

海口市政务管理局文件

海政管通〔2023〕12号

海口市政务管理局 关于明确窗口事务官具体人员安排和 工作流程的通知

各相关单位：

为加强市政务服务大厅规范化管理，根据3月28日省营商环境建设厅厅长走流程发现问题梳理整改要求，落实市政务服务大厅综合窗口受理改革以及窗口事务官制度，现将有关要求通知如下：

一、明确“窗口事务官”具体工作人员

根据海口市政务管理局印发的《海口市政务服务大厅窗口事务官制度》的通知》（海政管通〔2023〕3号）要求，现各审批办按照下表明确每个工作日当值的“窗口事务官”，请于今天3月

30日上午下班前报送至市政务管理局督办科（李日泽18089745270）。

二、前后端衔接工作流程

根据各审批办和窗口事务官工作职责，各审批办及时对前端窗口服务群众企业工作进行支撑，限时到窗口服务企业 and 群众。前端窗口工作人员如遇复杂业务问题无法向申请人解答，或对办理结果存在异议和其他需要审批办处理等情况时，由窗口工作人员通过电话方式联系相应审批办当日当值窗口事务官，进驻大厅审批办当日当值窗口事务官需在5分钟内本人或调度相关人员到窗口进行接待服务。未进驻大厅的当日当值窗口事务官，通过电话方式及时解答群众企业问题。

当日当值窗口事务官要电话通畅，确保前后端衔接及时到位，如出现未及时接听电话，或超时到窗口接待的情形，由各窗口工作人员做好记录，做为督办和考核依据。

三、明确结果物送达方式

（一）批文类结果物送达：由审批人员上传省市一体化系统，完成送达；

（二）证照类结果物送达：进驻大厅事项按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的要求，由发证窗口统一对外送达。各审批办自查本部门进驻大厅事项以及代上级部门发放的结果物情况，一并移交至发证窗口，办事人统一在发证窗口领

取。未移交的于3月31日前完成移交，逾期未移交的，进行专项督办。

- 附件：1. 各审批办窗口事务官信息一览表；
2. 市政务大厅窗口人员与“窗口事务官”互动记录表



海口市政务管理局办公室

2023年3月27日印发
