

湖南湘江新区政务服务中心文件

湘新政发〔2020〕19号

湖南湘江新区政务服务中心 关于印发《湖南湘江新区政务服务大厅管理 办法（试行）》的通知

各有关部门（单位），各科室：

《湖南湘江新区政务服务大厅管理办法（试行）》已经审定，现印发给你们，请认真遵照执行。

湖南湘江新区政务服务中心

2020年11月17日

湖南湘江新区政务服务大厅管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 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》、《湖南省政府服务规定》和《湖南湘江新区审批服务“三集中三到位”改革实施方案》（湘新综发〔2020〕12号）文件有关规定，结合湖南湘江新区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务大厅是指湖南湘江新区设立的，集信息咨询、受理审批、政务服务、投诉监督于一体的综合性政务服务场所。

第三条 湖南湘江新区坚持高效便民、综合归集、一次办结的原则，设立综合性政务服务大厅，将新区管委会依申请的全部政务服务事项纳入政务服务大厅集中办理，实行集成服务、信息支撑、统一管理的工作机制。

第四条 政务服务大厅以企业和群众办事“只进一个厅”为目标，进驻大厅事项推行“一件事一次办”等改革。

第五条 政务服务大厅划分前窗审批服务区、后室审批办公区、24小时自助服务区、公共服务区、档案存放区，设置联合评审室、中心计算机房、中心监控室等功能区域。

第六条 政务服务大厅实行“前台综合受理、后台分类审批、

综合窗口出件”的运行管理模式受理各类政务服务事项，推进无差别审批。

第二章 职责与管理

第七条 湖南湘江新区政务服务中心为湖南湘江新区政务服务大厅的管理部门，主要行使以下职责：

- （一）负责政务服务事项进驻政务大厅的确认；
- （二）负责协同进驻部门（单位）开展相关行政审批服务工作；
- （三）负责新区行政审批效能的监督检查工作；
- （四）协同行政审批部门对大厅工作人员进行日常监督管理；
- （五）负责统筹政务服务大厅的后勤保障和日常事务的管理服务；
- （六）负责维护新区“多规合一”平台的正常运行；
- （七）完成湘江新区管委会交办的其他任务。

第八条 进驻部门（单位）主要职责：

- （一）按照“审批服务职能向一个处室集中、审批服务处室向政务大厅集中、审批服务事项向政务大厅和网上平台集中；审批服务事项和人员入驻到位、部门对审批服务处室授权到位、审批服务电子监察到位”的要求，落实工作责任；
- （二）组织本部门“放管服”、“一件事一次办”等改革任务实施；
- （三）明确首席审批代表，加强进驻人员履行审批职责管理，

确保入驻队伍相对稳定；

（四）承担入驻队伍的党的建设、廉政建设、意识形态、文明创建、平安创建、综治信访等工作的主体责任，负责入驻队伍的编制、工资、工会、党组织关系管理。

第九条 进驻部门（单位）依申请类政务服务事项按照“应进必进、授权到位、公开透明、便民高效”原则，统一进驻政务服务大厅实施。

第十条 进驻政务服务大厅的政务服务事项实行规范化、标准化管理，政务服务事项名称、编码、依据、类型等基础要素确保统一和规范。

第十一条 进驻部门（单位）须选派素质高、能力强、服务优、业务精的工作人员进驻政务服务大厅，保持相对稳定，确需调整的，由进驻部门确定后，报新区政务服务中心备案。

第十二条 进驻部门（单位）应建立相关管理培训制度，定期组织业务培训，确保工作人员能够熟练开展政务服务业务；加强对进驻人员的日常管理，建立审批与管理相对分离、高效协同的工作机制，确保审批人员集中到位和正常履职。

第三章 政务服务

第十三条 进驻部门（单位）按照“减环节、减材料、减时限、减次数”的工作要求，确定政务服务事项的办理流程，编制办事服务指南，在政务服务大厅窗口、自助区、网站、触摸屏、公众号等多渠道进行公示公开。

