

# 海南省人民政府办公厅文件

琼府办〔2014〕159号

## 海南省人民政府办公厅关于印发 海南省政务规范化服务指导意见的通知

各市、县、自治县人民政府，省政府直属各单位：

《海南省政务规范化服务指导意见》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件主动公开)

# 海南省政务规范化服务指导意见

为深化我省行政审批制度改革，加强服务型政府、法治政府建设，根据《中共海南省委关于贯彻落实党的十八届三中全会精神推动海南全面深化改革的实施意见》（琼发〔2014〕1号）精神，现就我省政务规范化服务提出以下意见：

## 一、总体目标和基本原则

### （一）总体目标。

按照依法行政、规范服务、提高效率的要求，整合行政资源、形成服务合力，将各级政府政务服务纳入基本公共服务体系建设，构建上下联动、层级清晰、规范透明、覆盖城乡的省、市县（区）、乡镇（街道）、村（居）委会四级政务规范化服务网络，真正把政务（便民）服务中心建成密切联系群众和为基层办实事的重要窗口，为建设人民满意的服务型政府，实现海南科学发展和绿色崛起创造良好的政务服务环境。

### （二）基本原则。

1. 规范化原则。推进政务服务规范化，实现全省政务服务运行模式、功能配置、服务事项、监督管理、信息化建设等内容基本统一规范，推进各级政务（便民）服务中心服务规范化、运行科学化、管理标准化。

2. 均等化原则。已建成的各级政务（便民）服务中心要巩固完善行政审批集中办理、实行一个窗口对外服务的机制，落实

简政放权和政务服务延伸到村（居）委会的工作要求，同一级政务（便民）服务中心的服务内容、办事规则要基本一致，实行无差别化服务。

3. 属地化原则。各级政府负责政务规范化服务工作的组织、指导、协调和督促，要充分利用现有资源，因地制宜。

4. 便民化原则。坚持以人为本，以群众满意为宗旨，切实将便民高效的行政审批等政务服务职能下放到基层，集中到中心，方便群众。

## **二、县级以上政府政务服务中心的服务规范化**

### **（一）基本要求。**

1. 应进必进。以同级政府的《政务服务事项目录》为依据，除经同级政府批准，涉及国家秘密、国家安全以及申请量较小的政务服务事项外，其他正在实施的政务服务事项原则上全部纳入政务服务中心集中办理；政务服务事项办理中，除涉及检验、检测、检疫和评估评审等不适合纳入政务服务中心的环节外，其他环节全部要集中在政务服务中心办理，并实现窗口统一受理、统一审核、统一收费、统一送达，严禁多头受理、体外循环。

2. 授权到位。推行行政审批“三集中”改革，各进驻单位要对进驻政务服务中心的行政审批办公室或窗口充分授权，由行政审批办公室或窗口负责人及其工作人员在授权范围内，对申请材料齐全、符合法定情形、能当场作出决定的事项当场办结；对需经部门协商决定的重大许可事项，由行政审批办公室或窗口工

作人员负责联系督办，按时办结并送达；对申请量少的审批事项，可根据实际情况，由政务服务中心综合服务窗口负责受理、移交、督办和结果反馈等事宜。

3. 公开透明。按照政务公开的要求，政务服务中心要设置公开栏、办事指南、显示屏、触摸屏以及现代网络信息设施，将服务内容、办理依据、办理程序、承诺时限、办理结果和收费标准等全面公开。同时，要把公开透明的原则贯穿于审批服务的全过程，实行阳光操作。

4. 便民高效。要把方便企业、群众办事和提高效能作为工作的出发点和立足点，不断改进审批方式，简化审批程序，缩短审批时限，提高审批效率。要不断创新服务手段，实行并联审批、联合审批，建立快速审批绿色通道，推行重大项目领办、代办等服务模式，为公众提供方便快捷、优质高效的服务。要不断拓展服务形式和服务功能，将一些涉及公共服务、民生服务的事项纳入中心办理，提供多方位的服务。

