

梅州市政务服务数据管理局文件

梅市政数〔2022〕7号

梅州市政务服务数据管理局关于印发《梅州市 市级政务服务分厅管理办法（试行）》 的通知

市公安局、市人力资源和社会保障局、市残疾人联合会：

《梅州市市级政务服务分厅管理办法（试行）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请遵照执行。执行过程中遇到问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

梅州市政务服务数据管理局

2022年9月8日

梅州市市级政务服务分厅管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步规范梅州市市级政务服务分厅（以下简称分厅）的运行、管理及监督，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，根据《优化营商环境条例》《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等文件精神以及要求，结合实际制定本办法。

第二条 本办法所称分厅，是指因办公场所、技术条件、业务政策性和专业性强等因素限制，暂不能进驻市政务服务大厅集中办理政务服务事项，经市人民政府批准，由市级业务主管部门设立，纳入政务服务一体化管理，开展受理、办理依申请政务服务事项的场所。

第三条 分厅原则上按照市政务服务大厅运行管理模式，由业务主管部门管理，政务服务规范化接受市政务服务中心的指导、监督。

第四条 分厅按照“应进尽进”的原则，通过设置综合窗口、推行网上受理或部署自助办理设备等方式，推进线上线下融合，“一窗、一网、一站式”办结。

第五条 业务主管部门应积极创造条件逐步将分厅的政务服务事项同时进驻市政务服务大厅办理，市政务服务中心在条件成熟时应及时协调分厅政务服务事项进驻；分厅停止对外服务的，

报请市人民政府同意后予以撤销。

第六条 本办法适用于市级各政务服务分厅的运行、管理及监督工作。

第二章 运行管理

第七条 分厅应坚持透明公开运行、科学规范管理、高效便捷服务。

(一) 服务规范

(1)服务时间。分厅工作日对外服务时间原则上与市政务服务中心一致,工作日办公时间为上午 8:30—12:00、下午 14:30—18:00。探索开展延时错时服务,充分利用移动端、自助终端等渠道,为企业和群众办事提供便利。

(2)服务模式。分厅应线上线下并行提供服务,满足企业群众多样化办事需求。线下按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式,合理设置无差别或分领域综合办事窗口,实现“一窗受理、综合服务”。除另有规定或特殊原因外,原则上不得按事项单设窗口。线上要充分依托一体化政务服务平台统一提供服务,完善网上办事指引,提升网上办事深度,实行“一网通办”,推动线上线下融合发展。

(3)服务机制。分厅应建立健全窗口服务机制,包括但不限于服务承诺制、首问责任制、限时办结制、一次性告知制、容缺受理制、导服导办制、联审联办制、投诉处理制、服务评价制、信

息公开制等。窗口及工作人员遵循服务机制为自然人、法人和其他组织提供规范服务。

(4)服务内容。分厅应提供多样化的预约、叫号服务，配备自助服务设备提供自助服务，提供现场、电话、信函、传真、电子邮箱、APP、小程序、网站等多样化咨询服务，对符合条件的服务对象提供免费代办服务，提供邮寄、通办、上门办等服务。

(5)服务流程。分厅应推进政务服务事项咨询、预约、叫号、申请、受理、审查、决定、结果送达等全流程标准化管理，及时公开分厅办理的政务服务事项目录、办事指南、咨询电话、收费、人员、办事流程、办理结果、投诉电话、相关政策等，并及时动态更新。

(6)服务环境。分厅应加强大厅环境管理，提升整体环境、安全卫生、大厅展示、咨询导服等管理水平，为企业群众办事提供便利舒心的环境。

(二) 事项规范

(1)分厅应按照国家“四级四同”要求，推进政务服务事项业务办理项、办事指南、办理材料标准化，并通过广东政务服务网以及自助终端等同源发布、同源管理，确保同一事项线上线下标准统一、无差别受理、同标准办理。

(2)进驻分厅的政务服务事项，业务主管部门应统一对分厅窗口进行授权，授权内容包括但不限于授权关系的主体双方、授权事项、授权范围（包括服务范围 and 对象、服务内容和要求、业务

