

附件

河北省各级政务服务中心管理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为规范全省政务服务中心运行管理，推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，依据《优化营商环境条例》《河北省优化营商环境条例》《河北省优化行政审批条例》等法律法规及《政务服务大厅集约化建设指南》相关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务中心，是指县级以上人民政府设立，为公民、法人和其他组织（以下统称服务对象）集中办理政务服务事项、提供便民服务的综合性公共服务场所。

第三条 本省各级政务服务中心的运行、管理及监督工作，适用本办法。

第四条 各级人民政府及其相关派出机关，统筹负责本辖区政务服务中心规划建设、运行管理和服务保障工作。

承担行政审批职能和具有公共服务职能的部门（以下统称“审批部门”）按要求进驻政务服务中心，负责本部门人员管理、业务规范和纪律监督等。

各级政务服务管理部门负责本级政务服务中心业务运行和日常管理，监督审批部门行政效能，统一开展进驻人员平时考核、年度考核及绩效评估工作。

第五条 坚持以人民为中心，遵循依法依规、公开公正、集约高效、便企利民、廉洁自律原则，提供标准化、规范化、便利化服务，坚决防治政务服务“窗口腐败”，杜绝政务服务领域“面子工程”“政绩工程”。

第二章 业务办理

第六条 依申请办理的政务服务事项、公用事业服务事项，严格执行“应进必进”原则，全部纳入本级政务服务中心集中办理。进驻事项实行清单化动态管理。

因场地受限、涉及国家秘密等特殊情形无法进驻办理的，应当建立并公示进驻事项负面清单，报上级政务服务管理部门备案。对列入负面清单的事项，审批部门须明确具体办理地点和联系方式，政务服务中心应提供办事指引服务。

第七条 政务服务管理部门应当为进驻审批部门提供必要的办公场地和服务保障。

审批部门应当授予首席事务代表审批决定权，确保“大厅事，大厅办”。进驻事项须在政务服务中心实质运行，所有程序均应在政务服务中心办理，杜绝“多头受理”“体外循环”。招标、

拍卖、检测、现场勘验等特别程序，确实无法在政务服务中心实施的，应报政务服务管理部门并对外公示。

第八条 畅通现场、电话、线上等多元咨询渠道，优化审前服务。鼓励审批部门提供辅助申报等主动服务，但不得以此为由进行变相审批。

第九条 对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，审批部门应派驻人员在窗口提供受理服务；或与政务服务管理部门签订委托协议，将受理权委托窗口实施。实行受理权委托的，审批部门应提供标准化办事指南，细化明确受理审查要点，做好业务指导和工作衔接。

第十条 审批部门应当严格依照法定权限、标准和流程开展审批工作，在承诺时限内完成审查、决定。不得违规提高或降低审批标准，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。

第十一条 审批部门应在政务服务中心提供办理结果统一送达服务。办理结果为电子形式的，应告知服务对象获取地址和下载方式。办理结果为实体形式的，应及时通知服务对象到现场领取、自助打印或提供邮寄送达服务。

第十二条 除法律法规明确规定外，审批部门行使审批职权时，应当统一使用行政审批专用印章。

第十三条 政务服务管理部门应加强制度建设，确保政务服务中心规范运行。审批部门应严格执行首问负责、一次性告知和

限时办结等制度，提供高效便捷政务服务。

第十四条 事项办理包括线上线下多种渠道，由服务对象自主选择。各类事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，业务办理要求、标准、流程应保持一致。

对已实现线上办理的事项，原则上同步提供线下窗口办事服务。服务对象在线下办理业务时，不得要求其先到线上预约或在线提交材料。

第三章 现场管理

第十五条 各级政务服务中心统一规范场所名称、视觉标识、导引标牌，科学设置路线指引设施，规范现场视觉形象。

第十六条 科学划分审前服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、等候休息等功能区域，可根据实际情况合并设置。

第十七条 规范设置综合咨询、综合受理、统一出件、帮办代办、跨省通办、“办不成事”反映等窗口，窗口配置数量应满足日常办事需求。各类窗口可合并设置，可根据业务实际设置潮汐窗口、流动服务岗等。

第十八条 定期检修维护办公设备、便民设施、自助服务设备等，对使用率偏低、效能不高的设备及时优化调整。

第十九条 规范并公示政务服务中心对外服务时间。工作日

法定时段须提供即时服务；确需预约办理的，须经本级政务服务管理部门同意并公示，同步保留应急服务通道。工作时限内未办理完成的业务，应提供延时服务。

第二十条 政务服务管理部门应当健全日常管理和应急处置机制，明确专门机构负责现场管理。工作时段实行专人值守负责制，及时纠正不规范服务行为、整治不良服务作风；快速处置现场突发事件和紧急情况。

第四章 人员管理

第二十一条 审批部门应结合进驻事项数量、年办件量，足额配备专职进驻人员。选派素质过硬、业务熟练、责任心强的干部担任首席事务代表，负责本部门进驻人员的管理、进驻事项的办理以及与所在部门沟通协调。进驻人员人事隶属关系不变，在职务提拔、职级晋升、职称评定中予以优先倾斜。

