

# 开封市人民政府办公室文件

汴政办〔2021〕33号

---

## 开封市人民政府办公室 关于印发开封市民之家管理办法的 通 知

各县、区人民政府，市人民政府各部门：

《开封市民之家管理办法》已经市政府第58次常务会议研究通过，现予以印发，请认真遵照执行。

2021年7月12日

# 开封市民之家管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为促进服务型政府建设，规范市民之家的管理和  
服务行为，提高依法行政和政务服务水平，根据《行政许可  
法》等有关法律法规规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 市民之家是市政府设立的为公民、法人和其他组  
织集中办理政务服务、公共服务、公共资源交易及中介服务等  
事项的工作平台。

**第三条** 市民之家的建设和管理，应当遵循以下原则：

（一）统一集中原则。市级行政部门和相关组织的政务服  
务、公共服务事项应进尽进，市级行政部门专业平台与一体化  
政务服务平台应接尽接，原则上要进入市民之家统一受理、收  
费、办理。市级公共资源要素市场整建制进驻，实行统一管理；

（二）高效便民原则。以服务对象需求为导向，以服务效  
率和满意度为评价标准，规范化实施政务服务“好差评”制  
度，为社会各界提供便捷高效的服务；

（三）规范透明原则。“让权力在阳光下运行”，按照“一  
网通办”前提下“最多跑一次”的要求，规范操作流程，强化  
政务公开、透明，让群众知晓，接受群众监督；

（四）有效制约原则。强化内控机制建设，接受社会监督，促进廉洁高效、勤政为民。

## 第二章 管理机构及职责

**第四条** 成立由市政府常务副市长任主任，市政务服务和大数据管理局、进驻市民之家的市政府有关职能部门等为成员单位的市民之家管理委员会，负责市民之家的监督管理和组织协调等工作。市民之家管理委员会下设执行委员会（以下简称执委会），执委会设在市政务服务和大数据管理局，执委会主任由市政务服务和大数据管理局局长兼任。

**第五条** 执委会是负责市民之家日常事务管理的办事机构，主要履行下列职责：

（一）负责制定市民之家的各项管理制度和服务规范，并组织实施；

（二）负责对市级行政部门和相关组织进入或者退出市民之家集中受理事项的审查、确认工作；

（三）为进驻单位提供办公场所、设施设备、运行管理等方面的保障和服务，组织市民之家政务服务综合管理系统的开发应用及维护管理；

（四）负责进驻市民之家事项办理过程的管理和监督，为申办人提供办事指引和综合服务；

（五）负责对进驻市民之家工作人员日常管理、监督、考核和教育培训；

（六）组织对市民之家进驻窗口单位及其工作人员工作绩效的考核评议；

（七）受理、处理对进驻市民之家的服务窗口及工作人员的投诉，对需要实施责任追究的违纪违规人员提交市纪委监委进行处理；

（八）负责入驻单位及中介机构租赁费的收缴，商户租赁也可授权委托物业公司代收，实行收支两条线；

（九）由执委会负责或委托其他单位负责市民之家的物业管理、后勤服务以及公共服务实施的管理和使用；

（十）承办市委、市政府交办的其他事项。

**第六条** 有关部门因业务特殊需要，经市政府批准，可以设立市民之家的分中心，并按照市民之家的统一要求进行管理。

**第七条** 加强对县区市民之家建设、管理和服务等方面的指导，负责政务资源共享、业务协同、互联互通等方面的组织协调。建设门户网站，提高自身信息公开共享能力。

### **第三章 运行管理**

**第八条** 执委会结合工作实际，制定相关的运行管理制度，

建立智慧政务的管理服务模式。引导窗口单位树立以人民群众为中心的服务理念，推行政务服务事项简约化、便民化、智慧化，构建一体化审批模式，为申办人提供方便、快捷的服务。

