

# 河南省人民政府办公厅

## 关于印发河南省政务服务中心管理办法 (试行)的通知

豫政办〔2022〕107号

各省辖市人民政府，济源示范区、航空港区管委会，省人民政府各部门：

《河南省政务服务中心管理办法（试行）》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

河南省人民政府办公厅

2022年11月18日

### 河南省政务服务中心管理办法（试行）

#### 第一章 总 则

**第一条** 为加强河南省政务服务中心（以下简称省政务服务中心）管理，提升省级政务服务标准化、规范化、便利化水平，牵引带动全省行政审批制度系统性重塑和政务服务环境整体性优化，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》等有关法律、法规规定，结合本省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称省政务服务中心，是指省政府设立的，省级政务服务部门统一进驻，集中为公民、法人和其他组织（以下称企业和群

众)提供省级政务服务事项咨询、受理、办理、评价、投诉等服务的综合性场所。

本办法所称省级政务服务事项,包括依申请办理的省级行政权力事项和公共服务事项。其中,行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项,公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化教育、残疾人服务等领域的公共服务事项。

本办法所称省级政务服务部门,是指履行省级政务服务事项审批服务职能的省级行政机关和其他负有省级政务服务职责的机构,包括省直有关部门和单位、中央驻豫有关单位等。

**第三条** 省政务服务中心的建设、运行、服务及监督管理等工作,适用本办法。

**第四条** 省政务大数据中心负责省政务服务中心的日常服务管理工作,并接受省行政审批政务信息管理局的指导监督。

省级政务服务部门承担对本部门进驻政务服务事项和审批服务人员的管理责任。

**第五条** 省级政务服务部门应当按照政务服务事项和审批服务人员、环节、系统等“应进必进”的要求,推进审批服务职能重塑和审批服务流程再造,实现“大厅之外无审批”。

**第六条** 省级政务服务部门应当将审批服务职能集中到行政审批服务办公室(处)(以下简称审批服务处室)统一行使,统一使用省政

务服务中心受理专用章和部门行政审批（政务服务）专用章（法律、法规、规章另有规定的除外），实行“一个机构履职、一枚印章签批”。

**第七条** 省政务服务中心遵循依法规范、公开透明、便民利企、高效廉洁的原则，合理设置功能分区和窗口，高标准建设智慧化综合管理系统，完善配套服务设施，为企业和群众提供优质便捷的政务服务。

## 第二章 进驻事项

**第八条** 除因涉密、涉外、意识形态、安全和场地限制、法律法规另有规定等原因不宜进驻的事项外，其他省级政务服务事项全部集中进驻省政务服务中心，实现审批服务事项“应进必进”。

省级政务服务事项确因特殊原因不进驻省政务服务中心的，省级政务服务部门应当报省政府批准；经批准不进驻省政务服务中心的省级政务服务事项，应当接受省行政审批政务信息管理局统一监督管理，实行信息共享。

**第九条** 省级政务服务部门应当理顺审批服务处室与其他内设处室的职责关系，区分政务服务事项合规审查和业务技术审核等环节，优化进驻政务服务事项办理流程，建立健全审管协同机制，实现审批服务环节“应进必进”。审批服务中的现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节可不进驻省政务服务中心，由审批服务处室牵头组织实施。鼓励具备条件的技术审查、听证论证等环节进驻省政务服务中心。

**第十条** 省级政务服务部门应当推动部门后台审批业务系统与省一体化政务服务平台统一受理系统联通，确保政务服务事项线上线下一个系统受理、一个平台办理，实现审批服务系统“应进必进”。

**第十一条** 对进驻省政务服务中心的省级政务服务事项，省级政务服务部门应当按照统一格式编制办事指南，逐项列明事项名称、实施主体、设定依据、申请条件及申请材料、示范文本及常见错误示例、收费标准及依据、办理流程及时限、结果名称及样本、咨询方式等内容，通过线上线下渠道同源发布、同步更新。

**第十二条** 对进驻省政务服务中心的省级政务服务事项，省级政务服务部门应当按照统一格式绘制审批流程图，制定审查工作细则，逐项细化明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项等，严格规范行政裁量权。

**第十三条** 因法律法规等立改废释、机构职能调整或“放管服效”改革，新增、取消、下放或调整省级政务服务事项，或省级政务服务事项受理条件、申请材料、办理流程、时限等发生变化的，相关省级政务服务部门应当在相关法律法规及文件公布之日起3个工作日内告知省政务大数据中心，并向省行政审批政务信息管理局提出政务服务事项目录调整建议，省行政审批政务信息管理局按程序在7个工作日内调整到位，相关省级政务服务部门应当同步将办事指南、审批流程图、审查工作细则等修订到位。

