务服务大厅管理办法

为深化行政审批制度改革，推进政务公开，规范旗政务服务大厅(简称“政务大厅”)政务服务工作，保障依法行政，优化政务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》和国家有关规定，按照《敖汉旗人民政府办公室关于明确旗直相关部门政务服务事项进驻旗政务服务中心的通知》（敖政办秘字〔2019〕18号）要求，结合全旗实际，制定本办法。

第一章　总　则

第一条　政务大厅是旗政府设立的面向社会公众受理、办理行政审批事项和公共服务事项(以下简称“政务服务事项”)的场所。

第二条　各行政机关和有关单位在政务大厅为公民、法人和其他组织依法集中受理、办理政务服务事项，除国家安全、涉密事项外，依申请权力事项(行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他行政权力)和公共服务事项全部进驻政务大厅，并充分授权，在大厅现场完成，适用本办法。

第三条　各行政机关和有关单位在政务大厅设立办事机构(以下简称“大厅综合窗口”),按照“便民、规范、高效、廉洁”的原则及“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式(以下简称“综窗模式”)集中受理、办理政务服务事项。

第四条　旗政务服务局依据国家法律法规和政策及旗政府工作安排，负责制定“放管服”改革优化政务营商环境工作的安排、部署。旗政务服务中心(以下简称“政务中心”)负责政务大

厅的管理、服务及各项政策、措施的执行，具体履行以下职责：

（一）制定规范政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；

（二）按照政务大厅有关管理制度和规定，对进驻政务大厅窗口单位及其工作人员进行管理、培训和考核工作；

（三）对进入大厅的窗口办件数量按要求进行统计、分析，提出优化方案及整改建议；

（四）负责做好有关信息化系统的建设、管理、使用和培训工作；

（五）对涉及两个以上部门并联办理的政务服务事项提出管理、协调意见；承担“一件事一次办”的具体落实；

（六）受理政务服务事项进入或退出政务大厅的相关事宜，并提出初审意见，报旗政务服务局批准后组织实施；

（七）负责受理当事人对政务大厅窗口单位及其工作人员服务质量、效率等方面的投诉及“好差评”评价工作，并按照效能建设的有关规定对责任人进行责任追究，提出意见；

（八）对高频事项、情形复杂事项提出优化服务及流程再造建议；

（九）做好政务服务事项的咨询、帮办、代办、导办。充分利 用“e政务”实现网上预约、网上咨询；

（十）完成旗委、旗政府和旗政务服务局交办的其他工作任务。

第二章　政务服务事项管理

第五条　旗政府向社会公告的各部门面向社会公众、法人和

其他组织办理的政务服务事项原则上都进入政务大厅集中办理。

不具备条件在政务大厅集中办理的政务服务事项，须报经旗政府批准。

第六条　进驻政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。

第七条　各部门需要对进驻政务大厅的政务服务事项进行调整、变更的，应报旗司法局核准，并及时向旗政务服务局提出调整、变更申请。

第八条　各部门对进入政务大厅的政务服务事项，应按照“三减一透明”原则依法制定相应的服务指南，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。

第九条　政务服务事项数量少或者受理次数少的行政机关和单位，经旗政府批准后，可委托政务中心综合窗口代为受理相关申请，并按综合窗口模式办理政务服务事项。

第十条　进入大厅的政务服务事项，实行“法定依据、办理程序、申报材料、承诺时限、收费标准"公开。

第三章　事项办理窗口管理

第十一条　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。

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，对在大厅工作窗口办理的政务服务事项名称、具体权限以书面形式予以明确，在政务服务局备案并向社会公示。

第十二条　进入政务大厅集中受理、办理政务服务事项的旗

有关行政机关和单位，应当在政务大厅设置综合窗口，派驻首席代表和工作人员(以下简称窗口工作人员),并按综合窗口模式办理。

第十三条　政务大厅各综合窗口的职责：

(一)依法受理、办理本部门按照规定纳入政务大厅的政务服务事项；

(二)根据本部门授权，资料齐全、符合条件的政务服务事项(即办件),应当场审批办理，需要对申请材料的实质内容进行核实的(承诺件),应督促本部门在承诺期限内办理政务服务事项；

