

辽宁省营商环境建设局

辽宁省市场监督管理局

文件

辽营商发〔2020〕2号

关于印发《辽宁省各级各类政务服务大厅建设与服务标准化指引（试行）》的通知

各市人民政府，省（中）直各有关部门：

为贯彻落实国务院关于全面提升政务服务规范化、便利化相关部署要求，为提高我省政务服务的质量和效能，努力营造良好营商环境，在广泛调研、征求意见基础上，结合我省实际，制定完成《辽宁省各级各类政务服务大厅建设与服务标准化指引（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

联系人：刘东妮

联系方式：024-83988805，83988835（传真），15242338880

邮箱：szwfwg1bgs@163.com



辽宁省各级各类政务服务大厅建设 与服务标准化指引（试行）

为加强辽宁省各级各类政务服务大厅管理和服务标准化建设，规范行政审批行为，提高政务服务效能，深入推进服务便民化，制定本指引。

一、指导原则

（一）科学合理规划。严格执行国家有关法律法规、方针政策以及各级政府有关要求，依据相应规范标准，合理规划、科学布局、突出特色。

（二）高效规范运行。强化全省政务服务实体、网上大厅建设，实现政务服务线上线下融合互通。进一步精简申请材料，优化办理流程，量化服务指标，完善功能标识，高效规范运行。

（三）信息公开透明。建立完善政务服务信息公开、咨询投诉渠道，推进“好差评”机制，不断提高公开透明度，广泛接受社会监督。

二、术语定义

（一）政务服务大厅

政务服务大厅指地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的政务服务及其他服务项目的综合性服务场所，包

括省、市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）等政务服务
中心及便民服务站（点），以及省（中）直在地方设置的各级各
类政务服务机构。

（二）政务服务管理机构

政务服务管理机构指各级人民政府成立的，对政务服务中心
履行管理职能的部门，包括营商局、行政审批局、政务服务管理
办等，具体负责对进驻政务服务中心部门的组织指导、统筹协调、
监督检查。村（社区）便民服务站（点）由村（社区）委员会管
理。

（三）服务对象

服务对象指向政务服务中心申请办理政务服务及其他服务
事项的自然人、法人和其他组织。

（四）进驻部门

进驻部门指进驻政务服务中心，为服务对象提供政务服务及
其他服务事项办理的政府部门、列入党群工作序列的应依法承担
行政职能的部门以及具有其他服务职能的相关单位。

（五）进驻窗口

进驻窗口指进驻部门派驻或政务服务管理机构设置，并授权
为服务对象提供政务服务及其他服务事项办理的单元。

（六）进驻事项

除对场地有特殊要求的事项外，行政许可、行政确认、行政

给付、行政奖励、行政裁决、其他行政权力等六类依申请的行政权力事项和公共服务事项，应进驻县（市）区级及以上政务服务大厅集中办理，原则上实现“应进必进”，引导支持其他政务服务及便民服务事项进驻集中办理。

便民服务事项进驻乡镇（街道）政务服务大厅及村（社区）便民服务站（点）集中办理，实现“就近办”，积极推进“政务服务驿站”试点工作。

（七）网上办理事项

网上办理事项指除法律法规另有规定或涉密外的政务服务事项，包括政务服务和其他服务事项。

三、场所设施

（一）服务场所

服务场所选址应符合城市规划要求，宜选择交通便利、公共设施较完善的地点，符合集中式、开放式工作环境的要求。

（二）空间布局

县（市）区级及以上政务服务大厅应包括但不限于以下功能区：

1. 窗口服务区。应按照事项的业务关联性合理布局，设置前台、后台，窗口台面样式整齐划一。
2. 咨询服务区。应设置在中心入口或醒目的地方，并安排专人做好咨询、导办服务。

