

仙游县行政服务中心管理委员会

仙政管〔2021〕18号

仙游县行政服务中心管理委员会关于进一步提升窗口服务效能推行“窗口无否决权”工作机制的通知

县直各进驻窗口、外设分中心，各乡镇（街道）便民服务中心：

为进一步深化政务服务便民化改革，畅通政务服务通道，提升窗口服务效能，根据《福建省机关效能建设工作条例》和福建省审改办、省效能办《关于进一步加强基层行政服务中心规范化管理的通知》（闽审改办〔2021〕5号）文件精神，经研究，决定融合首问责任制、一次性告知制和否定报备制等机关效能基本制度，在我县各级行政（便民）服务中心进一步推行“窗口无否决权”工作机制。相关要求如下：

一、服务理念

按照省审改办、省效能办闽审改办〔2021〕5号文件要求，“窗口无否决权”工作机制是指窗口工作人员对申请人提出的需求、诉求，特别是涉及非审批标准化的申请，不能简单说“不行”。

对不属于受理范围的，应明确告知办理的方法、路径；对不符合申请条件的，应根据“五级十五同”审查要点，通过一次性告知的方式向申请人讲清、列明需补充的内容和改进方法，落实“审查要点之外无退件”；对属于模糊地带、空白领域的问题，应建立快速便捷的沟通请示机制，在提请相关单位研究确认后，及时答复申请人，并报中心管委会备案。

二、服务要求

（一）强化窗口工作人员主动服务意识。改被动服务为主动服务，改“不是我办”为“告知谁办”，改“不知道办”为“想办法办”，窗口前台后台工作人员不能简单地说“不能办”而是要讲“怎么办”，“只设路标、不设路障”“只说‘行’、不说‘不行’”，通过主动、热情的讲解和指导，明确告知办理方法和路径，为申请人“指好路”，促使群众办事更方便、企业创业更顺畅。

（二）严格执行首问责任和一次性告知制。综合受理窗口和政务服务办事员作为首问责任窗口和责任人，一次性告知必须以纸质书面形式告知。健全窗口前台后台工作人员高效互动的快速处理机制，后台窗口要改变以往坐等审批为前移服务，采取提前介入、主动辅导、容缺收件、告知承诺、帮办代办、全程跟办等措施，改善窗口答复质量和受理效率，提高企业和群众办事申请的成功率，避免让申请人“来回跑、往返跑”。

（三）严格落实“审查要点之外无退件”。深入实施政务服务规范化、标准化，从严控制审批自由裁量权，综合受理窗口或后台审批窗口形式审查或实质审查要严格落实审批导图，依据全

市统一的材料清单、审查要点等“五级十五同”标准，做到同标准受理、无差别审批。大幅降低不予收件和不予许可等退件比重，窗口行使不予收件或不予许可前必须对照审查要点逐一问卷，做到“审查要点问卷之外无退件”。在正式受理和退还材料“非收即退”两条路径之外，畅通主动靠前、跟踪帮办、容缺受理等服务通道；若申请人携带申请材料暂时不齐全，综合受理窗口应对部分已预审合格材料，扫描上传全市统一政务服务管理平台留痕登记，直至补齐补正到位和正式受理；对于缺少非关键性申请材料，可以容缺受理后补齐补正挂起，并注重窗口审批服务效率指标的提升。

（四）落实政务数据共享互认和协同核查。加快推进政务服务跨部门、跨业务、跨层级、跨区域改革，贯彻落实省效能办“十个凡是”要求，深入开展政务服务“去材料”“免证明”，大力推广使用政务数据共享协同核查平台。凡是能通过协同核查平台查询或协同出具的结果或证明材料，原则上不再向企业群众收取，逐步以协同核查平台出具的结果替代申请材料，全面推动政务数据共享互认。

（五）健全“窗口否决”报备监督机制。加强对窗口一次性告知单和否定报备表等审批文书落实情况的跟踪监督，窗口后台工作人员要依法依规慎重行使否决权，不能因不符合标准条件就随意否决；对法律法规和规范性文件规定不明确或属于模糊地带、空白领域的，必须主动沟通、快速协调、征询请示，或报相关领导研究答复或决定。依据法律法规及政策规定确需否决的四星及以下事项，应通过全市统一政务服务管理平台报备（适用于仅使

用部门自建业务系统的进驻窗口），打印否定报备表并在事后经进驻单位分管领导审签后存档（已经充分授权窗口直接审查和决定的事项则由窗口负责人审签）。使用全市统一政务服务管理平台办件的事项，直接依托平台集成的否定报备功能；已实现全程网办且全程留痕的五星事项，可免于在全市统一政务服务管理平台报备。