(三)遵守政务大厅各项规章制度，接受政务中心的监督协调；

(四)负责政务中心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、首问责任制和一次性告知等制度；

(六)完成本部门和政务中心交办的其他工作事项。

第十四条　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行政审批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或敖汉旗门户网站查询，以通俗、简明的文字向前来政务大厅办理行政审批服务事项申请的人员告知以下信息：

(一)设立行政许可的法律、法规、规章的名称及主要条款；

(二)行政许可的条件、实施行政许可的程序、办理时限；

(三)行政许可收费的法律、行政法规依据、收费项目和标准及缴交方式；

(四)公共服务等事项办理的相关依据和材料；

(五)申请人应当提交的材料目录、格式及数量；

(六)行政许可申请表格示范文本。

第十五条　各行政机关和有关单位应当建立健全大厅窗口工作业务管理的规章制度，并在政务中心的协助下加强监督和管理。

第十六条　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。依法收取费用的，应当按照公布的法定项目和标准在政务大厅指定的银行收费窗口统一缴纳，纳入财政专户管理。

第十七条　政务中心对政务大厅各工作窗口的年度考核意见，作为旗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　服务窗口人员管理

第十八条　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首席代表及常驻工作人员。

第十九条　窗口工作人员由各单位按照旗政府有关规定和工作需要派遣，应具备公务员或法律、法规授权行使管理公共事务职能的在编人员身份。

第二千条窗口工作人员必须参加政务中心统一组织的岗前培训，在窗口工作时间原则上应不少于一年，在窗口工作期间不再承担原单位的其他工作。各单位轮换窗口工作人员或临时派员顶岗工作时，须到政务中心及时备案。

第二十一条　窗口工作人员的绩效工资由旗政务服务中心发放，其他人事关系不变，工资、福利待遇标准和发放渠道不变。窗口工作人员的党组织关系按有关规定转入政务中心党组织管理。

第二十二条　各单位应确定一名主管领导具体负责本单位在政务大厅的窗口及人员的管理。

第二十三条　由旗政务中心负责对窗口工作人员在窗口工作期间的考核，其中年度考核意见应作为派出部门确定窗口工作人员年度考核结果的主要依据。

第二十四条　窗口工作人员考核的主要内容：

（一）思想品德：是否思想作风正、大局观念强，是否热爱本职岗位，是否信守职业道德；

（二）业务技能：是否熟悉与岗位有关的法律法规知识，是否掌握本岗需要的专业知识，是否能熟练掌握计算机信息系统知识，能否正确履行工作职责；

（三）办事效率：是否在规定时限内完成应履行的审批和服务手续；

（四）服务态度：是否服饰整洁、仪表端正，举止文明，是否使用普通话，是否主动热情接待服务对象；

（五）遵纪守法：是否严格依法办事，是否严格遵守政务大厅的各项规章制度，是否秉公审批、不徇私情。

第二十五条　窗口工作人员不能胜任工作或有违纪、违法行为的，政务中心应建议派驻部门及时调换。

第五章　首席代表

第二十六条　凡进驻政务大厅的各行政机关和有关单位，应向政务大厅工作窗口派驻代表本部门负责政务服务事务的首席代表。

第二十七条　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的在编人员身份，熟悉本部门行政审批业务，并由本部门授权。首席代表在政务大厅窗口工作期间接受本部门和政务中心双重领导。首席代表在窗口的工作时间应不少于一年，因特殊情况确需离岗，应指定临时代表替岗，并书面通知政务中心备案。

第二十八条　首席代表的职责：

（一）代表本部门在政务大厅行使行政审批事务职权，并对本部门行政审批事务和领导负责；

（二）负责本部门政务服务工作的统筹、组织、协调、沟通；做好与旗政务服务局和政务中心各项工作的对接和联络等工作；

（三）负责本部门简政放权、政府职能转变和“放管服”改革优化营商环境工作，贯彻落实有关规章制度、政策措施、工作规划、标准规范；负责本部门行政权力和公共服务事项标准化、规范化建设及应用，精简优化服务流程；负责本部门电子政务外网建设、运行和管理，推动政务信息资源整合共享和政务网络互联互通工作；负责本部门“互联网+政务服务”一体化服务平台及“互联网+监管"平台的应用、推进工作；负责本部门政府信息公开和政务公开工作；负责本部门公共资源交易管理工作。