3. 休息等候区。应与窗口服务区关联设置，方便服务对象在办事窗口就近休息等候。

4. 自助服务区。应为服务对象提供办公设备、网络设施、自助查询、自助打印等服务。

5. 投诉受理区。应为投诉人提供投诉登记、受理、反馈等服务。

6. 相应工作区。应满足现场办公及专家评审、集中学习、培训、会议等需要。

7. 邮寄服务区。应通过提供邮寄等方式，减少企业和群众跑动次数，实现“最多跑一次”或“不见面审批”。

8. 其他功能区。可根据场地面积大小和服务工作需要，设立母婴室等。

9. 音视频监控室。可实时调看窗口工作情况。

在充分考虑服务对象个性化需求的基础上，可合并设置功能区。乡镇（街道）政务服务中心及村（社区）便民服务站（点），可结合本地实际，参照执行。

（三）空间标识

空间标识的风格应和谐统一，定位应精确直观，指示应简洁清晰，公共信息图形符号应满足服务要求。

1. 引导性标识。包括服务时间、服务区域指示等。

2. 禁止性标识。包括“禁止吸烟”“禁止倚靠”等。

3. 警告性标识。包括“注意安全”“当心触电”等。
4. 提示性标识。包括“紧急出口”“应急电话”等。
5. 告知性标识。包括无障碍设施、公共设施、应急设施等。
6. 其他应予以明确的标识。

（四）设施设备

应配备满足窗口服务和日常办公需要的设施设备，标识明晰，清洁有序，合理定位放置，保持功能正常，定期检查维护。

1. 办公设备。窗口前台、后台应配备办公桌椅、计算机、打印机、复印机、电话机、全省一体化在线政务服务平台所需网络建设。
2. 服务设备。应配备等候休息座椅、填表桌台、显示屏、公用计算机、查询机、饮水机等。其中县（市）区级及以上政务服务大厅应配备智能化设备，包括但不限于高拍仪、扫描仪、排队叫号机、评价设备、音视频监控设备、大厅广播设备、LED 电子显示屏等，积极推行智能触摸查询终端、自助办理一体机等，并设置“二维码”扩展业务咨询、办理、评价等服务功能。
3. 其他设备。安全消防设备、应急设备、绿化植物等。

乡镇（街道）政务服务中心及村（社区）便民服务站（点），可结合本地实际，参照执行。

（五）秩序维护

应建立日常巡查制度，主动做好现场服务对象的引导工作，

确保有序流动；应建立突发事件应急预案，明确应急状态下的现场秩序维护要求等。

四、进驻管理

承担相应政务服务职能的部门，原则上应按照“一网、一门、一次”“三集中、三到位”等要求，按照“应进必进”原则，组织相关事项、人员进驻政务服务中心，实现“一个窗口受理”“一个窗口办结”，积极推进事项全流程集中办理。乡镇（街道）政务服务中心及村（社区）便民服务站（点），应根据业务工作需要，科学合理设置岗位及窗口。

（一）部门进驻

县（市）区级以上人民政府相关部门应确定进驻部门名单；承担相应政务服务职能的部门应明确进驻事项和人员，确定窗口负责人（首席代表），并签订授权委托书；窗口负责人（首席代表）负责窗口日常管理、进驻事项办理及人员的管理等；政务服务管理机构应根据规章制度加强对窗口人员、进驻事项的管理。

（二）事项进驻

依据相关法律、法规和规章，承担相应政务服务职能的部门和政务服务管理机构，应及时制定进驻事项清单，并实行动态管理，明确进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等，建立事项服务指南，按照信息公开的相

关要求向社会公布。

（三）人员进驻

进驻人员应具有较高的政治觉悟，遵纪守法，具有较强的敬业精神和服务意识；掌握国家相关政策、法律法规和进驻事项办理流程，具备从事窗口工作所需的业务技能及相应的职业技术要求。窗口人员应保持相对稳定，原则上在政务服务大厅工作时间不少于一年。进驻人员的党组织关系应按照党建工作有关要求转入政务服务大厅，便于日常管理。