## （二）规范名称和服务职能。

1. 统一名称。按照“行政区划+平台名称”的命名原则，县级以上政务服务中心统一使用“XX市、县（区）人民政府政务服务中心”名称。

2. 服务职能。政务服务中心负责对进驻窗口的政务服务工作进行组织协调、管理服务，指导和推进乡镇（街道）、村（居）委会政务（便民）服务工作。具体职能有：

(1) 负责本级政务服务中心日常管理工作，检查、指导、考评下级政务服务中心和便民服务中心的工作；

(2) 研究制定本级政务服务中心各项规章制度；

(3) 审核本级政府部门进入或退出政务服务中心的政务服务事项，组织协调、指导进驻部门开展行政审批等政务服务工作，并根据本级政府《政务服务事项目录》的变化及时调整服务事项；

(4) 对进驻的窗口工作人员进行规范服务指导，确保服务优质高效；

(5) 受理投诉举报，并及时向投诉人反馈调查、处理情况。对超出自己权限范围的，应当转交有权部门进行处理；

(6) 承担本级政务服务中心电子政务平台的建设管理、运行维护等工作；

(7) 组织工作人员进行规范化服务和电子政务技能等培训；

(8) 完成本级政府交办的其他事项。

### (三) 规范服务场所。

#### 1. 服务场所要求。

县级以上政务服务中心应当根据本地区人口和经济社会发展情况，建立满足行政审批服务、公共服务、公共资源交易等功能需要的政务服务场所，服务场所应当设在交通便利、环境适宜、人流集中的地方，并综合考虑停车等配套设施；对于部分行政（事业）单位已建设设施完备、功能齐全且暂时不能进入政务服

务中心的各类服务场所，经本级政府批准，按照“统一规范、统一标准、统一监管、统一考核”的要求，作为政务服务中心的分中心，接受政务服务中心的规范管理。

## 2. 服务场所功能布局与设施。

根据政务服务中心的功能，政务服务中心布局可划分为行政审批服务区域、公共服务区域、公共资源交易区域及其他服务区域。

(1) 行政审批服务区域。服务场所显著位置设置咨询和导引服务台、政策法律咨询及信息查询服务台，按照办理事项的业务关联性合理设置服务窗口，设立重点项目“绿色通道”服务窗口。

部门窗口可按工作需要划分为开放式工作前、后台，配备必要的工作设施。前台上方应悬挂部门中、英文标识牌。窗口公示牌内容包括部门名称、主要服务项目名称、收费标准、承诺时限、电话号码等。窗口计算机应与电子政务外网连接，并使用统一的行政审批软件；部门业务专网系统应接入窗口计算机。

(2) 公共服务区域。提供自助上网、政府信息公开查询等免费服务，有条件的地区可充分利用服务场所的综合服务功能，提供水、电、气等涉及民生事务的服务及其它便民服务。

(3) 公共资源交易区域。设置受理区、开标区、专家评标区、候标区、专家抽取室、监控室、专家休息室等区域。

(4) 其他服务区域及配套设施。

一是商务服务区域。提供打印、复印、电话传真等有偿服务，有条件的还可提供邮政快递、银行服务、印章刻制等商务服务及其它便民服务。

二是办公区域。设置政务服务中心办公区、档案室、多功能会议室、中心计算机房、中心监控室、机关党建活动室、个性化服务空间等。

三是办公设施设备配置。建立适应电子政务要求的网络系统，配备满足办公要求的信息化办公设备，如计算机、打印机、扫描仪、电子显示屏、条码扫描器等。信息系统综合布线应满足大厅局域网、互联网专线、电子政务外网、专网系统、电话通信等信息网络需要。

#### （四）规范人员管理。

政务服务中心工作人员和进驻单位行政审批办公室或窗口工作人员应当遵守国家的法律法规，遵守省政府以及本级政府、政务服务中心的各项规章制度，在日常工作中做到文明用语、礼貌待人、热情服务、仪表整洁大方。进驻单位应当接受政务服务中心规范服务指导，选优配强进驻行政审批办公室或窗口工作人员，明确首席代表，并保持行政审批办公室或窗口工作人员相对稳定。

#### （五）规范政务服务项目和服务流程。

1. 统一规范省、市县政务服务事项。按照《海南省行政审批事项目录管理办法》及全省统一确定的政务服务事项清理标

准、分类原则对政务服务事项实行动态管理；省政府公布省级部门政务服务事项目录，市县政府在省政务服务中心编制的市县政务服务事项目录参考范本基础上，结合本地实际公布本级政府政务服务事项目录；公布的政务服务事项原则上纳入本级政务服务中心集中办理，实现省、市县政务服务事项名称统一。