**第九条** 执委会建立市民之家工作人员服务行为规范制度，对工作人员的统一着装、执证上岗、日常考勤、办公秩序、服务质量等方面进行管理，树立良好的政府服务形象。

**第十条** 执委会按照智慧政务运行要求，建立一体化政务服务管理系统，统筹服务资源，大力推动政务服务事项、公共服务事项办理由实体政务大厅向网上延伸，提升实体端、网上端、移动端、自助端的服务功能。

综合运用市民之家一卡通，提供身份识别、小额支付和事项办理的互查、公交刷卡等“一卡通”服务。

**第十一条** 依托全国政务服务一体化平台，实施综合受理，制定标准化申报材料审查要点，实现政务服务、公共服务全领域无差别“一口受理”。对重点项目开辟绿色通道，实行预约服务、全程代办等高效的服务。

**第十二条** 进一步提升政府数据治理能力，创新提供面向具体业务的数据服务，实现营商环境向纵深推进。在部门集中进驻的基础上，支持全生命周期“一件事”等改革，形成跨部门、跨层级、跨地域的集智慧化、移动化的“一网通办”工作格局。

**第十三条** 进驻单位按照批准的收费项目、收费标准开具票据，所缴款项由市民之家委托或指定的代办银行统一收取。

**第十四条** 统一智能化管理，建设集行政审批服务、公共资源电子招投标、楼宇智能化、管理现代化的统一门户网站。

**第十五条** 建立市民之家政务服务大厅投诉受理制度，规范投诉受理程序，及时反馈处理结果。

**第十六条** 进驻市民之家的物业管理公司，由执委会统一管理，并制定相应的管理办法。

**第十七条** 市民之家公共设施的管理和维护，由执委会统一管理并制定相应管理制度。

**第十八条** 建立市民之家“5+2”政务服务无休日制度，市民之家政务大厅各入驻窗口单位双休日正常受理对外公布的便民公共服务事项。

## **第四章 事项管理**

**第十九条** 市级行政部门和相关组织（以下统称窗口单位）的政务服务、便民公共服务、公共资源交易等事项全部进入市民之家实行统一受理、收费、办理。未经市政府批准不得在市民之家以外受理、收费、办理。

**第二十条** 窗口单位的政务服务、便民公共服务、公共资

源交易等事项进入市民之家窗口统一受理，按规定收费，按承诺要求办理、全程监控，并纳入综合管理系统。

**第二十一条** 已纳入市民之家受理、收费、办理的政务服务事项，依法依规需要变更、撤销、调整审批方式的，窗口单位应当报执委会初核，经市政府审批确认。

**第二十二条** 纳入市民之家受理、收费、办理的事项，窗口单位应提供办理事项的依据、办理条件、办理程序、法定期限、承诺时限、收费标准、申请书格式文本和样本等信息，实时采集、记录相关事项办理的过程、结果信息，并依法公开。

采集、公开的信息应符合市民之家综合管理与监控的要求，满足社会公众通过市民之家门户网站、移动办事 APP 等实时查询、申办的需要。

**第二十三条** 市民之家应建立一体化政务服务平台、全市政务资源共享平台及“互联网+监管”平台，支撑部门业务数据的汇聚、分析等工作，提高数据信息的综合利用效率。

**第二十四条** 纳入市民之家的事项，应根据不同情况按照下列方式办理：

- （一）即办件，实行当场办结；
- （二）承诺件，实行限时办结；
- （三）联办件，实行联审会办或并联审批；
- （四）报批件，实行交办负责、跟踪落实；

（五）急办件，实行“绿色通道”办理。

## **第五章 服务窗口及人员管理**

**第二十五条** 窗口单位应按照“三集中、三到位”的总体要求，将政务服务和便民公共服务、公共资源交易等事项向一个科室集中，一个科室向市民之家窗口集中。按照服务窗口的管理要求，确保人员到位、事项到位、授权到位。实行“一个部门、一个分管领导、一个科室”负责制。

**第二十六条** 服务窗口应严格执行“五制一律”便民标准。明确“首问负责制”，一律首问负责直至办理完成，全程盯办，防止推诿扯皮。保证“限时办结制”，对于符合条件能现场出具的证明，一律当场即办；现场办不了的，一律明确办结时限。落实“共享协同制”，能够内部查清征询的材料，一律不再要求群众提供。实行“上门代办制”，针对行动不便的特殊困难群众，凡提出申请的，能够现场办结的，一律提供上门服务。严格“责任追究制”，对不作为、乱作为问题，及时予以纠正，造成严重后果的一律严肃追责。

