

关于加强政务服务中心和分中心建设管理的通知

其他〔2024〕73号

各区县数据资源局，黄山风景区政务服务中心：

根据前期调研掌握情况和省局相关工作要求，现就加强政务服务中心和分中心建设管理有关工作通知如下：

一、各区县、黄山风景区应将未派驻人员进驻的部门事项集中整合到社会事务综合窗口。同时，要加强审批部门对窗口收件人员的培训指导，确保窗口人员准确收件；加强窗口收件人员与审批部门流转衔接，确保审批流程通畅。按照《综合窗口名称参考目录》，整合优化部门单设窗口，统一设置通办类、主题类、行业类和特色类综合窗口，真正实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。

二、要对区县级政务服务事项尤其是分中心事项进行全面核查，确保办理地点、关联场所、咨询电话等要素信息准确无误，做到线上线下一致，为企业群众提供精准的办事指引。

三、各区县要结合实际，加快分中心整合并入本级政务服务中心的工作进度，原则上各区县分中心保留不超过3个。对确不具备整合条件的分中心，要按照“五统一”要求（统一名称挂牌、统一监督管理、统一服务标准、统一平台办理、统一投诉处理），纳入一体化管理，提供规范服务。

四、各区县要履行业务指导责任，加强对本级政务服务中心及分中心窗口工作人员的培训，包括服务意识、工作职责、政务礼仪、规章制度、网上政务服务平台操作、咨询答复等方面，持续提升政务服务能力，为企业群众提供更优质的服务。同时，要加强督查检查，及时发现问题并督促整改。

五、本级政务服务中心综合咨询窗口（导询台）要安排业务骨干带班，全面了解本级政务服务中心进驻部门事项、窗口设置和分中心设置情况、联系电话等，规范回答各类咨询，准确引导群众办事。

附件：综合窗口名称参考目录

黄山市数据资源管理局

2024年3月20日

附件

综合窗口名称参考目录

序号	综合窗口类别	综合窗口名称	相关说明
1	通办类	社会事务、办税服务(自选)等	针对业务相对清晰、没有特殊授权要求的事项,纳入通办窗口(统一名称:**综合窗口),原则上由业务牵头部门窗口人员或综合窗口人员收件。
2	主题类	企业开办、工程建设、不动产登记(必选);生产经营、一件事一次办(自选)等	针对企业开办、不动产登记、工程建设等有明确要求、业务关联性高、专业性较强的事项,设置主题窗口(统一名称:**综合窗口),由政务服务实施部门人员或综合窗口人员收件。“一件事一次办”窗口单设时,原则上由综合窗口人员收件;与相关综合窗口配合设置时,由业务牵头部门窗口人员或综合窗口人员负责收件。
3	行业类	公安、交通运输、人社、医保、公积金、婚姻登记(自选)	针对法律法规有特殊规定、涉密、专业性强、有特殊授权要求,或部门业务量大、相对独立的事项,设置行业窗口(统一名称:**综合窗口),由各政务服务实施部门人员收件。

4	特色类	跨省通办、长三角“一网通办”、“办不成事”反映窗口、前置服务区、企业服务专区、周末服务、咨询导服、效能监察等特色服务窗口。	须根据各地实际情况有效整合各类特色服务窗口，合理降低行政成本。部门单独设置的特色窗口原则上不得保留。
---	-----	---	--

说明：1.根据政务服务场所实际职能合理设置各类综合窗口（如无职能，无需设置）。2.单部门综合窗口（行业类），须做到内部综合运行，保障窗口忙闲均衡、群众办事不排队。3.列入“必选”的，原则上必须设置；列入“自选”的，可自行选择，如需设置，名称必须保持一致。