2. 编制政务服务事项标准流程。按照《海南省行政审批业务标准规范》，各级政务服务中心分项目确定标准办理环节、步骤，科学设定整体办理时限和各环节标准办理时限。市县（区）部门受理并转报上一级部门审批的事项，由终审部门编制统一流程。

3. 行政审批办事指南标准。确定行政审批办事指南标准文本，统一省、市县行政审批项目办事指南。

纳入政务服务中心集中办理的公共服务事项按上述要求予以公示、编制办事流程和办事指南。

#### （六）建立健全运行工作制度。

加强制度建设，严格按制度办事，保障政务服务中心规范运行。重点健全和落实以下几项制度：

1. 首问负责制。对前来咨询和办事的企业、群众，要认真履行告知、领办、导办、承办、回复办理结果、跟踪负责等义务。

2. 一次性告知制。一次告知申请人申请事项的办理依据、时限、程序、所需材料、相关手续等。



3. 并联审批制。对需多环节审批的事项，推行“一门受理、抄报相关、信息共享、同步审查”的并联审批模式，进一步提高审批效率。

4. 限时办结制。压缩审批时限，提高即时办结率，对不能当场办结的事项，必须在规定时限内办结并送达，严禁超时限许可和审批。

5. 代办领办服务制。对代办领办事项，由代办窗口为申请人提供代办、领办服务。

6. 统一收费制。窗口根据公布的法定收费项目和标准，按照财政部门规定的收费方式，在服务场所内提供银行代收和银联卡（POS机）两种缴费方式，各窗口不得直接收取现金。

7. 投诉举报制。行政监察部门和政务服务中心联合设立专门的投诉受理机构，公布投诉电话，依法对违规违纪行为进行处理。

### （七）统筹政务服务中心信息化建设。

1. 按照统筹规划、整合资源、分步实施的要求，将政务服务中心信息化建设纳入全省统一电子政务平台建设进行总体规划，实现省、市县二级政务服务中心联网，并向乡镇（街道）和村（居）委会延伸。

2. 积极推进网上审批等电子政务建设。充分利用现有政府网上审批资源平台，设立政务服务中心“网上政务大厅”，实行“网上审批、限时办结、在线反馈、全程监督”的运行机制。

3. 进一步延伸拓展网络功能。逐步实现网上办理审批、缴费、咨询、办证等事项，让企业和人民群众得到更加快捷、方便的服务。

4. 加强电子监察系统建设。逐步建成集实时监控、预警纠错、投诉处理、绩效评估和决策分析于一体的电子监察系统，对所有网上审批的事项实现全过程实时监控监察。

### 三、乡镇（街道）便民服务中心的服务规范化

#### （一）基本要求。

1. 为民服务、便民利民。从人民群众的切身利益出发，乡镇（街道）应按照《海南省依托电子政务平台推进政务公开政务服务和电子监察工作方案的通知》（琼府办〔2013〕92号）提出的时间和标准要求，建设便民服务中心，将乡镇一级的便民服务事项全部纳入中心集中办理，做到服务方便快捷，切实解决群众需求。

2. 坚持资源整合、集约利用。充分发挥已有的其他各类中心（站、点）的职能和作用，利用现有的人员、软硬件设施等资源，做好整合文章，防止铺张浪费、重复建设。

3. 依法高效、统一规范。便民服务中心的运行和管理以及服务事项的纳入和办理，要依法依规，做到组织体系、运行管理和监督机制规范统一，确保便民服务中心运行依法、高效、有序。

4. 上下联动、乡村共建。全面建设乡镇（街道）便民服务

中心，做到上下联动、业务对应、服务对接，形成便民服务的整体合力。

5. 政务公开、透明服务。通过服务指南、办事须知、公示栏、网站等形式，全面推行“服务事项、办事流程、申报材料、承诺时限、收费依据和收费标准”六公开，做到公开、透明，让群众知晓，受群众监督。

6. 配齐服务设施。便民服务中心应配备满足便民服务需求的办公设施；应有“两牌、三栏”，即窗口服务牌、工作人员胸牌等“两牌”，信息公开栏、工作人员职责栏、工作人员去向栏等“三栏”。

