

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室文件

罗放管服办〔2021〕21号

关于印发《罗山县政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知

各乡镇（街道）、县直各部门：

现将《罗山县政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

罗山县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化工作领导小组办公室

2021年12月30日



罗山县政务服务中心“一窗受理、受审分离” 工作实施方案

为进一步深化“放管服效”改革优化营商环境，全面提升政务服务能力和服务质量水平，加速落实政务服务“一窗受理、受审分离”改革工作，切实提高办事企业群众的获得感、满意度，参照先进地市成熟做法，学习借鉴外地成功经验，结合我县实际，现制定罗山县政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案，具体内容如下。

一、指导思想

以党中央、国务院和河南省、信阳市关于深化“放管服”改革一系列工作部署和要求为指导，依据国务院办公厅《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）、财政部《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）、河南省《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于印发各专题组2021年工作要点的通知》（豫“放管服”组〔2021〕1号），积极探索引入社会化和市场化手段，努力破解体制机制障碍，稳步推进县政务大厅政务服务外包创新，实施窗口受理业务集中服务外包，大厅主要形成“审批”和“受理”两支服务队伍，以企业群众方便满意为最高目标和唯一标准，实施统一管理、统一着装、统一考评，通过增加代办帮办服务力量，加强咨询引导服务，实施内外上下服务联动，形成“店小二”式全流程闭环服务，增强办事群众的体验感和获得感，促进大厅服务质量整体提升，全力打造一

流营商政务环境。

二、主要内容

按照市里统一安排，引进社会专业化服务力量，依规按程序与外包服务公司签订协议，开展“综合受理”，实现“受审分离”。自1月24日，在县政务服务大厅以下窗口：不动产综合窗口、市场准入综合窗口、建设工程综合窗口、医保社保综合窗口、全科无差别受理综合窗口、公积金综合窗口，全面推行政务服务外包。主要包含以下服务内容：一是大厅咨询引导、帮办代办、接待讲解服务；二是大厅窗口业务初审、预审、受理、信息录入、发证；三是大厅品质巡检、秩序维护、投诉受理与协调服务。税务、公安、婚姻登记因专业性强、办件量大，仍由部门人员受理。

三、工作步骤

（一）组建外包团队

通过招标投标聘用具有资质的第三方公司负责本阶段的政务服务外包工作，明确合作内容，签订服务协议，开展前端导引帮办代办和窗口受理服务外包工作。征求相关职能部门意见，由中心整体统筹，根据窗口实际需要组建55人政务服务外包团队。

（二）规范大厅服务

在政务服务大厅成立五支队伍，为企业和群众提供标准化、规范化服务。

1、咨询服务团队：窗口审批服务人员要分出一批走出后台，来到柜台外面，辅助群众做好相关材料填报，业务咨询讲解工作，尤其是建设工程，市场准入、不动产登记等申报材料和业务流程较

为复杂的窗口，更需要工作人员走到柜台外，做好群众咨询填报工作。

2、受理服务团队：由窗口外包服务人员组成，负责综合受理工作，做到业务熟练，收到申请材料后，要准确无误一次告知群众结果，并将符合要求的材料按时流转给审批人员，期间做好交接手续，避免出现材料丢失，分不清责任等问题发生，同时窗口人员要礼貌用语，双手收取或递交材料，态度真诚热情，守纪律讲规矩。

3、审批服务团队：由各部门具有审批职能的人员组成，各相关部门要整合审批职能集中到政务服务股，进驻政务服务大厅，负责大厅审批工作，制定受理审批流转工作制度，保证群众申请即申即批，减少群众等待时间；负责做好前台人员业务培训和政策指导，确保业务流程熟、工作标准清，受理人员不能单独收件或收件退回2次以上的，审批人员需到前台共同受理，直到前台受理人员熟练掌握受理工作，确保交得出、接得住、办得好、可持续，形成前后台既分工明确又配合密切的新格局。

4、帮办代办服务团队：由外包服务人员组成，了解大厅各单位具体业务情况和大厅各类电子设备情况，做好群众咨询引导、叫号引导、业务导办、帮办代办、群众投诉等工作。

5、管理服务团队：由县政务服务和大数据管理局各股室负责人、各部门政务服务股长和外包服务公司管理层组成，县政务服务和大数据管理局对外包服务公司的工作质量、服务效率、作风形象进行监督管理和考核；各部门政务服务股长要对本单位窗口工作人员的业务，服务态度，考勤纪律负责，对外包服务人员办事质量进

行监督；外包服务公司在大厅实行统一接口，统一管理、统一服务，具体履行大厅窗口业务咨询、引导、帮办、初审、预审、受理、信息录入、发证、反馈联络服务以及其他辅助性服务。

（三）开展窗口培训

1、岗前培训

由县政务服务和大数据管理局整体统筹，外包服务公司对新选聘人员进行礼仪、规范、政务服务常识、窗口常见问题处理、业务理论知识等内容进行系统培训。

2、业务培训

进驻大厅的部门要明确专人负责对综窗人员进行政务服务事项受理培训，确保综窗人员办理业务合格；同时负责梳理部门业务常见咨询问题及常办事项受理条件、申请材料、申请表单、填表示例及审查要点，确保内容全面细致、表述清晰、操作性强。

3、岗位实践

1月24日，各岗位工作人员正式到岗，各入驻部门窗口结合实际情况及需求，分两个阶段，以“现场带、面对面、一对一”的方式进行岗位实践：第一阶段（2022年1月24日—2022年2月11日），由窗口部门业务人员和外包服务人员同时坐在窗口，部门人员在受理业务的同时，对外包服务人员进行现场培训及讲解，即“老师做，学生学”；第二阶段（2022年2月14日至2月28日），外包服务人员正式在岗位进行实操，所有业务及工作均由外包服务人员办理，窗口部门业务人员负责现场辅导及指导，直至各窗口外包服务人员能够正式单独受理业务为止，即“学生做，老师

