

濮阳县行政服务中心文件

濮县行政文【2019】33号

濮阳县行政服务中心 关于印发县行政服务大厅审批服务 绿色通道制度的通知

中心各股室、行政服务大厅各窗口：

现将濮阳县行政服务大厅审批服务绿色通道制度，已经中心主任办公会研究通过，印发给你们，请抓好贯彻落实。

2019年11月18日

濮阳县行政服务大厅审批服务绿色通道制度

濮阳县行政服务中心以“不忘初心，牢记使命”主题教育活动为契机，深化“放管服”改革，简化程序、提升效率、优化服务，在依法行政、依法审批的前提下，为特殊对象开通审批服务“绿色通道”，为企业群众提供更加及时、高效、便捷的服务，现结合中心实际，实行行政服务中心审批服务“绿色通道”制度，现制定如下：

一、服务对象及范围

具备以下条件的申请人或企业，可以向大厅申请开通审批服务“绿色通道”：

- 1、中国人民解放军、中国人民武装警察部队和军队院校学员等现役军人、残疾军人等依法优先者；
- 2、老弱病残孕或行动不便者；
- 3、港澳台同胞、海外侨胞；
- 4、信用濮阳“守信红榜”单位或个人；
- 5、列入国家、省、市、县年度计划安排的重点投资项目；
- 6、县委、县政府文件、会议纪要交办和重点关注的事项或项目；
- 7、其他特别重要或时间特别紧迫的申请事项；

8、其他需要给予特殊照顾的服务对象。

二、服务原则

1、军人优先原则。各窗口应积极落实“军人依法优先”政策，优先受理军人办事申请，使军人享受更加便捷的政务服务。

2、便民服务原则。对于老弱病残孕或行动不便者，各审批窗口给予优先受理，能即办的应当予以即办，不能即办的充分运用“邮政专递”，尽力做到“最多跑一次”。

3、从简从快原则。对开通审批“绿色通道”的事项或项目，各审批窗口应进一步简化手续，从急从快办理，并指派专人负责全过程跟踪服务，根据实际情况督促办理和加强协调。

三、服务内容

1、容缺受理，先行收件。申请人、申请企业提供的材料中具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件，仅缺少一些非关键性材料的，各审批窗口应当场告知其申请人需补齐补正的材料，允许申请人提交容缺承诺书在限期内补齐材料，并按照《濮阳县投资项目“容缺办理，并联审批”实施方案》先行予以受理。

2、专人导办，优先办理。符合“绿色通道”条件的申请人或企业，各窗口应安排专人导办，对审批服务相关手续，给予优先办理，做到提前介入、全程指导跟踪。同时，涉及

件，及时开通审批服务“绿色通道”。受理人员对是否开通“绿色通道”具有先决定后报告的处置权，但否定开通“绿色通道”的应按照本制度及时进行报备；各窗口负责人的审核意见可在受理后再事后审签，不得作为“绿色通道”申请的前置条件。

3、对于符合“绿色通道”条件的申请，前台人员应当优先受理，对基本条件具备、申报材料主件齐全，只缺少个别非关键性材料的，按“容缺受理”先行受理；材料不齐全的，应当打印“一次性告知单”，一次性告知申请人需补齐补正的全部材料。

4、进入“绿色通道”的审批事项，各窗口单位应指派专人负责申请材料审核，跟踪办理情况。属于即办件立即办理出件；属于承诺件的应在原承诺时限的基础上再压缩15%以上的办理时间，办理完成后优先采用“邮递专递”送达结果，如群众、企业要求当场领取的应及时以电话方式告知前来前台领取结果。

5、各窗口单位定期汇总《濮阳县行政服务大厅审批服务“绿色通道”申请表》，认真填写“绿色通道”开展情况及相关审核意见，于每季度末提交中心综合股。

五、保障机制

1、强化评议评价。行政服务中心建立“绿色通道”质量评议制度，每季组织对“绿色通道”对象进行集中电话回

访，对相关窗口的服务质量进行评议，并作为季度和年终考评的重要依据。

2、强化责任落实。各窗口单位应认真落实“绿色通道”有关服务内容。人为设置障碍阻止申请人或企业进入“绿色通道”的；徇私舞弊为申请人或企业开通“绿色通道”的；进入“绿色通道”的审批件不落实相关服务措施或不按时办结的等相关责任人将严肃追究责任。