三、保障措施

（一）建立窗口咨询和疑难问题快速答疑机制。各进驻窗口负责人或窗口联络人为窗口答疑第一责任人，建立由导办员、综合受理窗口、审批窗口和审批部门组成的递进式疑难答疑机制，根据申请人的业务咨询或办理深度，分别实施导引式答疑、标准化答疑、后援式答疑、精准化答疑，并作为业务投诉相关责任倒查的认定依据。一是导办员负责导引式答疑。当申请人进入办事大厅时，由导办员提供基本导引服务，根据申请人业务办理需求，简单问题直接由导办员进行答疑，全程网办事项或可自助办理事项视情引导至自助服务区，详细业务则引导至综合受理窗口咨询或申请。二是综合受理窗口负责标准化答疑。当申请人未携带齐全相关材料或只是简单咨询相关业务事项时，综合受理窗口根据业务事项标准化手册，依托福建省网上办事大厅和全市统一政务服务平台，及时提供具体事项的服务指南、审批导图，打印一次性告知单以及相关申请表格、示范文本，对部分已预审材料进行扫描上传和留痕登记，并通知申请人相关材料需要全部补齐补正后才能正式受理。三是审批窗口后援式答疑。针对较为复杂的问题，综合受理窗口现场联系审批窗口后台答疑责任人，相关答疑

责任人要认真分析情况，积极配合综合受理窗口及时将有关解决方案反馈申请人。四是审批部门精准化答疑。针对专业性强、审查有特殊要求或一些历史性遗留的难点痛点或堵点问题，综合受理窗口、审批窗口答疑责任人均无法当场给出解决方案的，由综合受理窗口和审批窗口认真记录申请人反馈的问题和联系方式，及时移交给进驻单位相关业务科室或提交部门领导研究，根据窗口进驻方式等情况，可采取进驻单位相关业务科室直接到现场答疑、电话网络沟通答疑或认真研究后书面答疑等方式处理。

（二）完善全市政务服务事项标准化管理机制。一是定期优化事项标准。每年定期组织对高频政务服务事项的申请材料、办理流程、承诺时限和事项办理深度等“引领标准”，对标对表“全省第一”，力争申请材料更简、办事环节更少、承诺时限更短、跑动次数更少。二是严格执行审查要点。审查要点不能有模糊表述和兜底条款，在各部门、审批窗口、承办科室、部门领导层层把关确认后，每个事项的审批导图或审查要点均要在网上办事大厅公开供企业群众查阅和下载，并在政务服务事项标准化管理系统上固化录入，依托福建省网上办事大厅提供线上问卷功能，成为企业群众看得懂的办事指南、综合窗口前台受理和审批部门后台审查的依据。三是调整更新服务指南。各有关审批部门要根据省、市两级公布的标准化目录清单，全面完成服务指南调整更新和自建系统标准化改造等工作，确保市、县区（管委会）、乡镇（街道）三级网上办事大厅和实体办事大厅事项办事标准的规范统一。四是严格落实清单管理。按照市级制定标准、县区执行标准、基层宣贯标准的总体设计，我市各行业标准化目录清单由市

直部门牵头制定标准、管理调整和修订清单等，县区（管委会）、乡镇（街道）相关部门未经市直部门同意不得随意提标、私自降标，确保省、市两级标准化目录清单的严肃性和权威性。对于全省标准化目录清单外的基层便民服务事项，各县区（管委会）行政服务中心、审改办要参照政务服务事项“五级十五同”要求实施标准化清单管理。

（三）健全“一窗”“一件事”集成服务保障机制。一是强化业务培训。各进驻窗口要经常性地对政务服务办事员开展综合业务轮训，相关常驻窗口负责人或业务骨干开展对口或集中业务培训每周不少于一次。及时制订《政务服务综合窗口办事员管理考核办法》，推动政务服务办事员队伍从“专科型”队伍向“全科型”转变，推动分类综合窗口进一步向全面综合窗口转变。二是强化集成服务。各进驻窗口要以企业群众高效办成“一件事”为目标，贯彻落实2021年度省、市两级审改办、数字办“一件事”集成套餐服务改革要求，深化项目、企业、公民全生命周期便利化改革，持续优化再造“一件事”审批服务流程，最大限度减少申请人重复提交材料。“一件事”各套餐牵头部门要发挥和落实好牵头作用和责任，积极主动协调相关参与部门、做好前台后台之间集成服务，持续注重套餐集成质量，提升窗口“一件事”实际办件量。三是强化综合协调。各进驻窗口负责人作为本窗口第一责任人，要经常性地整理汇总本窗口业务运行情况，建立日常业务争议和疑难问题快速处理机制，及时协调解决企业群众的办事难点、痛点或堵点，不断完善事项受理标准、表格样本，对相关疑难问题提出解决办法，建立顺畅的综合窗口前台后台沟通机

制，促进前台后台业务一体化协同高效运作。四是强化监督考核。深入实施政务服务“好差评”制度，对政务服务情况全面落实满意度评价，定期对窗口报备的否决事项进行统计，查找分析存在问题及原因。强化对窗口服务质量和办事效能的监督问责，“窗口无否决权”工作机制执行情况将纳入年度考核目标，政务服务办事员因服务态度差、业务不熟练等主观原因被差评或投诉的，经查实将视情节轻重给予通报批评、扣发绩效奖励、取消评先评优资格、辞退解除劳动合同等不同程度处理。审批窗口负责人或相关进驻人员因服务效率低被差评、不作为慢作为、落实工作不力、造成不良影响或产生严重后果的，依规予以绩效扣分、通报批评、取消评先评优或提出效能问责建议。对于窗口及工作人员积极推进便民利企工作、协调企业群众办事堵点难点问题等而导致的错误，给予容错免责处理。

仙游县行政服务中心管理委员会

2021年7月21日

仙游县行政服务中心管委会办公室 2021年7月21日印发
