

附件：

# 江苏省政务服务分中心一体化管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范我省政务服务分中心(以下简称分中心)建设和管理,完善五级政务服务体系,提升政务服务便利化、规范化水平,根据《优化营商环境条例》《江苏省促进政务服务便利化条例》等法规,结合江苏实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于省、设区市、县(市、区)三级政务服务分中心的建设、运行及监督管理工作。

**第三条** 本办法所称分中心,是指因安全或场地限制等因素,无法进驻本级综合性政务服务中心,由业务主管部门设立、经本级人民政府批准、纳入本级政务服务管理部门统一管理,开展受理、办理依申请政务服务事项的场所。

业务主管部门是指政府工作部门、列入党委工作机构序列依法承担行政职能的部门、法律法规赋予具有管理公共事务职能的企事业单位和其他政务服务机构。

政务服务管理部门是指政务服务管理办公室。

政务服务事项是指行政权力事项和公共服务事项。依申请政

务服务事项是指业务主管部门依据行政相对人提出申请办理的事项，包括行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、其他行政权力事项和公共服务事项。公共服务事项是指由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，除行政权力事项之外办理的授益性事项。

**第四条** 分中心应通过在本级综合性政务服务中心设置综合窗口或委托接件受理等方式，推进政务服务事项进“一门”。各地要积极创造条件逐步减少分中心数量。

**第五条** 分中心应当纳入本级综合性政务服务中心一体化管理，由所属业务主管部门和本级政务服务管理部门实施双重管理。统一名称标识，按层级挂“××政务服务中心××分中心”；统一窗口服务规范，落实“十要十严禁”；统一服务效能监督，提升政务服务便利化水平；统一“好差评”，实现联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”。

**第六条** 除法律、法规另有规定或涉密等情形外，分中心的业务系统应当与一体化在线政务服务平台对接，政务服务事项全部纳入一体化在线政务服务平台办理，现场监控系统和办件管理系统接入本级综合性政务服务中心。

## 第二章 职责分工

**第七条** 业务主管部门承担分中心大厅建设、政务服务事项

管理和作风建设主体责任，为分中心正常服务运行提供保障，并加强管理考核。

（一）制定与本级综合性政务服务中心管理办法、有关制度相适应的规章制度并组织实施。

（二）负责分中心政务服务事项的确认、调整和标准化管理，事项调整情况及时报送本级政务服务管理部门。

（三）按照“一网通办”要求，推动分中心业务系统与一体化在线政务服务平台对接。

（四）会同政务服务管理部门商定涉及分中心标准化建设工作中的重大事项。

（五）加强人员队伍建设，分中心负责人变更应按规定向本级政务服务管理部门报备。

**第八条** 政务服务管理部门负责指导分中心的政务服务工作，会同相关业务主管部门加强分中心服务运行的管理考核。

（一）负责制定分中心一体化管理的实施办法，指导分中心推进标准化建设。

（二）指导分中心实施事项标准化管理，做到同一事项名称、编码、设定依据、办理层级、申请材料等基础要素全省统一。

（三）指导分中心业务系统与一体化在线政务服务平台互联互通，实时共享办件申请全要素信息、办理全过程信息，推动实现“一网通办”。

（四）建立考核制度，完善与考核结果挂钩的奖惩激励机制，

制定考核和通报办法，考核结果纳入对所属业务主管部门的高质量发展考核。

（五）加强行风建设，建立明察暗访制度，对分中心服务运行情况进行检查通报。

（六）建立联席会议制度，加强工作交流，及时通报工作开展情况，协调解决问题，形成工作合力。

**第九条** 分中心具体承担业务主管部门政务服务事项线上线下受理、办理和大厅运行管理等工作，主动接受业务主管部门和本级政务服务管理部门的管理、考核。

（一）落实业务主管部门和本级政务服务管理部门的有关工作部署要求，加强分中心全面建设。

（二）坚持利企便民，创新服务举措，提升服务效能，树立为民服务良好形象。

（三）分中心负责人应参加本级综合性政务服务中心的有关会议和活动，按规定报送服务运行有关情况。

（四）完成业务主管部门和本级政务服务管理部门交办的相关事务。

### 第三章 分中心建设

**第十条** 合理设置功能区域。按照功能相对集中、方便服务的原则，合理设置咨询导引、窗口服务、自助服务、政务公开、

休息等候等功能区，因地制宜提供可满足办事需求的服务设施。服务场地面积受限的，功能区可合并设置。

**第十一条** 推进政务服务事项标准化管理。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，并通过江苏政务服务网、江苏政务服务APP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。

**第十二条** 实行“一窗综合受理”。结合企业和群众办事频率、办事习惯等不断优化调整窗口设置，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。除另有规定或特殊原因外，原则上不得按事项单设窗口。

**第十三条** 完善服务运行制度。建立健全预约办理、首问首接负责、一次性告知、限时办结、投诉处置等基本制度，实现政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等全流程标准化管理。

**第十四条** 推进“一件事”集成办理。落实政务服务便利化要求，进一步精简审批事项，优化办理流程，简化办理环节，减少申请材料，缩短办事时限。推动相关事项进驻分中心集成办理，实现“一件事一次办”。

**第十五条** 开展代办帮办服务。建立代办帮办工作机制，编制公布代办项目目录，主动为复杂事项或特殊困难群体提供上门办理、无偿代办帮办等便民服务。

**第十六条** 拓展延伸政务服务。通过预约、轮休等方式，提供错时、延时和节假日受理、办理通道，充分利用移动终端、自助终端等渠道，为企业和群众办事提供便利。

**第十七条** 实行“好差评”制度。全面接入江苏政务服务“好差评”平台，建立“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工作机制，强化“差评”核实整改和“好评”示范引领，促进政务服务水平持续提升。

#### 第四章 附 则

**第十八条** 须经特定设施设备和技术手段检测、检验、检疫等特殊情况不适宜进入本级综合性政务服务中心和分中心的，由业务主管部门设置现场办理点，参照本办法纳入一体化管理。

**第十九条** 本办法由省政务服务管理办公室负责解释。

**第二十条** 本办法自印发之日起施行。