## （二）规范名称和人员管理。

1. 统一名称。乡镇（街道）便民服务平台统一命名为“××乡镇（街道）便民服务中心”，是乡镇（街道）政府的综合协调服务机构，具体负责集中办理本乡镇（街道）及上级政府部门授权的行政审批和服务事项，并提供代办、咨询等便民服务。

2. 人员配备。乡镇（街道）明确1名副乡镇长或街道办事处副主任分管便民服务中心工作，并选派素质高、业务精、能力强、服务优的在编业务骨干到窗口工作。

3. 明确岗位职责。便民服务中心工作人员应实行专职（或兼职）岗位工作制，确保窗口不空岗、工作不脱节。综合窗口还应实行一岗多责，特定条件下可承担其它窗口的行政审批及服务职能。

### （三）规范事项入驻与办理。

1. 规范入驻事项。乡镇（街道）应依据国务院有关乡镇（街道）《便民服务事项基本目录》，按照“应进必进，涉群必进”的原则，把与群众生产、生活息息相关的综治、公安、民政、计生、国土、工商、村镇规划、新农合和新农保，以及涉农补贴、农技服务、职介服务、劳动保障等服务事项，统一纳入便民服务中心办理。对于办件量大的单位可设置单独窗口，办件量小的单位可联合设置综合窗口。所有便民服务事项通过政府门户网站等形式向社会公布。

2. 规范办事程序。按照统一的审批流程标准和“一个窗口办理、一次性告知、一条龙服务、一次性收费”的运作模式开展便民服务工作，并通过各种方式公开办事程序，方便群众查阅，确保权力阳光运行。

3. 窗口授权到位。按照简政放权的要求，授予窗口工作人员充分的办事权限，确保所有服务事项严格按照要求在窗口公开受理，简单事项实现窗口现场即办，其他事项在承诺时限内办结。

### （四）强化制度建设。

1. 建立健全日常管理制度。便民服务中心要建立健全岗位职责、首问负责、一次性告知、限时办结、办事公开、否定报备、服务承诺、同岗替代、责任追究等一系列制度，推行文明服务用语，确保运作便捷高效，管理制度化、标准化。

2. 建立健全监督考核制度。各乡镇（街道）应分别设立业务咨询、投诉举报专线电话并对外公布，受理、解答群众咨询，接受群众监督；完善对窗口工作人员的考勤、考核制度，强化对业务办理、服务规范、举报投诉等情况的督查，将窗口单位及工作人员的工作业绩、考核评议结果与年度考核结合起来，根据考核结果进行奖惩。

#### 四、村（居）委会便民服务站的服务规范化

##### （一）建设原则。

1. 因地制宜、分类推进。根据不同的自然条件、人文环境、经济发展水平等综合因素建立适合当地实际的便民服务站，做到村村有服务、事事有人管。

2. 资源整合、集约利用。充分发挥已有的村（居）委会办公场所功能，对现有的人员、软硬件设施等资源进行整合。

##### （二）场地和人员要求。

1. 在村（居）委会办公场所内设立专门服务台即“便民服务站”，做到“十个一”，即一个服务台、一块招牌、一台电脑、一张专网（全省统一审批系统）、一个公示栏、一名以上代办员、一本台帐、一套制度、一套办事指南、一张便民服务卡。边远山区和经济困难地方的村委会，可先指定工作人员代办有关服务事项；个别区域面积小、人口少、地域相近的村委会，可进行整合建设。

2. 村（居）委会便民服务站工作人员一般由村（居）委会

干部兼任，或由乡镇（街道）驻村干部、大学生村官等担任。可按照“一人多岗、一岗多职”的要求，实行分类包干，提供综合代办服务。居住分散、人口少及办事量小的“服务站”，可采用人员坐班和电话值班方式相结合，值班人员电话号码应在醒目位置公布，确保随时受理，事事有人办。

### （三）规范便民服务事项的办理。

村（居）委会便民服务站主要负责接受乡镇（街道）委托，代便民服务中心受理或办理有关便民服务事项；接受群众委托，为群众提供代办服务；通过主动沟通民情，掌握群众需办、急办事项，提供相关咨询服务。

