

博爱县政务服务和大数据管理局文件

博政数〔2020〕9号

博爱县政务服务大厅提升政务服务能力意见

为提升博爱县政务服务大厅服务能力，为群众提供更加便捷、更加高效的服务，提高群众“放管服”改革的获得感，现在政务服务大厅持续完善首问负责制、一次告知制、全程帮办制、岗位办事AB角制、限时办、承诺办、一次办等工作制度，继续推广上门服务、预约服务、延时服务和特事特办等“四项服务”。

第一章 总则

各窗口在严格遵守中心服务承诺、服务理念、服务宗旨的基础上，严格执行工作制度，积极开展“四项服务”。

开展“四项服务”的窗口及工作人员，应遵守廉政的相关规定，不得接受服务对象的礼品及吃请。



第二章 上门服务

上门服务，是指针对老、弱、病、残等特殊群体或特定企业，窗口工作人员亲自到群众家中或企业驻地现场办公的一种特殊服务。

一、上门服务的工作时间，既可以是工作时间，也可以是非工作时间。

二、上门服务的服务对象：

（一）因行动不便，不方便到政务服务大厅办理相关事项的老、弱、病、残等特殊群体。

（二）因特殊原因，不方便到政务服务大厅办理相关事项的企业和纳税人。

三、上门服务的程序

窗口收到上门服务申请后，应当在当日予以答复。同意上门服务申请的，应当向当事人约定服务时间、地点，并告知依法需要提供的相关材料和办理程序。上门服务时窗口工作人员原则上两人以上，并出示相关证件。因特殊原因，暂时无法上门服务的，应报经县政务服务大厅同意，并向当事人说明理由。

第三章 预约服务

预约服务（即错时服务），是指因特殊原因或时间特别紧急，



服务对象无法在工作时间内办理行政许可事项，服务对象与窗口工作人员双方事先约定，在非工作时间内，由窗口提供的一种服务。

一、非工作时间，是指法定工作日以外的时间，包括国家法定的节假日、公休日和工作日中的非上班时间。

二、预约服务的范围：

（一）因特殊原因，急需在有限的时间内办理的事项。

（二）县级以上重点项目或工程。

三、服务对象预约的条件

（一）有正当的预约事由。

（二）办理事项在窗口职权范围内。

（三）预约的办理时间和地点明确。

（四）应事先向预约窗口及工作人员说明的其他事项。

四、申请预约的方式

服务对象可以通过电话、手机 APP、网络等形式进行预约，也可以直接与窗口当面预约。

预约联系人，可以是申请办理事项的当事人（法人），也可以是授权委托代理人。

五、预约服务的程序

窗口收到预约服务申请后，应当在当日内予以答复。同意预约服务申请的，应当向当事人约定服务时间、地点，并告知依法需要提供的相关材料和办理程序。不同意预约服务的，应



报经县政务服务大厅同意，并向当事人说明理由。参加预约服务的窗口人员，可通过轮休方式，冲抵加班时间。

第四章 延时服务

延时服务，是指针对在工作时间按照正常程序开始办件，但下班时仍未办结的服务对象，或其他有特殊情况的企业和群众，须延长工作时间为其办理许可事项。

一、延时服务的范围

- (一) 正常工作时间未办结的服务事项。
- (二) 有正当理由、合理原因急需办理的许可事项。
- (三) 因业务量大或事项紧急需要延长工作时间办理的。

二、延时服务的要求

(一) 相关窗口应即收即办，按照正常工作程序将未办结事项办理完毕。

(二) 对一次性可办完的事，坚持今日事今日毕，不让服务对象跑二次。

(三) 窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或确无必要不能提供延时服务的，必须向请求人说明理由。

第五章 特事特办

特事特办，是指针对企业和群众急需办理的许可事项，在



法律法规许可的范围内，简化办事程序，缩短办理时限，向企业和群众所提供的一种非常规服务。

一、特事特办的范围

(一) 有正当理由、合理原因急需办理的许可事项。

(二) 县级以上重点项目或工程。

二、特事特办的要求

(一) 需特事特办的事项不受承诺时限限制，相关窗口应开通特事特办特别通道，即收即办，简化办事程序，需要由首席代表批准的事项，由窗口工作人员快速传递，并督促快速办理。

(二) 加强对“特事特办”的跟踪服务，及时了解办理情况，对逾期未办理的应及时查明原因，协调督促尽快办结。

第六章 工作制度

为将四项服务落到实处，政务服务大厅建立各项工作制度。

(一) 首问负责制

群众办事时，被询问的第一名工作人员即为首问责任人。属职责(权)范围内的事，若手续完备，合法规范，首问责任人须在规定的时限内予以办结；若手续不完备，则应按规定履行告知责任。对非职责(权)范围内的事，首问责任人要根据群众办事内容，立即引导群众到相应窗口或联系相关人员，确保群众及时办理有关事项。



（二）一次告知制

办事对象到窗口办事，手续齐全、条件具备的，工作人员应当立即办结或受理；可以受理但手续不全的，工作人员应向办事对象一次性书面告知办事程序及所需资料。

（三）全程帮办制（即一对一专办）

对有需求的老年人或重大项目，经申请，由政务大厅工作人员全程代理行政许可手续。咨询台负责接待办事群众，提供政策咨询及导办代办服务。

（四）岗位 A、B 角办事制

各部门办理审批、审核、许可、报名等手续的热点办事岗位必须配备 A、B 两名以上业务熟悉，具有相应权限的工作人员，并认真抓好 A、B 角业务知识培训。A 角因故不在岗时，B 角应自动顶岗办事，在工作时间内保证有人值岗办事，确保服务对象顺利办理有关事项。各窗口不得以办事人员不在岗为由拒绝为企业和群众办事。

（五）限时办结制

服务对象到政务服务中心办事时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，受理窗口一般在 15 分钟以内受理完毕，不动产和税务联办窗口一般应在 40 分钟以内受理完毕。审批窗口应在规定或承诺的时限内（以办事指南为准）办结其所请求事项。

（六）承诺办理

窗口一次性公布告知申请人所申请事项的办理条件、标准、



技术要求、所需材料，申请人以书面（含电子文本）形式承诺其符合办理条件，并承担相应违反承诺的后果，有关政府部门直接作出同意决定的方式。可以承诺办理的事项，依据有权机关发布清单为准。

（七）一次办理

需到多个部门办理或多件相关的“一揽子事”，通过将“单件事”向“整件事”集成，把分散在各部门、各层级的办事事项组合集成为企业和群众眼里的“一件事”，整合申请表单、精简办理材料、压缩办理时间、再造办理流程，最终实现“一次办、网上办、掌上办，就近办”。可以多个事一次办理的事项，依据有权机关发布清单为准。

博爱县政务服务和大数据管理局

2020年10月9日

