

沈丘县人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕9号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于设立“一站式政务服务咨询” 窗口的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县直各单位：

为提升政务公开标准化、规范化、便利化水平，增强企业和群众的获得感，现就设立“一站式政务服务咨询服务”窗口有关事项通知如下：

一、窗口设立

2022年8月底前，在县政务服务大厅设立“一站式政务服务咨询服务”窗口，为企业和群众提供“一站式”“一号答”政

务服务咨询服务。有条件的乡镇(街道)在便民服务大厅设立“一站式政务服务咨询服务”窗口。

二、窗口功能

“一站式政务服务咨询服务”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”“一号答”综合服务。

(二) 指导依申请公开办理。对企业 and 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

政策咨询服务窗口及工作人员按照“四有”(有专人、有设备、有资料、有制度)、“三会”(会耐心答、会仔细查、会精准分)标准进行配备、提供服务。

(一) “四有”。有专人：行政服务大厅统筹安排导服人员、窗口工作人员等，承担政策咨询服务窗口服务工作。有设备：窗口配备电脑、打(复)印机、桌椅、电话、文具等基础设备，有条件的地方可以设立显示大屏、自助查询终端等信息化设备。有资料：整理汇编政务公开信息资料，如政府公报、惠企政策汇编、

惠民政策汇编等，分门别类摆放，方便企业和群众查阅。有制度：建立完善一站式政策咨询服务窗口工作制度，明确服务功能、工作流程、文明服务要求等。

（二）“三会”。会耐心答：认真、耐心回答企业和群众“问政”“问策”“问事”等方面的问题，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。会仔细查：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。会精准分：建立完善行政服务大厅内各窗口、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“一站式政务服务咨询服务”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。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。要大力支持，提供场地，配置设备，顺利推进“一站式政务服务咨询窗口”建设。

(二) 坚持节约集约。可统筹使用已开设的咨询服务台、政务公开专区、休息等候区等现有场地、设备、人员等，整合设立“一站式政务服务咨询服务”窗口。

(三) 强化互联共享。加强“一站式政务服务咨询服务”窗口与政务服务平台、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。“一站式政务服务咨询服务”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“会耐心答”“会仔细查”“会精准分”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。

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022年7月15日