第十四条 政务服务大厅以“互联网+政务服务”平台为支撑，全力推行政务服务线上线下同一标准、整体联动、全流程在线。进驻部门（单位）使用统一的“互联网+政务服务”平台，发布、更新平台中的政务服务事项，网上政务服务事项的全程办理和网上咨询回复。

第十五条 新区各部门（单位）要统筹线上线下服务资源，利用“互联网+”技术，推进手机 APP、微信服务平台、一体机终端等快速为民服务系统建设，拓展多元化网上办事渠道，提高政务服务大厅网上服务能力。

第十六条 政务服务大厅开通绿色通道，实行首问负责、一次性告知、文明服务、限时办结、AB 岗工作、帮代办服务和预约服务等各类服务制度。

第十七条 政务大厅的窗口人员和审批人员应自觉遵守《湖南湘江新区政务服务大厅工作人员行为规范》，做到仪容仪表端正、服务语言文明、工作纪律严明、内务环境整洁。

第四章 监督检查

第十八条 湖南湘江新区政务服务中心及进驻部门（单位）应畅通监督渠道，接受社会公众、媒体舆论监督，以及纪委监委机关对政务服务效能、党风廉政等问题的监督。

第十九条 湖南湘江新区政务服务中心采用现场检查、电子监管、暗访抽查等方式，对以下情况开展实时监督检查：

（一）政务服务事项的进驻、调整等情况；

- (二) 政务服务事项流程变更优化情况;
- (三) 政务服务事项咨询、受理、办理、现场勘查、核验等;
- (四) 服务“好差评”等环节实施情况;
- (五) 窗口人员服务态度、服务质量和仪容仪表;
- (六) 窗口办公环境和后室办公秩序;
- (七) 政务热线咨询投诉处理情况;
- (八) 其他需要督查的事项。

第二十条 各进驻部门(单位)及其工作人员在政务服务过程中有以下情形之一的,由主管部门或者有关机关责令改正;情节严重的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照有关规定追究责任,涉嫌违反党纪党规、职务违法犯罪的,依法移送纪检监察、司法机关处理:

- (一) 对法定职责内的政务服务事项拒不办理的;
- (二) 超期办理受理的政务服务事项、政务热线咨询投诉,办事群众对政务服务质量或结果不满意,且经核查确有履职不到位的;
- (三) 办理过程弄虚作假的;
- (四) 服务态度恶劣,作风粗暴,执行政务服务标准不力,导致不良后果的;
- (五) 其他违反政务服务规定的。

第二十一条 被投诉、举报的单位或个人对投诉人进行打击报复的,依法追究相关责任人的责任;涉嫌犯罪的,移送司法机

关处理。

第五章 附则

第二十二条 本办法由湖南湘江新区政务服务中心负责解释。

第二十三条 本办法自 2020 年 11 月 17 日起试行。

附件：1.湖南湘江新区政务服务大厅审批人员管理制度
2.湖南湘江新区政务服务大厅日常检查制度
3.湖南湘江新区政务服务大厅工作人员行为规范
4.湖南湘江新区政务服务优化措施

附件 1

湖南湘江新区政务服务大厅审批人员管理制度

第一条 为进一步规范政务服务大厅审批工作，提升审批效率，提高政务服务水平，切实加强进驻受理人员管理和衔接，根据《湖南湘江新区审批服务“三集中三到位”改革实施方案》（湘新综发〔2020〕12号）文件规定，制定本制度。

第二条 本办法适用政务服务大厅的工作人员，包括进驻政务服务大厅的窗口人员和审批人员。

第三条 成立政务服务大厅管理工作办公室，由政务服务中心相关负责人任办公室主任，审批服务科、综合科、效能监督科科长，纪检委员，以及各进驻部门（单位）的首席审批员为成员，负责审批服务、后勤保障、日常检查、效能监督等工作的组织实施。