1. 优化便民服务。便民服务站的便民服务事项原则上以各乡镇（街道）便民服务中心委托的便民服务事项为主，兼顾各村（居）委会的日常事务。便民服务站要结合实际，围绕与群众生产生活关系密切的事项，因地制宜地设置便民服务事项，开展村务办理、纠纷调解、信息咨询等服务。努力将行政审批、社会事务、民生保障、劳动就业、证照办理、农业技术服务等事项统一纳入便民服务站的服务范围。同时根据便民服务站的能力和群众需求，不断丰富和拓展服务内容。具体按照“代办、咨询、帮扶”三大服务功能，主要提供以下三类服务：

一是代办、领办服务。主要事项为便民服务中心委托的行政服务事项，如新农合、新农保的盖章、缴纳、报销和户籍、身份证、独生子女证、失业证、下岗证等的申报、办理，该类代办服

务可由代办员负责代办或协办。

二是咨询服务。主要事项有法律法规、涉农政策、农技知识、市场信息、用工需求信息等咨询服务，便民服务代办点可根据工作需要或村（居）民的要求，由代办员及时与有关部门联系，及时反馈答复或提供有效信息。

三是帮扶服务。主要事项有代为联系水、电、气、电话、有线电视线路维修，扶贫帮困服务，老弱病残人员照顾等。

2. 规范办事程序。便民服务站应认真梳理办事流程，明确办理时限和环节要求，制定相关业务办理规程或服务手册，供村（居）民需要时领取。各项工作制度以及办事流程图应公开，并设立专门的公示栏，公开代办员姓名、职务、联系电话、去向等信息，方便群众办事，接受群众监督。所有服务事项均应公开受理，在承诺时限内办结。

#### （四）健全运行机制。

1. 建立日常管理制度。便民服务站要建立健全岗位责任、一次性告知、办事公开、服务承诺等制度，公布工作流程、服务守则，通过值班、公示代办员及代办电话等方式，确保及时为群众代办有关事项。

2. 完善服务制度。代办员在服务过程中严禁“吃、拿、卡、要”，严禁收取任何代办费用。代办员应根据代办事项，采取“立即办、承诺办、报送办”等多种措施帮助解决；对确实不能办理的事项，应向村（居）民说明原因，耐心细致地做好解释工

作。

3. 建立台帐登记制度。便民服务站对受理的代办事项应及时、如实登记。登记内容包括代办服务对象姓名及联系电话、服务责任人、服务事项、受理和办结时间、办理结果等，方便村（居）民查询。

4. 建立监督管理制度。便民服务中心应加强对便民服务站的业务指导，并通过设立意见箱、举报电话等形式，接受村（居）民的监督。

## 五、工作要求

### （一）加强领导，扎实推进。

加强政务规范化服务工作，把政务服务延伸到基层，是新形势下贯彻以人为本、执政为民理念的必然要求。各市县要建立健全政府领导、相关部门协调配合的工作机制，制定工作实施方案，明确工作任务、责任部门、实施进程和场所以及人员落实、财政支持等保障措施，并于2014年11月15日前将工作实施方案报省行政审批制度改革领导小组办公室。已经开展试点并实现政务服务部分覆盖的市县要总结经验，进一步完善工作机制，延伸服务事项，扩大基层服务范围和服务项目。其它市县要按照规范化要求于2014年年底完成50%的乡镇（街道）便民服务中心和30%的村（居）委会便民服务站建设，争取于2015年底所有乡镇（街道）和村（居）委会建成符合标准和功能需求的便民服务中心和便民服务站。



## （二）明确责任，齐抓共建。

推进政务规范化服务工作，实现便民服务全覆盖，是一项系统工程，涉及面广、工作量大，时间紧、任务重。对乡镇（街道）便民服务中心和村（居）委会便民服务站建设等薄弱环节，各市县要明确牵头责任部门和相关配合单位，整合资源，各部门已在乡镇（街道）和村（居）委会建设的各类站、点，统一纳入便民服务中心或便民服务站，形成齐抓共建的良好工作局面。

## （三）强化考核，狠抓落实。

政务规范化服务建设是我省依托电子政务平台推进政务公开、加强政务服务和电子监察工作的基础。各级政府要加大检查考核力度，将政务规范化服务与党风廉政建设责任制考核挂钩，推动工作落实。

---

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，驻琼部队，省高级法院，省检察院，中央国家机关驻琼单位，各人民团体，各高等院校，各民主党派省委，各新闻单位。

---

海南省人民政府办公厅秘书处

2014年10月17日印发

---