（四）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，参与其他部门办理并联审批事项；

（五）代表本部门签署并联审批事项的会签意见，参加会审会议。牵头审批事项责任部门的首席代表负责组织并联审批事项的会签，协助政务中心召集会审会议；

（六）接受政务中心的日常领导，负责本部门与政务中心的协调沟通工作，协助政务中心做好本部门派驻政务大厅工作人员的管理工作；

（七）负责本部门业务管理工作；

（八）负责本部门行政审批专用章的使用和管理；

（九）按权限管理本部门窗口的其他事务；

（十）协助分管政务服务的领导管理本部门政务服务相关工作；

（十一）做好本部门业务统计、分析，提出合理化建议。

第六章　审批专用章

第二十九条　本办法所称审批专用章，是指进驻政务大厅的单位在完成审批业务所使用的公章。审批专用章的使用符合《敖汉旗行政审批专用章管理办法》。

第三十条　审批专用章的使用具有唯一性，即行政审批专用章权限于在政务大厅工作窗口使用。审批项目必须加盖审批专用章后方可有效。对发往旗内的审批批文，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。

第三十一条　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。

第三十二条　各行政审批单位应制定行政审批专用章管理制度，审批专用章的使用实行单位领导负责制，由各行政机关和有关单位派驻政务大厅的首席代表负责日常管理，接受本单位党组监督。

第七章　政务服务事项办理程序

第三十三条　申请办理政务服务事项的申请书必须采用格式文本的，有关部门和单位应当向申请人负责提供申请书格式文本。

政务中心、有关部门和单位应当将经审定的行政审批办事指南和申请书格式文本在其网站上公布，并允许公众免费下载。行政审批办事指南和申请书格式文本发生变化的，应当及时更新。

第三十四条　行政机关有关部门依法办理政务服务事项，应当在法定的期限内作出承诺，其承诺期限为该部门办理该行政许可的最终期限。依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审所需的时间，应当在办事指南中告知。

第三十五条　属于本行政机关职权范围、申请材料齐全、符合法定形式的政务服务事项申请，政务大厅综合窗口应当受理，并向申请人出具加盖本行政机关行政许可专用章和注明受理日期的行政许可申请受理通知书。办理期限从受理日期开始计算。

申请事项依法不属于本行政机关职权范围的，应当即时作出不予受理的决定，并告知申请人向有关行政机关申请。

第三十六条　申请材料不齐全或者不符合法定形式的，政务大厅各综合窗口应当在收到申请材料的当场一次性告知申请人需要补正的全部材料并向申请人出具《一次性告知通知书》。

第三十七条　依法作出不予受理决定的，综合窗口应向申请人出具加盖本行政机关行政审批事项专用印章和注明日期的《不予受理申请通知书》，并在通知书上说明具体理由。

第三十八条　政务大厅各综合窗口所在部门作出的准予许可、审批决定的相关信息应当予以公布，公众有权免费查阅。

第三十九条　旗政务服务局应当推进电子政务建设，逐步开展网上受理、网上许可、审批工作，做到线上线下相融合，推动全程网办。

第四十条　对全旗重大招商引资项目或需特事特办事项，其政务服务事项的办理可直接进入“绿色通道”或当事人委托政务中心负责全程代办。

第八章　责任追究

第四十一条　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，政务中心应及时责令纠正并按相关制度规定提出处理意见。

第四十二条　对在政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，旗政务服务局有权责令其改正并通报批评。

第四十三条　窗口工作人员因服务态度、服务质量问题被投拆，并经查实属窗口工作人员行为过错的，由政务中心给予行政

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。

第四十四条　旗纪委监委在政务大厅设立监察投诉窗口(投诉室)，负责受理服务对象对政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，并配合政务中心开展窗口工作人员的考核工作。

第四十五条　对违反本办法相关规定并构成违法、违纪的，由监察机关予以查处。

第九章　附　则

第四十六条　经旗政府批准同意暂时保留的部门单独设立的分厅，按照政务大厅统一管理模式和制度要求管理，接受旗政务服务局业务指导。

第四十七条　本办法由旗政务服务局负责解释。

第四十八条　本办法自批准之日起施行。

抄送：旗委办，人大常委会办公室，政协办，纪委监委，组织部。

敖汉旗人民政府办公室　　2020年12月30日印发