进驻人员应是国家公务员或依法具备相应岗位资格要求的工作人员。原则上进驻人员在政务服务中心连续工作时间不得少于2年，期间不再承担本部门其他工作。

第二十二条 审批部门选派、调整进驻人员，须报本级政务服务管理部门审核同意。

政务服务管理部门定期向进驻审批部门反馈人员在岗履职情况，对不胜任岗位、不服从管理、考核连续末位的人员，督促

进驻部门及时调换。进驻人员在岗工作满 5 年的，原则上实行轮岗交流。

第二十三条 政务服务管理部门应健全政务服务中心管理机制，严明工作纪律，规范服务秩序。

工作人员应规范着装、举止得体，文明用语、耐心服务，恪尽职守、高效办事，严于律己、廉洁自律。

禁止利用职务之便“吃拿卡要”、谋取私利，擅离职守、空岗脱岗，态度生硬、推诿扯皮，违反政务服务规范、从事与岗位工作无关的活动。

第二十四条 审批部门应根据进驻党员情况，成立临时党支部，不足 3 人的，可成立联合党支部，接受政务服务管理部门党组织指导，严格组织生活和学习教育。

第二十五条 政务服务管理部门应会同有关部门，健全进驻人员常态化培训机制，提升队伍专业化水平和服务能力。

第五章 便利化服务

第二十六条 完善政务服务中心无障碍、适老化服务设施，按需配套母婴服务设施，落实军人、退役军人优先服务政策。因地制宜设置外文标识、涉外服务窗口和配套设备。

第二十七条 推动“高效办成一件事”重点事项进驻政务服务中心，做好宣传推广和服务导办，推进“一件事”向“一类事”

转变。政务服务管理部门应发挥牵总作用，组织相关审批部门，编制发布标准化办事指南，提供主题式、套餐式集成服务。

第二十八条 健全“京津冀+雄安”政务服务协同联动工作机制，规范服务标准和办理流程。

第二十九条 鼓励实行“同城办”“就近办”“异地办”，服务对象可不受区域限制，选择就近政务服务中心申请办理。

第三十条 深化电子证照数据共享应用和互通互认。安全稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域的应用，为服务对象提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务。

第三十一条 依托 12345 政务服务热线、“办不成事”反映窗口等渠道，常态化收集梳理办事堵点难点问题。针对新产业、新业态、新商业模式等办事需求，强化跨部门、跨层级协同联动，持续优化审批流程，提升审批效能。

第三十二条 依托政务服务中心集成优势，鼓励统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策、法律、金融、人才、科创、知识产权等增值服务。

第六章 监督保障

第三十三条 全面落实政务服务“好差评”制度，实现服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。窗口工作人员应在业务办理后，主动邀请服务对象进行满意度评价。

“差评”认定遵循“谁认定、谁负责”原则，规范认定标准、精准研判核实；“差评”整改遵循“谁办理、谁负责”原则，限时核查整改、闭环反馈落实。

第三十四条 依托全省一体化政务服务平台及省效能监督平台，对进驻事项办理全流程进行动态监测和效能分析，对监测发现的异常数据，政务服务管理部门进行督办，督促相关审批部门限期整改。

第三十五条 政务服务管理部门建立常态化巡查检查机制，对政务服务中心运行秩序、窗口服务规范、人员纪律作风、设施设备运行等情况开展日常监督。对发现的服务和业务问题，及时反馈相关部门并督促整改；对巡查监督中发现的违纪违规问题，按规定移交纪检监察机关或相关部门处理。

第三十六条 畅通社会监督渠道，在政务服务中心醒目位置公示监督举报电话、邮箱、意见箱，设置“好差评”评价二维码。

建立政务服务社会监督员制度，聘请社会力量参与政务服务监督。对监督员反馈的问题、群众投诉举报和意见建议，实行专人登记、分项办理、全程跟踪、及时反馈。

第三十七条 行业主管部门、上级审批部门应开展业务指导和审批监督，按照对口业务权限，加强对行业主管部门、下级审批部门审批工作的监督检查，及时纠正审批中的违法违规行为。

第三十八条 各级纪委监委切实履行监督职责，强化对政务

服务中心的常态化现场监督检查。对苗头性、一般性问题，按照干部管理权限及时开展谈话提醒、批评教育，或按程序移交相关部门处理并跟踪督办；对发现的违规违纪违法问题线索，依规依纪依法处置或移送有关部门。

第三十九条 各项监督结果依权限定期反馈审批部门，与进驻部门及其工作人员年度考核、评优评先、干部管理使用挂钩。

第七章 附则

第四十条 各级人民政府设立各类专项办事大厅，参照本办法执行。

第四十一条 本办法自印发之日起施行。《河北省政务服务场所建设标准化指引》（冀放管服小组办〔2021〕11号）、《河北省政务服务中心建设标准（试行）》（冀政务办〔2023〕40号）同时废止。