

**广西壮族自治区大数据发展局关于印发  
《广西实体政务服务中心管理办法》的通知  
(桂数发〔2019〕13号)**

各市、县人民政府，自治区各有关单位：

经自治区人民政府同意，现将《广西实体政务服务中心管理办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2019年7月22日

**广西实体政务服务中心管理办法**

**第一章 总则**

**第一条** 为加强和规范全区各级政务服务中心建设管理，提高服务效能和水平，根据国家相关要求，结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于各级政务服务中心的建设、运行及监督管理等工作。

**第三条** 本办法所称政务服务中心指各级人民政府设立的，由政务服务机构面向自然人、法人和其他组织受理、办理政务服务事项的场所，包括自治区、设区市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务中心和各类工业园区、开发区、高新区、保税港区等设立的实体政务大厅。

政务服务监督管理机构是指各级负责对政务服务工作进行管理、指导、协调、监督的机构，包括各级承担政务服务监督管理职能的政务服务监督管理办公室、行政审批局、大数据发展局等。

政务服务机构是指广西行政区域内各级政府工作部门、列入党委工作机构序列依法承担行政职能的部门、法律法规赋予具有管理公共事务职能的企事业单位和其他政务服务机构。

政务服务事项指行政权力事项和公共服务事项。依申请政务服务事项指政务服务机构依据行政相对人提出申请而办理的事项，包括行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政征收、行政裁决、其他行政权力事项和公共服务事项。公共服务事项是指由政务服务机构面向公民、法人和其他社会组织依申请办理的授益性事项。

**第四条** 各级政务服务监督管理机构负责管理本级政务服务中心，具体承担政务服务事项运行管理、统筹协调服务实施、网上平台建设等工作，指导本级政

务服务分中心和下级政务服务中心工作。乡镇（街道）和村（社区）政务服务中心由乡镇人民政府、街道办事处管理，县级政务服务监督管理机构负责进行业务指导。

各级政务服务机构按照要求安排人员进驻各级实体政务服务中心，并承担对本部门进驻工作人员和政务服务事项进行管理的主体责任。

## 第二章 县级及以上政务服务中心

**第五条** 县级以上地方人民政府应建立综合性政务服务中心。政务服务中心基础设施建设、设施设备配备按照政务服务相关规划、标准，并结合企业和群众办事需要执行，悬挂统一标识。

**第六条** 各级政府部门要逐步撤销本部门所属服务大厅，确需保留的，要经本级人民政府批准，报上一级和同级政务服务监督管理机构备案，并挂“行政区域（开发区、高新区等）+政务服务中心××分中心”牌子，分中心业务规范、政务服务效能等工作纳入本级政务服务监督管理机构统一管理和考核，与本级政务服务中心业务通办。

**第七条** 实行集中办理制度。按照“应进必进”原则，各级政务服务机构的依申请政务服务事项进驻政务服务中心集中办理。

有特殊原因不进驻政务服务中心集中办理的，经征求上一级政务服务监督管理机构意见后，由本级人民政府决定。

中央和自治区垂直管理部门在本行政区域行使的事项，应逐步纳入本级政务服务中心集中办理。

**第八条** 实行“一窗受理”制度。政务服务中心推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，建立专业化前台服务队伍，由政务服务监督管理机构统一管理，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

**第九条** 实行政务监察制度。各级政务服务监督管理机构对本级政务服务事项办理情况开展电子监察，办理过程应有记录、可追溯，督促政务服务机构对办理档案按照档案管理要求进行归档、管理。

**第十条** 完善业务运行制度。政务服务中心应建立健全首问负责、首办负责、预约办理、预审咨询、一次性告知、限时办结、顶岗补位、服务承诺、文明服务、奖励激励、投诉监督、责任追究等制度，推进政务服务信息公开，主动接受社会监督。

**第十一条** 完善工作时间制度。政务服务中心工作日对外服务时间不少于6小时。探索开展延时服务、周末服务和节假日紧急业务办理服务。政务服务中心

应设立自助服务区和自助服务机，建设政务服务“无人超市”，推行7×24小时自助服务。

**第十二条** 实行专业人员派驻制度。政务服务机构应当选派具有行政执法资格、熟悉业务、责任心强的干部到政务服务中心窗口工作，保证适当比例的年轻干部，组织上岗前培训，合理安排窗口人员工作任务，确保满足窗口服务时间和服务质量要求。

政务服务机构应在本机构进驻政务服务中心的工作人员中指定专人作为进驻窗口的首席代表。

政务服务中心窗口工作人员实行轮值调配制度，一般应在窗口服务一年以上，特殊情况需要提前离岗的，需由窗口人员所在单位向本级政务服务监督管理机构提出申请，同意后方可提前离岗。