章授权)、授权期限、权利义务、保密责任等内容。

(3)分厅应推进政务服务事项依法依规办理,严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务,不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。分厅政务服务事项业务办理情况每月反馈市政务服务中心。

(4)进驻分厅的政务服务事项必须在分厅实质运行,严格遵循“应进尽进”“线上线下融合统一”的原则,在窗口实现“一窗通办”,严禁“明进暗不进”,杜绝游离窗口办理。

(5)按照“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”原则,分厅业务主管部门应健全分厅政务服务事项审管衔接机制,明确审管职责,加强事项审批全流程监管。

(三) 窗口及人员规范

(1)业务主管部门应建立健全分厅组织管理机制,明确分厅负责人,分厅负责人调整更换应及时通报市政务服务中心。

(2)分厅应重视窗口和政务服务队伍建设,选派政治觉悟高、素质优的人员到窗口岗位,加强窗口和人员日常管理,健全管理培训制度,增强人员队伍的稳定性。

(3)分厅按照行业窗口建设标准或依据《政务服务大厅建设与管理规范》规范窗口设置和管理,提升窗口管理能力。

(4)分厅应在窗口工作人员进驻调整、日常考勤、请(休)假管理、形象礼仪、廉洁自律等方面建立规范,明确组织纪律、工作纪律和服务要求,统一着装,提升窗口对外服务形象。

(四) 绩效评价规范

(1)分厅应定期对窗口及工作人员开展绩效评价，根据《梅州市政务服务大厅窗口及工作人员绩效评价实施细则》开展月度（每2个月）绩效评价工作。

(2)绩效评价以提升窗口及工作人员服务效能为目的，坚持“民主公开、实事求是、客观公正、注重实绩、统筹兼顾”原则。

(3)绩效评价指标体系可包括服务规范、服务效能、服务评价。各分厅可根据业务实际在此基础上进行扩充或增加指标。

(4)分厅应对绩效评价结果数据进行科学客观分析，评价结果应于每月度（单月第一周）反馈市政务服务中心纳入中心月度情况通报。

第三章 效能监督

第八条 分厅效能监督纳入全市效能监督体系实行一体监督，实行政务服务“好差评”、效能监察、视频监控、电话投诉、现场投诉等渠道的效能监督。

(1)分厅应建立政务服务“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工作机制，保障各种评价渠道畅通，并主动引导服务对象进行评价。

(2)分厅政务服务事项应100%在网上受理、审批，审批过程应进行全流程留痕效能监察，进行闭环监督。分厅业务主管部门应积极推动分厅使用的业务系统与梅州市统一申办受理平台对

接，在梅州市统一申办受理平台中建立受理审批完整数据链，对线上线下咨询、受理、审批、出件等政务服务全程留痕，实现网上办事审批服务行为和效率全流程监督。

(3)分厅现场视频监控系统应接入市政务服务中心政务大厅综合运行管理平台。

(4)分厅应建立健全电话投诉机制，开通本分厅的专属投诉电话并公布全市统一的投诉电话（12345），在窗口设置“好差评”评价器或二维码，设立意见箱、意见簿和邮箱等，积极拓宽意见建议反馈渠道，主动接受社会各界评价和意见。对群众意见建议和“差评”反馈，分厅要建立台账，限期整改。

(5)分厅应建立投诉处理及日常督查管理制度，对窗口及工作人员的服务行为进行监督管理。

(6)建立明察暗访机制。市政务服务中心会同分厅业务主管部门不定期对分厅开展政务服务效能情况进行检查，指导分厅提升行政效能，提高政务服务质量。

第四章 联席会议制度

第九条 建立联席会议制度。市政务服务中心加强与各分厅的工作交流，原则上每季度末召开一次由市政务服务中心负责人、各分厅负责人参加的联席会议，共同协商解决在推进分厅政务服务一体化工作中遇到的问题，及时通报工作开展情况，形成工作合力，提升政务服务质量。联席会议制度不纳入市级议事协

调机构管理，不刻制印章，不正式行文。

第五章 附则

第十条 本办法由市政务服务数据管理局负责解释。

第十一条 本办法自印发之日起施行，试行二年。

公开方式：主动公开

梅州市政务服务数据管理局办公室

2022年9月9日印发