### 第三章 运行服务

**第十四条** 省政务服务中心按照“一站服务、一次告知、一窗受理、一网通办、一次办好”的模式，建立健全统一规范的日常运行和进驻政务服务事项审批服务制度。

**第十五条** 对进驻省政务服务中心的政务服务事项，企业和群众申请办理的，省级政务服务部门应当统一在省政务服务中心受理（含线上）、审查、决定、制证（发文）、送达，提供“一站式”服务。

除经省政府批准保留的外，原则上不再保留省级政务服务部门单独设置的服务大厅或窗口。

**第十六条** 省政务服务中心建立首问负责、帮办代办、咨询辅导等服务机制，根据实际需要提供午间不间断服务、延时服务、预约服务、上门服务及“绿色”通道、免费寄递等服务，形成企业和群众办事“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、结果免费寄”的服务闭环。

**第十七条** 对企业和群众现场提出咨询事项、提供申请材料不全或不符合法定形式的，省政务服务中心工作人员应当当场一次性告知清楚，并出具一次性告知清单；确属复杂、疑难问题不能当场告知的，原则上应当在2个工作日内告知。

对企业和群众通过电话等其他渠道提出的咨询事项，省政务服务中心工作人员应当参照前款规定告知清楚。

**第十八条** 省政务服务中心建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，根据进驻政务服务事项的关联度等情况，分领域设置综合窗口，平行受理相关事项，实行“一窗受理、集成服务”。

省政务大数据中心可根据受理事项数量、企业和群众等待时间等情况，对窗口设置进行调整。

**第十九条** 省级政务服务部门依托省一体化政务服务平台统一受理系统，使用统一受理接口双向联通部门后台审批业务系统，实现前台

窗口或线上受理材料实时推送至部门后台审批业务系统、后台办理进度和结果实时回流至省一体化政务服务平台。

对已实现全程网办的省级政务服务事项，省政务服务中心工作人员可通过咨询辅导、帮办代办等方式，鼓励引导企业和群众自助线上办理或在省政务服务中心网上办理区、自助服务区现场办理。企业和群众自主选择到窗口办理或通过邮寄方式办理的，省政务服务中心工作人员应当予以受理或协助办理，不得要求其先到线上预约或在线提交申请材料。企业和群众已通过线上提交申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，省政务服务中心工作人员不得要求其重复提交纸质材料。

**第二十条** 省政务服务中心设置“一件事一次办”综合窗口，企业和群众视角的省级政务服务“一件事”由综合窗口统一受理，牵头的省级政务服务部门组织协调并联审批、一口出证，实现企业和群众“只进一扇门、最多跑一次”。

省行政审批政务信息管理局负责制定“一件事一次办”事项基础清单，确定牵头部门和联办部门并公布实施，逐步实现高频政务服务事项“一件事一次办”清单全覆盖。

**第二十一条** 省级投资主管部门依托省政务服务中心企业服务综合窗口，建立健全省级负责办理的固定资产投资项目“并联审批+协调会商”机制，分阶段分类推动相关事项并联办理、同步审批，原则上每周协调会商处理复杂事项和疑难问题，紧急事项随时协调会商处理。

**第二十二条** 省级政务服务部门应当依法依规明确政务服务事项的办理时限，并在时限内对申请事项作出决定。予以批准的，应当在时限内将批准文书或相关证照（件）送至统一发证窗口或通过颁发电子证照等方式告知企业和群众；不予批准的，应当在时限内出具书面决定、告知企业和群众理由，并将决定等送至统一发证窗口或通过河南政务服务网送达企业和群众。

**第二十三条** 省政务服务中心设置有诉即办窗口（“办不成事”反映窗口），对企业和群众的诉求建立受理、转办、督办、反馈等闭环工作机制，并与省纪检监察机关协调联动，做到有诉即办、有诉必办，实现政务服务“有无熟人一个样、大小企业一个样、国有民营一个样、内资外资一个样、投资前后一个样”。

**第二十四条** 除涉及国家秘密、商业秘密、意识形态安全或依法保护个人信息、个人隐私的情形外，省级政务服务部门应当通过省政务服务中心信息公开查阅区域、河南政务服务网、本部门门户网站及相关媒介等渠道，主动公开政务服务事项目录、办事指南、审批结果等内容，方便公众查询和社会监督。

