

# 夏邑县深化“放管服”改革 推进审批服务便民化 领导小组办公室

夏“放管服”组办〔2021〕3号

## 夏邑县深化“放管服”改革 推进审批服务便民化领导小组办公室 关于印发夏邑县行政服务中心建设规范

为深入贯彻落实《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见的通知〉》、《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》、《河南省人民政府办公厅关于规范全省实体政务大厅建设管理的通知》，加快推进全省行政服务中心规范化建设，切实提高政务服务水平，特制定《行政服务中心建设规范》省地方标准。通过制定《行政服务中心

建设规范》省地方标准，对夏邑县行政服务中心建设进行统一规范，促进实现省、市、县、乡、村服务中心建设标准化、规范化、科学化。杜绝“一市一样”“一县一样”“一乡一样”的现象。

## 一、范围

本标准规定了行政服务中心的功能区域设置、标识和标牌、设施设备、运行规范、政务服务平台、服务模式。

本标准适用于县级行政服务中心的建设和乡（街道）、村（社区）便民服务场所建设要求。

## 二、外观及名称

1、行政服务中心主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方，应在主体建筑顶部或附属广场中心设置国旗升挂装置。

2、应在行政服务中心醒目位置设置名称标识牌，县级及以上服务中心名称应统一为“XX市/县（市、区）行政服务中心”，乡、镇（街道办事处）、村（社区）服务中心名称应统一为：“XX乡、镇（街道办事处）党政综合便民服务中心、XX村（社区）便民服务中心（站）”，字体统一为“标宋”。

## 三、功能区域设置

根据服务内容设置功能区域，主要包括引导区、咨询辅导区、自助服务区、等候区、综窗受理区、投诉受理区、后台审批服务区、办公区等服务区域。引导区、咨询辅导区、

自助服务区等服务区域宜通过颜色、物理分隔等方式进行区分。

1、引导区。位于行政服务中心入口处。有多个入口的行政服务中心，可在每个入口处设置引导区，也可选择仅在主要入口设置引导区，并在次要入口设置将办事群众导向引导区的明显指示牌。

在引导区显著位置设置行政服务中心平面图、办事指引图和电子显示屏。提供人工导引服务、提供政策宣传、服务指南等资料。

2、咨询辅导区。设置应遵循实用原则，在大厅分类设置咨询辅导窗口或建设专门的咨询辅导区；设置明显的标识；咨询辅导窗口应提供办事群众需要的辅导材料；有固定的工作人员负责为办事群众提供前期的咨询辅导。

3、自助服务区。设在行政服务中心显著位置，能为办事群众提供行政审批服务方面的自助服务，包括并不限于：

- a) 为申请人提供网上注册/登录；
- b) 网上预约；
- c) 网上申报；
- d) 网上查询；
- e) 网上评议及投诉。

4、等候区。位于引导区与窗口区之间，等候区的设置宜连成一片；有醒目的导引标识；能容纳各窗口的等待队列，并提供舒适的休息环境。

5、综窗受理区。分类设置综合窗口，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一网通办”前提下“最多跑一次”；设置醒目标识，包括各窗口的编号及主要业务简称等；提供办事服务指南资料。

6、投诉受理区。设在大厅较为显著的位置，便于群众投诉；设置明显的标识。

7、后台审批服务区。负责办理综合窗口受理的行政审批服务事项；负责将行政审批服务事项办理结果推送至综合出件窗口。

8、办公区。设置会议室、联合图审室、档案室、监控室、办公室等。

9、各类办公室、会议室等房间应悬挂指示明确的标识牌。

#### **四、标识和标牌**

1、公示牌。在服务场所主入口醒目位置设置工作时间公示牌；设置政务服务公示牌，内容包括行政审批服务项目的办理流程、所需材料、办理时限等。

2、窗口标识牌。窗口设置吊牌或电子显示屏，内容包括窗口号、窗口名称等。

3、警示类标志。消防安全标志、疏散指示标志应醒目、无遮拦。

## **五、设施设备**

配置与其场所规模相适应的照明设施，室内照明应符合节能环保要求，并配备应急照明系统，提供不间断电源；配置空气调节系统，并应符合节能环保要求；配备满足电子政务服务要求的网络通讯设施；设置与服务能力相匹配的免费停车场；按《中华人民共和国消防法》的要求，结合场所的火灾类别和危险级别配置消防设施，安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等，并进行定期检查和日常维护保养；设置标志明显、数量适宜的男女卫生间，包括供残疾人使用的卫生间；设置残疾人无障碍通道和设备；设置母婴哺乳室；行政服务中心大厅应设置轮椅、雨伞、急救箱、针线包等便民设备。

## **六、服务模式**

1、咨询引导服务。提供政务服务咨询、引导服务，解答办事群众询问、指引至办事窗口。

2、全程代办服务。对重大项目和特殊事项，接受申请人委托全程代为办理审批、服务事宜。

3、预约办理服务。根据申请人要求，在约定时间办理特定事宜。提供网上预约与电话预约服务。

4、特别通道服务。对紧急性的重大项目，以及密切关系民生的紧急事项，建立特事特办特别通道。

5、延时服务。对已到下班时间但正在办理的政务服务事项，窗口工作人员要提供延时服务，确保该事项办理完毕。

6、网上服务。开通网上政务服务平台“预约、预审”功能，并实现与实体行政服务大厅的无缝对接。

7、邮寄送达服务。开展“快递接件受理”“快递办件送达”等服务，在办事申请、结果送达等环节，为申请人提供多样选择，最大程度减少办事群众和企业跑腿次数。

8、AB 岗位替代服务。窗口和内设股室应按照 AB 岗要求设置工作岗位，确保法定工作时间内窗口和科室所有工作能够正常开展。

9、二维码服务。将政务服务事项信息制作成二维码图像，办事群众手机扫描后即可了解政务服务事项办理流程及工作进程，并能通过二维码登录政务服务网站，实现网上提交申办材料。

