

方城县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

关于设立“政策咨询综合服务”窗口的 通 知

县直各有关部门：

为落实《南阳市人民政府办公室关于印发南阳市 2021 年政务公开工作要点的通知》（宛政办〔2021〕21 号）精神，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“政策咨询综合服务”窗口有关事项通知如下。

一、窗口设立

2021 年 8 月底前，在政务服务大厅设立“政策咨询综合服务”窗口，为企业和群众提供“一站式”“一号答”政策咨询服务。有条件的乡镇（街道）在便民服务大厅设立“政策咨询综合服务”窗口。

二、窗口功能

“政策咨询综合服务”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。对企业和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：政务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：建立完善政策咨询综合服务窗口工作制度，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：建立完善政务服务

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。超越本级政府权限范围的，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“政策咨询综合服务”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。各有关单位政务公开主管部门要高度重视，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。政务服务和大数据管理机构要大力支持，提供场地，配置设备，顺利推进“政策咨询综合服务窗口”建设。

（二）坚持节约集约。可统筹使用已开设的咨询服务台、政府信息公开查阅场所、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“政策咨询综合服务”窗口。

（三）强化互联共享。加强“政策咨询综合服务”窗口与政务服务平台、12345政务服务便民热线知识库、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。“政策咨询综合服务”窗口工作人员在政务服务和大数据管理部门的指导和管理下，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。