政务服务中心窗口工作人员应着统一服装上岗，佩戴工作证（牌）。窗口工作人员在政务服务中心服务时间超过半年的，当年度由政务服务监督管理机构负责考核。

政务服务监督管理机构应加强窗口工作人员初任培训，每年组织1次以上业务培训。

**第十三条** 实行代办帮办制度。政务服务监督管理机构应会同政务服务机构，建立代办帮办工作机制，在政务服务中心设立代办服务窗口，编制公布代办目录，主动为企业投资项目等复杂事项无偿提供全程专业化代办帮办服务，为特殊困难群体无偿提供代缴代办代理等便民服务。

**第十四条** 县级以上地方人民政府应将政务服务中心建设运行、人员聘用、考核奖励、工作服装、工作宣传、邮递业务、业务培训、代办帮办等经费纳入财政预算，保障工作开展。

**第十五条** 在县域范围内强化以县级政务服务中心为主体、乡镇（街道）政务服务中心为纽带、村（社区）政务服务中心为基础的服务体系。县级财政应安排专项资金支持乡镇（街道）政务服务中心、村（社区）政务服务中心建设，并将运行经费纳入财政预算。

### 第三章 乡镇（街道）政务服务中心

**第十六条** 县级人民政府应指导乡镇政府（街道办事处）整合基层站所服务资源，坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，在交通便利、环境整洁、人口相对集中的场地建立乡镇（街道）政务服务中心。

**第十七条** 乡镇（街道）政务服务中心集中办理民政、财政、户籍、就业、劳动权益保障、社保、工商、税务、农业服务、林业、国土资源、村镇规划建设

和环境卫生、环境保护、安全生产监管等与群众生产生活密切相关的服务事项，承接县级政府下放事项，履行乡镇政府（街道办事处）政务公开职能。

**第十八条** 乡镇（街道）政务服务中心应按照辖区人口数量和业务量合理设置服务窗口数量，推行“综合窗口”服务模式，配备必要的服务设施。

**第十九条** 乡镇（街道）政务服务中心应充分运用广西数字政务一体化平台，开展便民服务事项网上预约、网上申报、协同联办，成为县级政务服务中心的延伸窗口。

**第二十条** 乡镇（街道）政务服务中心应在规定的机关作息时间外，根据群众办事服务需求，积极开展预约、延时、周末和节假日服务。

**第二十一条** 乡镇（街道）政务服务中心应建立健全首问负责、首办负责、一次性告知、限时办结、AB岗、免费代办、信息公开和监督投诉、考核奖惩等制度，并设立公开栏、电子屏、意见箱等，方便群众监督，提升服务水平。

#### **第四章 村（社区）政务服务中心**

**第二十二条** 乡镇政府（街道办事处）应指导村（社区）整合利用现有各类公共服务资源，在村民（居民）委员会办公地点等适当的地方设立村（社区）政

务服务中心，配备必要的工作及服务设施，综合开展党务、政务服务、村务及便民服务，切实发挥联系服务群众“第一服务窗口”作用。

**第二十三条** 村（社区）政务服务中心主要以便民利民为出发点，为村（居）民提供居家养老、社会救助、惠农资金、卫生健康、证件办理代理、证明事项开具等便民服务。

**第二十四条** 村（社区）政务服务中心按照“一个场所、一块牌子、一套制度、一本台账、一部电话、一台电脑、一个公示栏、一名以上代办员、一套办事须知、一张便民服务卡”等“十个一”标准建设，公开公示代办服务事项、代办流程、便民服务事项办事指南等。

**第二十五条** 代办人员应与乡镇（街道）政务服务中心和县级政务服务中心保持密切联系，及时传递代办事项材料并反馈办理结果。

**第二十六条** 村（社区）政务服务中心应充分运用广西数字政务一体化平台开展代办事项网上申报，提高服务效能，降低办事成本。

**第二十七条** 村（社区）政务服务中心应建立代办服务制度、一次性告知制度和责任追究等制度。

## 第五章 附则



**第二十八条** 各级政务服务监督管理机构负责根据本办法，制定本级政务服务中心配套管理细则。

**第二十九条** 本办法由自治区政务服务监督管理办公室负责解释。

**第三十条** 本办法自印发之日起施行。