第四条 各进驻部门（单位）实行首席审批员负责制度，授权首席审批员全权负责本部门（单位）进驻大厅审批事项及相关工作的日常管理。

第五条 各进驻部门（单位）以书面文件明确首席审批员及其审批权限，并报政务服务中心备案。调整审批权限、审批人员的，应报政务服务中心备案。

第六条 首席审批员日常工作职责：

（一）代表本部门（单位）在政务服务大厅行使授权范围内的行政审批权和管理权，并对本部门行政审批工作负责；

（二）负责办理本部门即时办理事项，审核上报办理事项；

（三）定期向派驻部门（单位）报告大厅审批等工作情况；

（四）负责本部门行政审批服务的协调工作，组织本部门联合办理事项，参与其他部门联合办理事项；

（五）负责指导和管理本部门进驻审批工作人员的审批工作；

（六）做好本部门派驻政务服务大厅工作人员的管理工作，督促和提醒本部门工作人员遵守服务行为规范，依法依规、热情周到、高效为民服务。

（七）督促本部门进驻审批人员廉洁自律，严禁索拿卡要，维护好服务形象。

（八）其他有关审批服务工作。

第七条 政务服务中心对行政审批效能进行监督，对入驻事项的办理时间、流程环节、材料精简、网办深度、联合办理等信息进行大数据分析，定期发布效能监督报告。

第八条 政务服务大厅工作人员实行坐班制；确因工作需要离开工作岗位，应当遵守请假制度，按进驻部门（单位）程序批准后，书面报政务服务中心备案，并按 AB 角制度安排人员在岗服务。

第九条 大厅管理工作办公室原则上每季度组织一次评选“政务服务之星”，评选名额不超过进驻窗口人员、审批人员总数

的 10%。

第十条 “政务服务之星”应根据工作人员办卷量、办卷效率、考勤情况、日常检查、投诉举报、好差评等情况进行综合评选。

第十一条 经评选为“政务服务之星”的，以书面形式向所属部门（单位）通报评选结果。

附件 2

湖南湘江新区政务服务大厅日常检查制度

为加强对湘江新区政务服务大厅工作人员的管理，提高办事效率，提升服务水平，根据大厅管理需要等，制定本制度。

一、检查对象

进驻政务服务大厅处(科)室、中介机构及其工作人员，包括前窗办事区及后室审批区人员。

二、检查内容

- 1.政务大厅运行情况，各窗口的办件受理、审批服务情况；
- 2.工作人员在岗情况，是否串岗、空岗；是否按规定上下班，迟到、早退等情况；
- 3.纠正工作人员不当行为，包括打瞌睡、上网聊天、购物、玩游戏、炒股、看视频、听音乐、嚼槟榔等做与工作无关的违规行为；
- 4.工作人员坐姿形象、文明用语、服务态度及桌面设备资料摆放等情况；
- 5.首问责任、一次告知等服务措施执行情况；
- 6.中介服务单位的执行情况；
- 7.公共区域环境卫生、设备设施、安全保障等方面情况；
- 8.遵守纪律、廉洁履职情况；

9.其他不当的政务服务行为。

三、检查方式

政务服务中心纪检委员、综合科牵头，会同效能监督科、审批服务科，进行日常检查，原则上每周进行一次检查，也可根据实际情况，开展不定期抽查。

检查人员应将每次检查的情况准确记录、签名确认，及时反馈至政务服务中心负责人及纪检委员，发现问题及时处理。

四、检查要求

1.检查人员如实填写《政务服务中心日常检查记录登记表》，检查结束后必须签名，并由纪检委员统一保管。

2.日常检查中发现的一般问题由检查人员当场及时提醒纠正；重复出现问题、典型问题或重大问题应及时报告中心及进驻部门相关负责人。

3.检查人员在检查中要做到客观公正、实事求是。

五、结果运用

日常检查结果由政务服务中心于每年年底汇总反馈各部门，作为各部门进驻人员年度绩效考核的参考。重复出现问题、典型问题或重大问题，责令整改；造成不良影响的，予以通报批评；整改不力或拒绝整改的，依程序报告有权处理的部门追究责任。

