

# 开封市龙亭区行政服务中心文件

龙政中心〔2022〕9号

## 龙亭区行政服务中心“一站式”政策咨询服务 的实施方案

为进一步深化“放管服”改革，优化政务服务，推进服务型政府建设，切实加强“一站式”服务建设，推动实体政务服务大厅“多门”变“一门”，为“一次办好”改革铺路搭桥，切实增强企业和群众获得感扩大政策覆盖面、提升政策知晓率，现结合我区实际，特制定本方案。

### 一、工作目标

围绕适用于我区现行的各类优惠政策文件，在区政务服务大厅设立“一站式”政策咨询服务窗口，将分散于各部门的惠企便民政策收集汇总，切实解决咨询过程中“多头跑、多次跑”的问题，让企业只进“一扇门”就能“一站式”“一次办”，实现企业群众咨询政策便捷高效。

### 二、适用范围

全区涉及惠企便民政策的部门都是“一站式”政策咨询服务的实施范围，主要涉及区发改委、区税务局、区人社局、区市场监管局等相关部门及其上级对应主管部门制定出台的政府补贴、政府奖励、税收优惠、医保社保等各项惠企便民政策，统一纳入“一站式”政策咨询服务窗口。

### 三、运行机制

结合政务服务事项“一窗受理”改革要求，将惠企便民政策咨询服务纳入“有诉即办”服务受理范围，打通惠企便民政策咨询服务从部门到企业群众的绿色通道。

（一）“一窗受理”：通过设置的“一站式”政策咨询服务窗口，将“淘宝式”政策咨询服务变为为集中咨询，推动政策公开向“面对面”转变，现场提供咨询解答服务。同时，设置值班主任值日制度，对等候时间较长的办事群众主动上前询问，引导进行网办、掌办和自助一体机办理，实现咨询答疑从“人找服务”向“服务找人”转变。

（二）“协同配合”：通过部门协同联动，构建统一咨询闭环，做到首问必答、有需必办、部门联动、跟踪服务，提升政策咨询的效率与质量。

（三）便捷咨询。公布政策服务电话，为企业和群众提供更便捷的政策咨询服务，精准传达政策意图，真正做到让企业群众享受到政府的各项优惠政策。

### 四、工作任务

（一）政策梳理。根据“谁制定、谁更新、谁解释”的原则，由区直各相关部门负责梳理本系统（含中央、省级、市级）惠企便民政策事项清单，提交区行政服务中心汇总。同时，按照“制定出台一批、梳理更新一批”的原则，动态调整惠企政策事项清单。

（二）配强队伍。惠企便民政策梳理规范后，各部门要明确一个牵头科室，负责与区行政服务中心“一站式”政策咨询服务窗口对接，使窗口工作人员能及时掌握惠企便民政策内容。

（三）政策宣传。通过政府门户网站、政务服务大厅宣传展板、LED屏等渠道对外公布惠企政策清单等内容，并根据政策更新情况及时发布相关信息，让企业群众及时了解、掌握各项惠企便民政策。各相关部门应组织业务骨干定期开展培训辅导，主动为企业群众做好政策宣传解读。

（四）对外服务。在区政务服务大厅设置“一站式”政策咨询服务窗口，正式面向企业群众提供服务。

## 五、保障措施

（一）加强组织领导。成立由区行政服务中心主要负责人为组长、分管副职为副组长、各有关单位具体经办人为成员的政策咨询服务窗口建设工作领导小组。

（二）明确部门职责。区直有关部门要高度重视政策咨询服务窗口建设工作，明确分管领导、责任股室和联络员。

认真梳理政策并动态管理，简化审查环节，规范办事流程，提升服务质量，确保惠企便民政策咨询工作高效有序开展。

（三）加强宣传引导。通过政府门户网站、政务服务大厅宣传展板等渠道开展广泛宣传，切实提高政策兑现知晓度，努力营造惠企、亲企良好氛围。

（四）强化监督管理。按照省、市优化营商环境工作要求，加强工作推进落实，将政策汇集、服务质量等纳入单位和个人工作绩效考评内容，实行正向激励，确保惠企便民政策咨询工作落细落实。

龙亭区行政服务中心

2022年6月14日