乡镇（街道）政务服务大厅及村（社区）便民服务站（点），应根据需要配备工作人员。

（四）窗口管理

1. **信息建档。**政务服务管理机构对进驻中心的部门、事项、人员进行审查，并建立信息档案和管理台账。

2. **动态调整。**进驻的事项、人员进行调整时，进驻部门与政务服务管理机构应建立联合、动态管理机制。

3. **人员考勤。**建立完善考勤制度，如遇窗口值守人员因事暂时离岗，应安排其他工作人员及时到窗口履行服务职责，确保窗口服务工作不间断。

4. **绩效考核。**建立完善中心运行考核工作机制，强化对窗口工作人员的管理和考核，加强业务指导和教育培训，切实提升窗口工作人员的服务水平。考核结果应及时通报进驻部门，对于不

能胜任窗口工作或违反政务服务中心规定的，可要求更换人员。

5. 服务礼仪。仪容整洁、讲究卫生、规范着装；言行得体、自然真诚，认真听取并记录服务对象诉求，及时发现并化解服务对象不满情绪；提倡使用普通话，言简意赅，语调语速适当。

（五）信息公开

根据《关于深化政务公开加强政务服务的意见》和《关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》，为提高依法行政和政务服务水平，政务服务大厅应通过全省一体化服务平台、“辽事通”APP 等媒介和中心内的“政务公开专区”对中心基本信息、相关政策法规、事项服务指南及办理结果等内容，及时准确地公开公示。

五、事项办理

（一）线下事项办理

1. 基本原则。以加快推进企业和群众办事“只进一扇门”为目标，全面提升政务服务质量和水平。根据进驻部门和事项的关联性和实际业务办理情况，科学合理进行功能区划分，推广“综合窗口”审批模式，推进“无差别综合窗口”和“重点领域综合窗口”等模式，重点推进工程建设项目审批、不动产登记、商事登记、水电暖气公用事业“一窗通办”“一网通办”，逐步实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。

2. 咨询服务。窗口人员应按照《首问负责制》有关规定，为

服务对象做好咨询引导服务。

- (1) 对本窗口办理的事项，应做到一次性告知。
- (2) 对已进驻中心但不属于本窗口办理的事项，应引导服务对象到相关窗口办理。
- (3) 对未进驻中心或已停止办理的事项，应做好解释说明。

3. 代（帮）办服务。县（市）区级及以上政务服务中心应设立企业和项目服务中心，为企业办事、项目办理主动提供代（帮）办服务。

- (1) 围绕企业和项目申报等工作提供前期申报辅导及预审等服务。
- (2) 指导企业和项目申请单位填报申报材料，并提供申报代（帮）办等服务。
- (3) 协调相关审批部门开展联合审批、并联审批等工作。

乡镇（街道）政务服务中心及村（社区）便民服务站（点），应对特殊群体、特殊事项主动提供代（帮）办服务。

4. 受理申请。服务对象提出事项办理申请，应及时接待，并提供相应的申请表格和示范文本。

- (1) 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记受理，出具《受理通知书》。
- (2) 对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场补齐或更正的

申请事项，应出具《补正材料通知书》，一次性告知需要补正的全部内容，并积极推进容缺受理。

(3) 对不予受理的，应说明理由和依据，并出具《不予受理通知书》，按照《否定备案制度》相关要求办理。

(4) 事项受理后依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应在《受理通知书》上注明。

5. 审核办理。

(1) 属本级权限内的事项，经审查符合批准条件的，制作证照、批准文件；属上级部门批准的事项，在规定期限内上报，并协调上级部门办理。

(2) 不具备批准条件的，出具《不予许可（审批）通知书》，详细说明理由或改正意见，并按照《否定备案制度》相关要求办理。

6. 结果送达。根据服务对象需求，可采取现场递交、邮寄等方式将审核结果送达，积极推进落实《辽宁省推进“最多跑一次”规定》。

7. 资料归档。相关材料应按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

(二) 线上事项办理

1. 基本原则。按照《辽宁省加快推进全省一体化在线政务服

务平台建设实施方案》和“减环节、减材料、减时限、减次数”工作等要求，除涉密或法律法规另有规定外，原则上政务服务事项应做到“应上尽上、全程在线”，积极推进政务服务事项在全省一体化政务服务平台办理，实现“一网通办”，线上线下功能互补、无缝衔接、全过程留痕。按照“市级统建”原则，市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）各级政务服务事项纳入市政务服务平台办理，并与省政务服务平台互通互联，依托省政务服务平台办理跨地区、跨部门、跨层级的政务服务业务。