附件 3

湖南湘江新区政务服务大厅 工作人员行为规范

为进一步规范政务服务大厅工作人员行为，提升服务形象，提高服务水平，推动创建文明窗口，结合湘江新区政务服务大厅管理实际，制订本规范。

第一条 仪容仪表规范

（一）着装整洁。工作人员上班期间按照季节着正装或工作服上岗，做到着装整洁、端庄、大方。

（二）仪容端庄。男性不留过长头发及胡须、不剃光头；女性化职业淡妆，不化浓妆、指甲不能过长、不涂彩色指甲油、不漂染怪异发型，长发需束发。

（三）姿态得体。上班时间应站姿挺拔，坐姿文雅。工作期间不坐、倚、趴在办公桌（柜）上，不将脚搁在桌（柜）、椅上，不蹲、踏椅子或仰躺在椅子上。接待服务对象时不架腿、晃腿、剔牙、掏耳朵，不半坐半躺。

（四）举止文明。服务办事群众时，使用标准指引手势，不出现“一指禅”，递接物品使用双手，并正面朝向对方；与办事群众交流时，注意眼神的关注和交流。

第二条 服务态度规范

（一）礼貌服务。按服务礼仪要求对群众提供服务，做到仪容端庄、讲话文明、动作规范。

（二）主动服务。服务时要想群众之所想，即使办事人员没有开口，也要主动询问需求，主动把审批的条件、要求和注意事项告知清楚。

（三）热情服务。服务过程中精神饱满、热情好客、动作迅速。要熟悉自己从事的业务，积极为服务对象办事提供全面、周到、细致的服务。

（四）规范服务。接待服务对象时做到迎送要起立，来有迎声、问有答声，去有送声，递送资料用双手。审核资料、答复意见按照有关规定、公开的指南等进行。

（五）耐心服务。在任何情况下都严禁对服务对象闹情绪、耍态度，当服务对象提出意见、建议和批评时，要冷静倾听，耐心细致解答，按“一次性”告知的要求，帮群众解疑释惑，不得有厌烦情绪，不得对办事群众训斥、嘲讽、冷落、刁难、歧视。

第三条 服务语言规范

（一）工作时，提倡讲普通话。

（二）接待服务对象时，用语文明。来时问候，“早上好”“下午好”“您好”；询问情况，用“请问……”；办理业务时，使用“请提交您的相关资料”，“好的，请稍等”，“马上为您办理。”；办结业务时，可使用“您的业务已办好，请问还有什么可以帮您？”“请收好您的资料，带好您的随身物品，再见”。

（三）对服务对象的称谓要得体，不得使用绰号称呼。

（四）工作繁忙，让服务对象久等，或遇到不能答复的问题，应当及时说声“对不起！”“请稍等”“我帮您问一下别的同志”等。

（五）严禁使用“不知道”“我不管”“你懂还是我懂”“快点，我要下班了”“没看到我正忙着吗”等服务忌语。

（六）接听电话时主动报岗位，“您好，这里是湘江新区政务服务中心，请问有什么可以帮您？”。

第四条 工作纪律规范

（一）严格遵守各级在作风纪律方面的有关规定和要求。

（二）按时上下班，不迟到早退。认真遵守请假制度，建立请假台账，确因工作需要外出办事的（一般不超过30分钟），应经所属部门的处（科）室负责人同意；有事请假（或休年假）的，需按请假程序经批准后，报政务服务中心备案，并提前安排好在岗人员做好工作交接。

