

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 转发《商丘市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室关于开设“政策咨询综合服务”窗口服务的通知》的通知

县各股室、各窗口：

现将《商丘市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室关于开设“政策咨询综合服务”窗口服务的通知》转发给你们，请按照通知要求，认真负责，抓好落实，切实做好相关工作。

2021年3月20日



商丘市深化“放管服”改革 推进审批服务便民化领导小组办公室 关于开设“政策咨询综合服务”窗口服务的 通知

市行政服务中心，各县（市、区）政务服务和大数据管理局，睢阳区、虞城县、宁陵县、睢县、永城市行政服务中心：

为贯彻落实市政务服务公开工作要点精神，积极探索“一窗登记、分流转办、部门受理、统一反馈”的运行机制，打通惠民惠企政策从部门到企业群众的绿色通道，真正实现惠民惠企政策“一窗汇聚、一窗可知”，现就设立“政策咨询综合服务”窗口服务工作通知如下。

一、窗口设立

2021年4月底前，在县（市、区）级（含）以上行政服务大厅设立“政策咨询综合服务”窗口，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。

二、工作职责

“政策咨询综合服务”窗口主要承担解答政策咨询、指导依申请公开等服务功能，满足企业和群众政策咨询、依申请公开等政务公开实际需求。

（一）解答政策咨询。为企业和群众咨询、查阅、获取本级

政策文件提供精准、便捷的“一站式”综合服务。

(二) 指导依申请公开办理。对企业和群众提出的政府信息公开申请，通过网上检索或资料查阅能当场提供的，当场提供；不能当场提供的，指导其向制作机关提出申请公开。

三、工作标准

行政服务中心统筹安排政策咨询综合服务窗口工作人员，承担政策咨询服务窗口服务工作。窗口配备要配备齐全，如：电脑、桌椅、电话等基础设备。整理汇编政务服务公开信息资料，分门别类进行摆放，方便企业和群众查阅。建立完善政策咨询综合服务窗口工作制度，明确工作流程与文明服务要求。

政策咨询综合服务窗口工作人员工作要认真、耐心，对于企业和群众的问题，做到微笑服务、主动服务，较好发挥引导服务、解疑释惑、一次性告知等作用。对企业和群众需要查阅、获取的政策文件，善于登录各级各部门政府网站进行全面仔细检索，或利用现有资料进行查找搜索，对检索或查找不到的政府信息，指导其向制作机关提出公开申请。建立完善政务服务大厅内各窗口、各部门间的联动机制，对企业和群众提出的简单咨询要当场答复，遇到疑难问题，要及时记录，精准分办，2个工作日内给与答复。超越本级政府权限范围的，可引导其拨打“12345”热线进行咨询。

四、工作要求

(一) 落实工作责任。建设“政策咨询综合服务”窗口是新时代政务公开工作更好服务人民群众的重要举措，是落实《政府

信息公开条例》的具体要求。相关部门要高度重视，充分发挥牵头抓总作用，建立制度，明确要求，协调解决有关问题。各市（县、区）政务服务和大数据管理局要大力支持，提供场地，配置设备，顺利推进“政策咨询综合服务窗口”建设。

（二）坚持节约集约。可统筹使用已开设的咨询服务台、政府信息公开查阅场所、政务公开专区、休息等候区等现有场地、设备、人员等，整合设立“政策咨询综合服务”窗口。

（三）强化互联共享。加强“政策咨询综合服务”窗口与政务服务平台、12345政务服务便民热线知识库、政府网站等信息互联共享，实现各类信息汇集，探索主动推送、精准推送等服务。

（四）明确岗位职责。“政策咨询综合服务”窗口工作人员在各级政务公开工作机构的指导和政务服务和大数据管理局的管理下，承担政策查阅、咨询解答、指导依申请公开办理的服务工作，不履行办件受理、办理政府信息公开申请等行政职能，不承担出具证明、证实真伪等举证责任。

（五）加强人员培训。对政策咨询服务窗口工作人员进行岗前培训和定期培训，按照耐心答、仔细查、精准分的上岗标准，重点培训网上检索、政府信息公开申请、文明礼仪等内容，知晓“在哪查、怎么答、会指引”，为企业和群众提供优质、便捷服务。

