

DYCR—2017—002009

东营市人民政府办公室文件

东政办发〔2017〕68号

东营市人民政府办公室 关于印发东营市市直部门服务大厅 管理办法的通知

各县区人民政府，市政府各部门、单位：

《东营市市直部门服务大厅管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东营市人民政府办公室

2017年12月23日

东营市市直部门服务大厅管理办法

第一条 为加强对部门服务大厅的统一管理,规范服务行为,优化政务环境,根据《市委办公室市政府办公室关于印发〈东营市深化“放管服”改革提升政务服务效能保障新旧动能转换工作方案〉的通知》(东办发〔2017〕37号)和《东营市政务服务管理办法》(市政府令第175号)等有关规定,结合工作实际,制定本办法。

第二条 本办法所称市直部门服务大厅(以下简称服务大厅),是指因涉密、场所限制等特殊情况暂不能进入市政务服务中心,经市政府同意,由市直部门单独设立的为公民、法人和其他社会组织提供政务服务的办事场所。

第三条 市政务服务中心场所条件满足需要时,市政务服务中心管理机构应当向市政府提出建议,将有关服务大厅并入市政务服务中心。

第四条 服务大厅接受其主管部门和市政务服务中心管理机构双重管理,加挂“东营市政务服务中心×××分中心”的牌子。

第五条 市政务服务中心管理机构履行业务指导和管理考核职责,监督检查服务大厅贯彻落实“放管服”改革情况、服务运行情况及办事群众评议、投诉等情况。

服务大厅主管部门履行主体管理职责,负责将未进驻市政务

服务中心的行政管理事项纳入服务大厅办理；明确服务大厅分管领导和负责人，选派窗口人员并充分授权，定期研究服务大厅的管理及服务工作；改善服务大厅办公条件，确保办公设施、便民服务设施齐全；负责服务大厅的日常管理，及时向服务中心管理机构报送有关情况；办理市政府交办的其他政务服务工作。

服务大厅应当履行具体政务服务职责，强化日常服务运行，建立健全工作制度，加强队伍建设，严格按照规定办理业务，提高服务水平，及时报送有关工作情况等。

第六条 服务大厅办理事项实行目录化管理，根据《东营市市级行政权力清单》《东营市市级行政许可事项目录》《东营市市级公共服务事项目录》确定进驻服务大厅办理的事项。不得在清单、目录之外随意增加、减少事项；根据清单、目录调整情况，及时对进驻事项及要素进行调整。

第七条 服务大厅应当围绕提升办事效率和服务质量，大力精简申报材料、优化审批流程、缩短办理时限、提高服务效能，不断提升社会满意度。

第八条 服务大厅应当按照适应需求导向、集成服务的原则，全面推行“一窗受理”服务，建立实施“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式，变“一事跑多窗”为“一窗办多事”，方便群众办事。

同一事项涉及两个及以上部门服务大厅办理的，应当联合推行“一窗受理”服务。

第九条 服务大厅应当优化窗口布局,统筹设置前台受理区、后台审批区、统一出件区等服务区域,编制“一窗受理”服务手册。

第十条 服务大厅应当积极推广使用全省统一的政务服务平台办理业务,实现网上申报、办理、咨询、缴费、公示、投诉等,积极提供政务服务 APP、微信公众号等服务。

服务大厅使用的业务专网暂不能迁建市级政务服务平台的,应当与市级政务服务平台对接,实现政务服务信息互联互通和协同共享。

第十一条 服务大厅应当不断创新服务方式,积极开展预约服务、延时服务、上门服务、证照和有关资料快递寄送服务,大力推行“零跑腿”和“只跑一次”服务,满足群众全天候、多元化、高效率的服务需求。

第十二条 服务大厅应当推行规范化管理,建立健全办理流程、服务规范和责任追究等方面的管理制度,严格落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制、服务承诺制等。

服务大厅办理事项涉及的收费应当依法统一收取。

第十三条 服务大厅应当深化政务公开,编制事项办理服务指南、流程图、示范文本等,并通过网站、电子屏、公示栏等载体予以公开。

服务大厅应当畅通社会监督渠道,通过公开监督电话、设置意见箱及开展电话回访、发放问卷调查等方式,征求意见建议,接受社会监督。

第十四条 服务大厅应当安装音频视频监控设施并接入市政政务服务中心监控系统,对服务大厅的工作纪律、服务情况、办事秩序等实时监控,发现异常情况及时处置。

服务大厅工作人员实行电子考勤。

第十五条 建立服务大厅工作联席会议制度,由市政政务服务中心管理机构负责人召集,服务大厅主管部门分管领导、服务大厅负责人等参加,原则上每半年召开一次,也可根据工作需要随时召开。

第十六条 市政政务服务中心管理机构应当经常采取实地查看、查阅资料、明察暗访、问卷调查等方式,对服务大厅进行检查,并在一定范围内通报检查情况。

第十七条 市政政务服务中心管理机构应当制定考核细则并组织实施,对服务大厅考核成绩按比例折算后计入有关考核成绩。

第十八条 本办法由市政政务服务中心管理办公室负责解释。

第十九条 本办法自 2017 年 12 月 23 日起施行,有效期至 2022 年 12 月 22 日。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，胜利石油管理局有限公司，石油大学，东营军分区，济军基地，省黄河三角洲农业高新区管委会。

东营市人民政府办公室

2017年12月23日印发