（三）办理审批服务应当诚实守信，公道正派，展现良好的职业道德和社会公德，体现工作人员良好的修养和素质，自觉维护政府形象，注重传播“正能量”。

（四）工作时间不做影响工作或做与工作无关的事情。如吃东西、串岗、打瞌睡、听音乐、玩手机、看视频、炒股、网上购物、浏览与工作学习无关网页等。

（五）讲究公德，不在大厅内吸烟，并及时对办事群众吸烟行为进行劝导；言行举止遵守公序良俗，不妨碍和影响他人工作

生活。

（六）接待办事群众时严格按照“首问责任制”，不得利用职权刁难服务对象，严禁接受吃喝和红包礼金。

（七）严格执行保密规定，未经批准，不得向外界传播或提供本窗口（单位、新区）的一切重要内部资料。

第五条 内务环境规范

（一）窗口柜台台面、办公桌、物品摆放按规定执行，不得摆放与工作无关的物品。

（二）暂离工作岗位窗口或暂停服务的（时间不得超过 30 分钟，如超时长的应当按程序请假），离开时应将座椅推进办公桌下摆放整齐，并摆放临时外出公示牌。

（三）时刻保持个人办公区域、窗口办事区域卫生整洁，下班后及时进行内务整理，所有物品按照区域责任卡标准归位。

附件 4

湖南湘江新区政务服务优化措施

为进一步规范审批服务，完善政务服务体系，切实打通服务企业、群众“最后一公里”，在新区政务服务大厅推动服务标准化工作，特明确如下优化服务措施。

一、首问责任制。群众到大厅咨询或办理事项时，首位接待或受理的工作人员是首问责任人，应当热情接待、认真解答、负责办理、一盯到底。咨询问题属于大厅业务范畴的应当详细解答，并对解答结果负责；不属于大厅业务范畴的，应准确告知服务对象办理的责任部门、场所。

二、一次性告知。按照行政许可法相关规定，应当向服务对象履行一次性告知义务。包括一次性告知办理事项法定条件、申请材料、法定程序、承诺时限等相关信息；对依法不需要取得行政许可或依法不属于本大厅职权范围的，应当一次性告知不予受理的原因；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场口头并书面一次性告知需要补正的全部内容；符合容缺受理范围的，指导申请人填写容缺受理保证书，在承诺日期内补齐材料，先提前受理。作出不予行政许可决定的，应出具不予许可决定书，一次性告知理由以及申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

三、限时办结。进驻政务服务中心的所有办理事项均应公开承诺办结时限，并在承诺时限内办结。

四、咨询服务。将新区有关政策、法律法规、办事流程，提前告知企业和项目建设单位，避免企业办事来回跑；明确专人在新区报建群和政务服务平台上及时发布更新相关政策规定及办事指南等，方便企业掌握最新动态。

五、培训服务。企业或园区根据需求向中心申请业务培训，窗口每季度搜集汇总培训需求，邀请业务专家或审批处室业务负责人为报建员免费开展关于审批业务方面的深度培训，提升报建员的专业报建水平。针对政务服务人员业务知识全而不精的现状，每年系统开展两次以上业务培训，以素养提升促服务提质。

六、推行全程“帮代办”。明确各部门的“帮代办”专员，提供无偿、高效的“帮代办”服务。在全程帮办的基础上，对于新区范围内的重大项目、特色项目等，符合条件的企业可向中心提出代办申请，在符合法律法规且在办事企业给予充分授权的情况下，由中心安排专人，代替办理或者带领办理新区范围内的相关审批手续。

七、节假日预约服务。对情况特殊、进度较急的重点项目，实行“5+1”模式，企业可向中心申请，预约节假日进行办理，中心针对预约业务对窗口人员进行统筹安排，轮班在节假日受理业务。

八、设置重大项目服务专员。对新区重大产业项目，由中心

明确联点服务专员，每周跟踪项目业务办理的动态情况，及时了解项目推进过程中存在的问题，对能解决的问题及时协调解决，不能解决的问题及时向相关职能部门或管委会领导反映，并跟踪落实问题解决情况。

九、开通热线。开通由专人负责的服务热线（88995297）并对外公布，企业可随时拨打热线反映难事、急事，由中心归口的业务科室负责处理，急事急办、特事特办，随时随地为企业提供应急服务。

十、开展定期走访沟通。每周定期上门走访企业，同时每季度开展一次政企联席会，与企业人员面对面、零距离沟通，倾听企业的意见和建议，制作问题督办台账，由中心牵头跟进，建立起新区各部门与企业之间的沟通桥梁，切实为企业解决建设发展中出现的疑难问题。

十一、AB角工作制。明确大厅各岗位工作的A、B角，A角、B角人员互相学习业务知识、操作规程和技巧等。当岗位因故出现空缺，由相对固定的AB角人员代为办理，确保相关业务办理顺畅，群众办事不受影响。

十二、好差评制度。自觉接受群众监督，为企业群众提供评价器、政府网站、12345政务热线、二维码等多种政务服务评价方式，实现现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，做到有诉必应、接诉即办；采取差评问题就近从快处置机制，及时调查、回应、整改，以评促优。