点”。

（四）合理规划布局

政务服务大厅设置市场准入综合受理窗口，建设工程综合受理窗口，不动产登记综合受理窗口，无差别综合受理窗口，公共服务综合受理窗口，医保、社保综合受理窗口，税务综合受理窗口，公安综合受理窗口，公积金综合受理窗口，民政综合受理窗口，司法综合受理窗口。

四、职责分工

（一）县政务服务和大数据管理局：负责提供平台、人员和后勤服务，负责统筹协调和收集评估部门业务需求；对“一窗受理、受审分离”工作进行监督检查；服务机构做好大厅综合管理；对服务机构合同履行进行监督和管理。

（二）进驻部门：负责业务流程梳理，在安全可控的前提下，把即办件业务授权给前台受理人员，精简工作流程和审批环节；制定业务操作的标准流程和规范；负责业务疑难问题咨询讲解和行政审批服务工作，确保按承诺时限办结；负责对前台窗口操作进行培训指导。按照《关于印发罗山县政务服务“综合受理”实施方案的通知》（罗放管服办〔2021〕6号）文件要求，11个综合受理窗口牵头部门做好业务的统筹工作。

市场监管局负责市场准入综合服务窗口，商事主体的设立、变更或终止商事主体资格，企业开办一件事等相关业务；

自然资源局负责不动产登记综合服务窗口，办理不动产登记、房屋交易、税费征缴等相关政务服务事项；

住建局负责工程建设综合窗口业务整合，主要受理办理涉及政府和企业投资建设项目从立项到竣工验收整个环节的相关政务服务事项；

政务服务和大数据管理局牵头，相关部门负责全科无差别受理综合服务窗口，主要受理县直相关部门业务流程相对简单或业务量不多的政务服务事项；

公积金综合窗口由公积金负责。

社保、医保类综合窗口由人社局、医保局负责。

以上综合窗口负责部门要制定综合窗口服务指南和 workflows，明确申请材料模板和审核要点，对外包服务人员包教包会。

（三）外包服务公司：负责大厅业务受理、大厅运营管理和外包人员集中管理、监督考核工作，协助中心做好大厅管理工作，做好各方沟通对接。具体工作内容包括：根据服务需求进行岗位调研；根据岗位需求进行招聘和服务保障；按照业务部门制定的标准流程开展前端业务受理服务（包括咨询、引导、帮办、收件、初审、信息录入）；对外包工作人员进行统一管理；在县政务服务和大数据管理局授权下，对大厅进行统一管理，包括服务秩序（质量）、群众投诉的协调、突发情况的处理等，提供政务大厅所有一线工作人员的日常秩序监督，包括仪容仪表、工位纪律、大厅规章遵守等方面；对服务外包人员管理的结果运用由公司实施；对公务员或第三方的（煤气水电、邮政等单位）其结果运用由县政务服务和大数据管理局组织实施，项目配合行使；完成县政务服务和大数据管理局交代的其他事项。

五、工作要求

（一）提高站位，统一思想。实行政务服务外包是深化“放管服效”改革优化营商环境、落实政务服务“一窗受理、受审分离”要求的重要手段，是改革涉入深水区的重要突破和创新，也是提升政务服务能力的普遍做法，时间紧、任务重，全体工作人员务必提高政治站位，把思想认识提高到县委、县政府的统一部署上来，高度重视、勇于担当，要以壮士断腕、勇于突破的自我革命精神不折不扣完成政务服务外包各项工作任务，确保“一窗受理、受审分离”改革工作落到实处。

（二）加强协作，形成合力。各相关部门要切实积极作为、履职尽责、形成合力，共同推动政务服务外包工作有序开展。县政务服务和大数据管理局要做好整体统筹，同纳入综合受理的职能部门进行沟通配合，明确窗口人员数量、主要受理业务等相关工作，做好政务服务过渡培训工作。各纳入综合受理的职能部门要积极主动做好业务培训事宜，明确一名以上本部门窗口的培训人员，负责外包人员的岗前培训和上岗后的现场辅导工作。服务外包机构要扎实做好人员招聘、培训、管理、考核工作，配合对各窗口报送的业务受理材料进行梳理，认真组织好政务服务外包相关工作，切实提升政务服务水平。

（三）严守纪律，规范秩序。各相关部门要树牢宗旨意识、大局意识、服务意识、纪律意识，严以律己，夯实责任，把县委、县政府关于“一窗受理、受审分离”各项工作要求和规定扎扎实实落到实处。县政务服务和大数据管理局要对各部门窗口和外包服务人

员的培训情况、辅导情况、授权情况等重点巡查督查，对巡查督查情况每日一通报、每日一小结，情节严重者将问题线索报送县优化营商环境领导小组处理。

附件：罗山县政务服务大厅窗口外包服务人数明细表

附件

县政务服务大厅窗口外包服务人数明细表

序号	窗口名称	计划人数（人）	备注
1	市场准入	4	
2	不动产登记	7	
3	建设工程	2	
4	医保、社保	9	
5	公积金	6	
6	水电气	1	
7	全科受理	6	
8	引导帮办	18	服务台：3人
			每层：5人 (1) 自助设备服务：1人 (2) 网办区：1人 (3) 引导叫号：1人 (4) 帮办代办：2人
9	管理人员	2	项目经理1人、业务及品质主管1人
合计		55	

情况说明：税务局、公安局、民政、司法因业务性强使用部门人员受理业务。