**第二十五条** 省级政务服务部门审批服务处室应当定期对纸质和电子文件材料进行整理、归档，及时移交本部门档案室集中管理。

#### **第四章 人员保障**

**第二十六条** 省级政务服务部门应当推动审批服务人员向审批服务处室集中，依法依规办理政务服务事项。审批服务处室人员原则上集中进驻省政务服务中心，工作期限一般不少于2年，期间原则上不对外

借调、不承担本部门其他工作，实现审批服务人员“应进必进”。进驻省政务服务中心的审批服务人员因特殊情况确需调整的，省级政务服务部门需提前向省政务大数据中心备案。

省政务大数据中心根据省级政务服务部门进驻政务服务事项类别、受理数量和进驻工作人员数量等情况，统筹配置和调整后台审批室。

**第二十七条** 省级政务服务部门应当授权审批服务首席代表全权履行本部门审批服务职能。审批服务首席代表应当每周定期或根据工作需要随时到省政务服务中心现场办公，研究解决相关问题，开展审批服务相关工作。

法律、法规、规章等规定必须由省级政务服务部门领导班子集体研究决定的事项或重要审批决定，在办理时限内经部门领导班子集体研究后，由部门审批服务首席代表按照集体研究意见办理。

**第二十八条** 近2年工作日日均政务服务事项受理数量不足1件的省级政务服务部门，可采取“事进人不进”方式，政务服务事项进驻省政务服务中心，审批服务首席代表和审批服务处室人员在有申请事项时进驻省政务服务中心，使用后台公共审批室开展审批服务工作。

部门后台审批业务系统与省一体化政务服务平台统一受理系统联通，实现“事进人不进”省级政务服务事项全程网办的，经省行政审批政务信息管理局同意，省级政务服务部门审批服务首席代表和审批服务处室人员可在本单位开展审批服务工作。

**第二十九条** 省级政务服务部门和省政务大数据中心共同管理进驻省政务服务中心的工作人员，相关部门负责管理其编制、职级、待遇

等，省政务大数据中心负责其日常管理和党团组织关系管理等，并对其年度考核提出建议。

**第三十条** 进驻省政务服务中心连续工作满 2 年且表现优秀的工作人员，省级政务服务部门可优先选拔使用。

**第三十一条** 省政务服务中心通过政府购买服务的方式配备综合窗口、帮办代办、引导服务工作人员等，并实行统一培训、调配、管理、考核。

**第三十二条** 省政务大数据中心对省政务服务中心工作人员的言行举止等进行规范。有规定制式服装的工作人员应当着制式服装上岗，其他工作人员应当着省政务服务中心统一工装上岗，提供规范、文明、热情服务。

**第三十三条** 省政务大数据中心应当定期组织开展省政务服务中心工作人员集中培训和专项业务培训，省级政务服务部门应当积极配合支持。

## 第五章 监督考核

**第三十四条** 省政务大数据中心建立“日清周结月通报季公示年度考核”的常态化运行监管机制，通过窗口自查、现场巡查、卷宗评查、第三方公开监督评议等方式，对进驻省政务服务中心省级政务服务事项办理效能、进驻工作人员审批服务行为等进行评价，以适当形式向省级政务服务部门通报并向省政府报告。

省政务大数据中心依据《河南省政务服务中心进驻部门政务服务绩效考核评价办法（试行）》对进驻部门开展考核评价，考核评价结果作为对进驻部门及进驻工作人员评先评优和奖惩的重要依据。

**第三十五条** 省政务大数据中心依托省一体化政务服务平台电子监察系统，按照全方位、全链条、全周期要求，对进驻省政务服务中心政务服务事项办理进行事前、事中、事后全流程实时监控、督办纠错、预警提醒。

**第三十六条** 省政务服务中心全面推行政务服务“好差评”制度，接受公众监督，建立进驻事项办理差评和投诉问题调查核实、督促整改及反馈机制，促进政务服务质量持续提升。

**第三十七条** 省级政务服务部门存在进驻事项“明进暗不进”“体外循环”等情况，以及省政务服务中心工作人员存在违规审批、违反相关管理制度等情形的，省政务大数据中心应当及时督促整改；情节严重的，可建议部门、服务提供单位予以处理；涉嫌违纪违法的，由具有管理权限的单位和部门依纪依法处理。