2. 网上注册/登录。积极引导并指导服务对象在网上政务服务平台实名注册、登录，登录用户可查询办理状态信息，包括申请编号、事项名称、申请时间、办理部门、当前状态等。

3. 网上办理。

(1) 预约服务。政务服务中心应通过一体化在线政务服务平台总门户、移动端、自助终端等渠道，开通统一预约服务功能，实现办理时段精准预约、在线预约优先办理、排队状态智能提醒。

(2) 网上申请。积极引导并指导服务对象通过网上政务服务平台提出办事申请，上传申请材料，提高网上可办率。

(3) 网上受理。对服务对象在网上申报的事项，应在规定时限内受理，并将受理情况及时反馈。推行上传一份申请资料，通过部门间的信息共享，实现联办件的“一站式”申报受理。

(4) 网上审批。在法定时限或承诺时限内完成审批，简单

联审事项宜提倡并联审批。

(5) 网上办结。依据《国务院关于在线政务服务的若干规定》，宜推广使用电子证照、电子签名、电子印章及电子档案，其法律效力等同于实物形态，持续提高办事材料线上线下共享复用水平。

4. **电子监察**。依托全省一体化在线政务服务平台建设，建立完善全覆盖的电子监察系统，政务服务管理机构应合理配备管理人员，对政务服务事项办理进行实时监控、预警纠错、督查督办，监管本地区政务服务事项办理的全过程。

5. **拓展服务**。充分发挥“辽事通”APP、微信小程序等渠道的优势，实现政务服务多渠道办理，引导企业和群众线上办、掌上办，强化线上服务对线下综合窗口支撑能力。

6. **网络安全**。政务服务中心加强信息基础设施建设，确保政务网络稳定、畅通。加强信息系统和数据资源安全管控，强化对国家机密、商业秘密、个人隐私等敏感数据的保护，做好信息基础设施风险评估和应急演练等安全保障工作。

六、投诉建议

(一) 处置原则

按照国家、省《优化营商环境条例》、《辽宁省营商环境投诉处理办法》有关要求，合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈。

（二）受理渠道

设置投诉室（台）、意见箱，公开投诉举报电话、电子邮箱以及信函邮寄地址等，充分利用 8890 综合服务平台，确保渠道畅通。

（三）受理范围

属于本级管辖的均应受理，以下情形除外：投诉事项证据材料不全且投诉人无正当理由不予提供的；投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等途径解决的。

（四）处置方式

投诉属实且责任明晰的，应当场或在 3 个工作日内处置办结；情由复杂需要进一步调查的，可适当延长办理时限，并明确告知投诉人延长时限和理由。处置结果应及时向投诉人反馈。

（五）结果运用

投诉处置结果应通报相关单位，并作为相关考核的重要依据。

七、监督评价

县（市）区级及以上政务服务管理机构应强化监督评价工作，根据“好差评”有关工作要求，政务服务中心应认真落实“好差评”制度体系和管理体系建设，积极开展评价工作。

（一）方法方式

应采取现场巡查、电子监察、事后回访、畅通投诉渠道等方

法对窗口服务进行监督；采用“好差评”系统评价、监督机关评价、第三方评价等多方评价相结合的方式进行评价。

（二）督考内容

应对窗口人员在岗情况、服务效能、作风纪律等进行督导检查，对政务服务大厅运行管理以及政务服务情况进行评价。

（三）结果运用

应建立绩效考核机制，将监督评价结果作为窗口单位及工作人员效能评价的主要依据，并纳入各级政府年度绩效考核和营商环境试评价体系，适时进行通报。