

潢川县深化“放管服”改革推进 审批服务便民化领导小组办公室 文件

潢“放管服”组〔2022〕1号

关于印发《潢川县“一站式”政务服务咨询服务 工作方案》的通知

各相关单位：

为进一步加强潢川县政务服务中心“一站式”政务服务咨询服务的规范管理，提升窗口服务水平和能力，现将《潢川县“一站式”政务服务咨询服务工作方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

潢川县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化领导小组办公室

2022年2月18日



潢川县“一站式”政务服务咨询服务 工作方案

为进一步加强潢川县政务服务中心“一站式”政务服务咨询服务的规范管理，提升窗口服务水平和能力，现就窗口相关工作提出如下制度与要求，具体如下：

一、岗位职责

（一）政策咨询查询。为企业和群众咨询、查阅、获取各级政策文件，提供精准、便捷服务。

（二）办事服务指引。当办事企业 and 群众咨询线上或者线下办理政务服务事项时，清晰、准确指引其在政务服务中心相应专业办事窗口或登录河南省政务服务网进行办理。

（三）指导申请公开。对企业 and 群众提出的政务服务咨询需求或政府信息公开申请，通过网上检索或资料查阅能当场办结的，当场办结；不能当场办结的，指导其向有权处理的行政机关提出申请公开。

二、服务要求

（一）服务态度。要做到耐心细致，遇人主动热情面带微笑，遇事不推诿扯皮。

（二）服务行为。不得擅自离岗、串岗、闲聊。不讲粗话、脏话，不大声喧哗。

（三）服务技能。对企业和群众提出的政务服务咨询，要高效利用各级各部门政府网站、政府信息公开平台、问答知识库等渠道，及时解答和回应，切实发挥引导服务、解疑释惑、一次性告知等作用。

（四）注意事项。禁止透露与咨询业务无关的政府信息，禁止对外透露企业咨询信息。

（五）意见收集。企业和群众对相关政务服务咨询的意见、建议和其他需求，及时向“办不成事”窗口反馈，为其提供决策依据和参考。

（六）舆情处理。舆情事件发生后，在第一时间作出反应，精准研判，及时报告，稳定公众情绪，掌握处理主动权。

三、工作流程

对窗口工作流程进行优化，努力为企业和群众提供“一站式”政务服务咨询服务。

（一）咨询人提出的简单咨询可实现当场答复的立即答复。

（二）复杂咨询第一时间联络部门窗口咨询联系人，及时给予答复。

（三）疑难问题，引导咨询人前往“办不成事”窗口进行咨询。

（四） 如果企业和群众想要获取或查询未公开的政策文件，窗口工作人员要现场指导其按照流程，向政务公开工作机构提出公开申请。

四、责任追究

建立健全责任追究机制，在提供政务服务咨询服务中因工作不力、玩忽职守等原因被投诉，或造成重大影响和严重后果的有关责任人将交县纪委监委追责问责。