

市直有关部门：

为进一步规范保留的市直部门大厅监督管理，加强窗口效能建设，优化池州政务环境，现将《池州市人民政府政务服务中心部门大厅统一监督管理制度（暂行）》印发给你们，请遵照执行。

2019年8月21日

抄送：保留的市直部门大厅

# 池州市人民政府政务服务中心部门大厅统一监督管理制度（暂行）

第一条 为推进政务服务“一网、一门、一次”改革，实施池州市人民政府政务服务中心部门大厅的标准化建设，落实部门大厅统一监督管理，根据《池州市人民政府办公室关于印发打通“两难两多一长”堵点推进政务服务“一网一门一次”改革行动实施方案的通知》（池政办秘〔2018〕142号）文件要求，制定本制度。

第二条 本制度所称部门大厅是经市政府批准的、市政府部门和直属机构分设的服务大厅。部门大厅是市政府政务服务中心服务大厅的重要组成部分，名称统一标识为“池州市人民政府政务服务中心××（部门）办事大厅”。

第三条 部门大厅由归属行政机关承担主管职责，市政务服务管理局承担监管职责，部门大厅内设管理机构承担日常管理职责。

第四条 设大厅部门的政务服务事项，根据业务关联性和方便群众办事的原则，进驻本部门大厅或市政务服务中心综合大厅集中办理。其他行政机关的政务服务事项、公共服务单位的公共服务事项，关联部门大厅主题服务的，应当集中到部门大厅联合办理，融入主题服务事项的办理流程。

第五条 部门大厅按照政务服标准化要求，统一窗口设

置、统一行为规范、统一业务标准。

第六条 部门大厅及归属部门履行下列政务服务工作职责：

（一）贯彻落实市委市政府政务服务政策和决策部署，及时清理、承接、调整政务服务项目，精简办事环节，优化审批流程，压缩审批事项，创新“互联网+政务服务”工作方式，全面实现企业群众办事“最多跑一次”。

（二）负责部门大厅的人、财、物管理，硬件基础设施建设维护、办公秩序维护和公众安全保障。

（三）根据政务服务统一标准和规范，建立健全本部门大厅、人员、业务管理制度并组织实施。负责对大厅窗口及其工作人员进行日常管理，包括工作纪律、规范办件、服务态度、业务培训、工作考核等。

（四）根据“办好一件事”要求，部门大厅整合主题业务关联的政务服务事项，建立联办业务流程，建立综合窗口“一窗对外、全科受理”，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的运行模式。

（五）负责协调进入部门大厅的其他单位开展协同服务并监督。

（六）负责受理、办理涉及本部门大厅业务的服务对象意见、建议和投诉，对有关责任人员进行查处、追责。

（七）按要求向市数据资源管理局提供监督管理需要的

数据资料。包括但不限于：视频数据、办件数据、台账报表、制度文件和工作报告。

（八）完成市数据资源管理局根据上级要求交办的其它工作任务。

部门大厅与归属部门应当就上述工作责任进行合理划分，建立领导有力、责任明确的管理机制。

第七条 市数据资源管理局对部门大厅履行下列监督管理责任：

（一）负责及时传达上级党委政府及政务服务主管部门有关会议精神和文件要求，指导部门大厅贯彻落实国家、省、市与政务服务相关的政策措施。

（二）及时出台落实上级决策部署的文件，制订部门大厅政务服务标准规范。

（三）采取明察暗访、视频监控、业务检查和征询服务对象意见等方式对部门大厅及窗口人员的服务态度、服务质量、办事效能进行监督管理。

（四）对部门大厅总体运行情况实施平时和年度考核，年度考核情况作为归属部门年度互联网+政务服务工作和窗口评比的重要内容。

第八条 建立部门大厅工作联席会议制度，联席会议由市数据资源管理局负责召集。联席会议主要传达市委、市政府重大决策部署和政务服务有关政策，研究部门大厅建设、

管理、运行中的重大事项，协调解决跨部门跨层级业务问题。

第九条 建立部门大厅重大事项报告制度，部门大厅发生机构人员职责变化、主要负责人调整、重大业务举措实施、发生群体性投诉等事项，及时向市数据资源管理局报告。

第十条 利用信息化手段提升监督管理能力。部门大厅应加强信息化建设，改造自建业务办件系统、视频监控系统，实现与市级政务服务平台的互联互通、数据共享。

第十一条 本制度由市数据资源管理局负责解释，自印发之日起执行。