附件:

濮阳县行政服务大厅审批服务“绿色通道” 申请表

申请人 (企业) 名称	
联系人姓名	
联系电话	
受理审批处	
受理人员	
符合绿色通道条件	☐ 现役军人、残疾军人等依法优先者 ☐ 上级确定的重点投资项目 ☐ 老弱病残孕或行动不便者 ☐ 上级交办和重点关注的事项或项目 ☐ 港澳台同胞、海外侨胞 ☐ 时间特别紧迫或特别重要的申请事项 ☐ 诚信企业(个人) ☐ 其他需要给予照顾的服务对象
申请开通绿色通道理由 (选择其他需要给予照顾的服务对象请补充)	
申请人(企业)	本人(企业)承诺, 上述我所申请属实, 并愿意承担相应的法律责任。 签名(盖章): 年 月 日
受理人意见	
审批负责人意见	

濮阳县行政服务中心文件

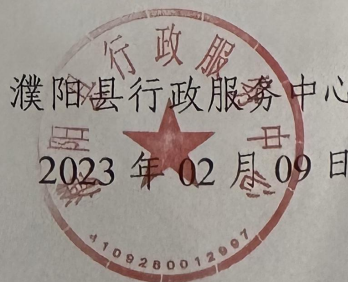
濮县行政文【2023】3号

濮阳县行政服务中心 关于印发《濮阳县行政服务大厅“潮汐窗口” 暂行管理办法》的通知

各进驻单位窗口：

为进一步优化我县营商环境，提高政务服务工作效率，优化行政服务大厅窗口资源配置，最大限度为群众提供快捷、灵活的办事体验，濮阳县行政服务中心办公室结合大厅实际制定《濮阳县行政服务大厅“潮汐窗口”暂行管理办法》。现将《濮阳县行政服务大厅“潮汐窗口”暂行管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：濮阳县行政服务大厅“潮汐窗口”暂行管理办法。



濮阳县行政服务大厅

“潮汐窗口”暂行管理办法

第一条 为进一步优化我县营商环境，提高政务服务工作效率，优化行政服务大厅窗口资源配置，减少窗口“办事堵、等待长”的现象，结合大厅实际制定本办法。

第二条 本办法适用范围为县行政服务大厅。

第三条 “潮汐窗口”是指对办事人流低谷期、高峰期差异较大等具体情况，采取临时增设窗口及增加服务人员的方式，适时将后台工作人员转为窗口服务人员，减轻窗口压力，持续快速为群众、企业办理业务，提高窗口运转效率，提升服务群众水平。

第四条 行政服务大厅各业务专区负责本区域“潮汐窗口”设置研判、人员配备：要科学研判本区域窗口相关业务可能出现的应急情况，灵活设置“潮汐窗口”数量，因人、因时、因地制宜，除常设固定窗口外，可临时启用预留窗口、增派窗口人员。提前布局本业务区域窗口、设备、业务系统，提前配置窗口备用受理人员，防止突发情况的发生，保证应急状态下窗口受理工作井然有序。

第五条 常设“潮汐窗口”，窗口外显示屏标识“潮汐窗口”。

第六条 “潮汐窗口”的受理人员需具备综合受理能力，应急状态下随时启用“潮汐窗口”模式。因业务特殊需求无法在本窗口完成业务的，提前设置临近窗口或后台作为业务支撑，由“潮汐窗口”受理人员将收件转至支撑窗口或后台完成后回本窗口办结，保证群众“不跑腿”。

第七条 对“潮汐窗口”工作人员，按照窗口人员规范管理考核。窗口工作人员受理“潮汐”业务不得推诿扯皮，因不负责任、服务态度恶劣造成群众投诉的，纳入年度考核，情节严重的追究窗口负责人和直接责任人的相关责任。