

# 三门峡市政务服务和大数据中心

## 三门峡市政务服务和大数据中心 “一站式”服务管理办法

### 第一章 总 则

第一条 为加强三门峡市政务服务和大数据中心管理，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，牵引带动全市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，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称市政务服务和大数据中心，是指市政府设立的，市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）提供市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。

本办法所称市级政务服务事项，包括依申请办理的市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。

本办法所称市级政务服务部门，是指履行市级政务服务事项审批服务职能，进驻市政务服务和大数据中心的市级行

政机关和其他负有市级政务服务职责的机构，包括市直有关部门和单位等。

第三条 市政务服务和大数据中心的建设、运行、服务及监督管理等工作，适用本办法。

## 第二章 运行服务

第四条 市政务服务和大数据中心按照“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。

第五条 对进驻市政务服务和大数据中心的政务服务事项，企业和群众申请办理的，市级政务服务部门应当统一在市政务服务和大数据中心受理（含线上）、审查、决定、制证（发文）、送达，提供“一站式”服务。

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

第六条 市政务服务和大数据中心建立首问负责、帮办代办、咨询辅导等服务机制，根据实际需要 提供“五一”、“十一”不间断服务、延时服务、预约服务、上门服务、老年人爱心窗口、“绿色”通道、潮汐窗口、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法定形式的，市政务服务和大数据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 and 群众通过电话等其他渠道提出的咨询事项，市政务服务和大数据中心工作人员应当参照前款规定告知清楚。

第八条 市政务服务和大数据中心建立“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”。

市政务服务和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，结合实际情况对窗口设置进行调整。

第九条 市级政务服务部门依托市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市一体化政务服务平台。

对已实现全程网办的市级政务服务事项，市政务服务和大数据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市政务服务和大数据中心网上办理区、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，市政务服务和大数据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

或依法保护个人信息、个人隐私的情形外，市级政务服务中心应当通过市政务服务和大数据中心信息公开查阅区域、三门峡市政务服务网、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。

### 第三章 附 则

第十四条 市政务服务和大数据中心可根据企业和群众办事需求，结合当地实际情况设立“跨省通办”、“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。

第十五条 市政务服务和大数据中心可根据需要制定配套管理细则。

第十六条 本办法自印发之日起施行。

三门峡市政务服务和大数据中心

2023年3月7日

4112020237919