

# 内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

---

## 关于印发《内乡县“一站式”政务服务咨询服务实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县直有关单位：

现将《内乡县“一站式”政务服务咨询服务实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



# 内乡县“一站式”政务服务咨询服务 实施方案

为进一步深化“放管服”改革，优化政务服务，推进服务型政府建设，打造“最优”营商环境，方便企业群众“一站式”政务服务咨询，提升各级政务服务大厅服务水平和能力，现结合我县实际，特制定本方案。

## 一、工作目标

围绕适用于我县的政务服务事项和便民服务事项（统称服务事项），在县乡政务服务大厅实行“一站式”政务服务咨询服务，对企业 and 群众提出的简单咨询可实现现场答复，复杂咨询第一时间联络部门首席代表，及时给予答复，形成“一站式”闭环工作机制。

## 二、运行机制

（一）“一窗受理”。通过设置的“一站式”政务服务咨询服务，将“淘宝式”咨询服务变为集中咨询，现场提供咨询解答服务。同时，县级实体大厅各楼层均设置咨询服务台，主动询问办事群众，引导进行网办、掌办和自助一体机办理，实现咨询答疑从“人找服务”向“服务找人”转变。

（二）“协同共办”。简单咨询“一站式”政务服务咨询台，直接办理；复杂咨询，由咨询服务台工作人员引导企业群众到“一

站式”政务服务咨询专区，由部门首席代表进行解答，同时还提供全程帮办代办服务。通过部门协同联动，构建统一咨询闭环，做到首问必答、有需必办、部门联动、跟踪服务，逐步形成政务服务咨询的“统一答”“标准答”，提升服务咨询的效率与质量。

**（三）“一号”咨询。**公布咨询服务电话，为企业和群众提供更便捷的咨询服务，精准解答企业群众的办事疑惑，实现企业群众咨询更便捷。

### **三、工作任务**

**（一）事项梳理。**县直各相关部门和各乡镇人民政府根据《河南省事项基本目录清单》梳理服务事项清单，并编制《办事指南》，注明办理要点。同时，按照事项动态调整的原则，动态调整事项清单。

**（二）配强队伍。**各窗口首席代表，负责与咨询服务台“一站式”政务服务咨询工作对接，使咨询台工作人员能及时掌握服务事项内容。

**（三）对外服务。**在县乡政务服务大厅设置咨询服务台及信息公开专区，面向企业群众提供服务。

### **四、保障措施**

**（一）加强组织领导。**成立由县行政审批服务中心主要负责人为组长、分管副职为副组长、县直各有关单位和乡镇中心首席代表为成员的政务服务咨询服务建设工作领导小组。

**（二）明确部门职责。**县直有关部门和各乡镇人民政府要高度重视政务服务咨询服务建设工作，明确分管领导、责任股室和联络员。认真梳理事项并动态管理，简化审查环节，规范办事程序，提升服务质量，确保惠企便民政务服务咨询服务高效有序。

**（三）强化监督管理。**按照省、市、县深化“放管服”改革、优化营商环境工作要求，加强工作推进落实，将投诉评价、服务质量等纳入单位和个人工作绩效考评内容，实行正向激励，确保惠企便民服务咨询工作落细落实。