## 第六章 附 则

**第三十八条** 省政务大数据中心可根据企业和群众办事需求，在省政务服务中心设立“同城通办”“全省通办”受理窗口，组织相关部门和单位进驻开展审批服务。

**第三十九条** 省政务大数据中心可根据需要制定配套管理细则。

**第四十条** 本办法自印发之日起施行。

附件：河南省政务服务中心进驻部门政务服务绩效考核评价办法  
(试行)

附件

## 河南省政务服务中心进驻部门 政务服务绩效考核评价办法（试行）

**第一条** 为加强省政务服务中心进驻部门政务服务绩效管理，规范政务服务行为，提高政务服务效能，带动全省政务服务环境整体性优化，制定本办法。

**第二条** 政务服务绩效考核评价的对象为进驻省政务服务中心开展政务服务的部门和单位（含采取“事进人不进”方式进驻的部门和单位，以下统称进驻部门）。

**第三条** 政务服务绩效考核评价由省政务大数据中心具体组织实施。

**第四条** 政务服务绩效考核评价工作遵循“客观公正、透明公开、注重实效”的原则，以结果为导向，促进政务服务水平和质量持续提升。

**第五条** 政务服务绩效考核评价每月开展1次，年度政务服务绩效按照各月平均得分计算。

**第六条** 政务服务绩效考核评价基准分为100分，实行扣分制，每项评价内容基准分扣完为止；同时设置加分项，加分合计最高不超过10分。

**第七条** 政务服务绩效考核评价主要围绕进驻部门“大厅之外无审批”落实情况、审批服务开展情况、政务服务“好差评”情况、作风纪律情况等方面设置基准分，并明确评价标准。

（一）“大厅之外无审批”落实情况（30分）。主要评价进驻部门政务服务事项和审批服务人员、环节、系统“应进必进”情况。

（二）审批服务开展情况（30分）。主要评价进驻部门推进审批服务标准化、规范化、便利化情况。

（三）政务服务“好差评”情况（20分）。主要评价进驻部门政务服务“好差评”制度事项覆盖率、差评按期整改率和差评整改满意度等方面情况。

（四）作风纪律情况（20分）。主要评价进驻部门及其工作人员能力作风建设和遵守工作制度、纪律要求等情况。

**第八条** 政务服务绩效考核评价以省政务服务中心智慧化综合管理系统和省一体化政务服务平台等系统中的统计数据为主要依据，并结合日常巡查、卷宗评查、外部监督等情况开展。采取的评价方法有：

（一）数据分析。通过省一体化政务服务平台统一受理系统、电子监察系统、政务服务“好差评”系统和省政务服务中心智慧化综合管理系统，实时采集审批服务业务数据、现场监控数据等，对进驻部门审批服务开展、政务服务“好差评”、作风纪律等情况进行分析。

（二）日常巡查。安排专人每天对省政务服务中心运行情况进行巡查，建立管理工作台账，对工作人员考勤、遵守纪律规定、开展审批服务、群众投诉处理等情况进行监督检查。

（三）卷宗评查。每月抽取 10 个进驻部门 3 件办件卷宗，查看实施主体、申请材料、办理环节、办理时间等，评查落实审批服务“三集中、三到位”改革、推进审批服务标准化规范化便利化等情况。

（四）外部监督。根据纪检监察、巡视巡察、督查等机构明察暗访以及新闻媒体通报曝光、社会监督、第三方评估等外部监督中发现的问题，结合进驻部门整改情况进行评价。

**第九条** 政务服务绩效考核评价加分项主要包括通过数据共享、电子证照应用推进审批服务标准化、规范化、便利化，推行“减环节、减材料、减费用、减时限、优流程”，创新政务服务举措，受到党中央、国务院及国家部委和省委、省政府表扬表彰或省级以上媒体正面宣传。

**第十条** 政务服务绩效考核评价纳入营商环境评价体系和进驻部门年度绩效考核范围，相关结果作为对进驻部门年度综合考核等次评定的重要参考。

**第十一条** 政务服务绩效考核评价情况以适当方式通报进驻部门，并抄报省纪委监委、省委办公厅、省政府办公厅、省考核办等。

**第十二条** 采取“事进人不进”方式进驻的部门的政务服务绩效，按照本办法采取适当的方式进行考核评价。

**第十三条** 政务服务绩效考核评价细则由省行政审批政务信息管理局制定并发布，根据国家政策要求和省政务服务中心运行情况实行动态调整。

**第十四条** 本办法自印发之日起施行。