安北政数〔2022〕98号

关于印发《北关区“一站式”政务服务制度》的通知

便民中心、机关各科室：

现将《北关区“一站式”政务服务制度》转发你们，
请结合工作实际认真贯彻落实。

安阳市北关区政务服务和大数据管理局

2022年8月19日

北关区“一站式”政务服务制度

为规范工作程序，优化干部作风，增强服务水平，提高工作效率，制定本制度。

一、一站式服务含义

一站式服务是指工作人员根据职能要求，原则上为服务对象业务范围内的相关事项，提供简便、快捷、优质的服务实现简化办事程序减少中间环节，严格规范业务流程，减少服务对象办理业务的等候时间，为服务对象提供高效、快捷的全方位服务。

二、一站式服务内容

(一) 业务咨询。接待服务对象来访或咨询，为服务对象提供职能范围内的业务指引、介绍、解答有关财政工作事宜。

(二) 直接办理。按照《限时办结制度》的要求，属于业务范围内的事项应及时办理，因特殊情况不能马上办理的应说明原因。

(三) 其他事项。不属于本职业务范围内的直接办理的事项，按照业务流程规定及时转办，并在限定的时限内将力理结果反馈服务对象

三、一站式服务的要求

服务对象要求办理的事项符合办理规定手续齐全的经办人员应提供即时审核办理有关手续的一站式服务；对材料

不全或不符合规定的,应一次性口头或书面告知其所需补充的材料和解决办法,服务对象所办业务如涉及到多个部门或材料不清楚,法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况经办人应及时帮助其咨询了解请示报告或作出相关的指引不能推诿了事。

四、处理

对违反本制度的工作人员,按照《问责办法》规定予以问责。