**第二十七条** 办事窗口实行最大程度综合办理。原则上所有事项均应纳入综合窗口受理，实现“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一发证”的服务模式。坚持需求导向，从企业和群众的需求出发，对季节性强或者临时新增等事项，可以通

过设置临时窗口提供服务。

**第二十八条** 窗口单位派驻市民之家的工作人员，须是本单位正式在编人员，其编制、职级、待遇等由派驻单位负责，接受所在单位和执委会的双重管理。窗口单位应根据服务窗口业务需要，选派素质高、能力强、负责任、能满足岗位要求的人员到市民之家工作。

**第二十九条** 确保服务窗口工作的连续性，进驻人员在服务窗口的工作时间不得少于两年。窗口单位调整工作人员时，需经执委会初审同意后，进行岗前管理制度、服务规范等内容的培训，考核合格后方可上岗。

**第三十条** 窗口单位应向市民之家派驻首席代表，并就本单位以下事项对首席代表进行充分授权：

- （一）负责进驻市民之家事项的受理和办理；
- （二）负责市民之家联办件的组织、协调和办理；
- （三）负责与市民之家执委会的工作联络；
- （四）负责（或协助执委会）对进驻市民之家工作人员的日常管理、监督和工作考核；
- （五）授权范围内负责的其他事务。

首席代表须是窗口单位的分管领导或审批服务科长（行政编、参照或事业编），熟悉本单位进驻市民之家的全部事项和相关业务。

**第三十一条** 窗口单位的分管领导应定期到服务窗口现场办公，了解窗口办件和工作人员的情况，研究解决工作中出现的问题。

**第三十二条** 窗口单位应加强对派驻人员业务的继续教育培训工作，提高人员的专业素质。

**第三十三条** 执委会应加强对进驻人员思想等教育工作，提高人员的综合素质。

## **第六章 绩效考评**

**第三十四条** 市民之家建立绩效考评制度，对窗口单位的事项管理、政务公开、服务质量等进行综合考核评价，纳入工作人员日常考核。

**第三十五条** 绩效考评分为月度考核和年度综合考核。月度考核的结果作为评选先进窗口单位、个人、派驻单位评优评先的依据。年度考核的结果与市委、市政府对服务窗口及窗口单位的目标考核结果挂钩，并纳入机关作风建设的综合评价体系和依法行政考核。

## **第七章 监督管理**

**第三十六条** 执委会应建立健全内控机制，完善配套管理制度。

**第三十七条** 执委会应加强对服务窗口的日常管理、监督、考核，联合各整建制入驻单位成立大厅联合巡查组，以现场巡查、服务对象评价等多种手段开展日常巡查工作，促进服务水平的提升。

**第三十八条** 已经纳入市民之家集中受理的事项窗口单位又在市民之家窗口以外受理的窗口单位或工作人员，由执委会根据情节可进行通报批评、责令限期整改。

**第三十九条** 窗口单位工作人员经考评不能胜任岗位工作要求的，由派驻单位强化教育培训工作。经考评仍不能胜任的，责成派驻单位限时调换，派驻单位不得以任何理由拒绝调换。

**第四十条** 社保、医保、外事出入境、工商专业分局、不动产登记中心等作为分大厅按照市委、市政府要求整体进驻市民之家，鉴于其特殊性，既要接受执委会的统一管理和协调，同时又要作为一个相对独立的整体单位担负起自身的管理职能。

**第四十一条** 入驻市民之家的单位，在制定和出台管理办法前，须报经执委会批准后，再行实施。

## **第八章 附 则**

**第四十二条** 市民之家运行中的行政后勤管理、人员派驻

管理、事项办理、绩效考核等具体实施办法，由执委会结合工作实际另行制定下发。

**第四十三条** 本办法自印发之日起施行，2014 年 6 月 26 日开封市人民政府发布实施的《开封市人民政府办公室关于印发开封市民之家管理办法（试行）的通知》（汴政办〔2014〕42 号）同时废止。

---

主办：市政务服务和大数据管理局

督办：市政府办公室二科

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

---

开封市人民政府办公室

2021 年 7 月 15 日印发

---

