甘肃省人民政府办公厅关于全面推进政务服务中心开展“一窗受理、集成服务”

工作的通知

甘政办发〔2018〕65号

各市、自治州人民政府，兰州新区管委会，省政府有关部门，中央在甘有关单位：

　　为加快推进“一窗办一网办简化办马上办”改革（以下简称“‘四办’改革”），努力实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”，根据《甘肃省人民政府关于深化“放管服”改革推进政府职能转变的意见》和《甘肃省2018年推行“一窗办一网办简化办马上办”改革实施方案》精神，现就全面推进全省各级政务服务中心“一窗受理、集成服务”工作有关事项通知如下：

　　一、总体要求

　　全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，紧扣群众和企业到政府办事“最多跑一次”的目标，全面推进政务服务中心“一窗受理、集成服务”改革，推行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式，加快政务服务事项由政府部门自行受理向政务服务中心“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”转变，实现政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升、群众获得感显著增强。

　　二、基本原则

　　（一）需求导向。以满足群众和企业办事需要、改善群众和企业办事体验为出发点和落脚点，着力推进政务服务中心“一窗受理、集成服务”改革，不断提升群众办事便捷度和满意率。

　　（二）应纳尽纳。紧盯群众和企业到政府办事“最多跑一次”或“零跑腿”的目标，积极推进“三集中、三到位”，即部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向政务服务中心集中、政务服务事项办理向甘肃政务服务网集中，做到事项进驻到位、授权到位、电子监察到位，切实破解群众和企业到政府办事多次跑、来回跑、多头跑的问题。

　　（三）分类整合。按照“一个窗口”面向群众的要求，稳步推进群众和企业到政府办事事项的分类整合和综合受理窗口的分类设置，着力增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

　　（四）探索创新。聚焦政务服务提质增效，重点在规范办理条件、简化申报材料、优化办理流程、联通业务平台、共享政务数据、核验网上数据以及合理配置后台办理和前台受理人员等方面探索创新，努力打造符合各地实际，精简、便民、高效的政务服务模式。

　　三、主要任务

　　（一）科学设置若干综合性受理窗口。

　　各级政务服务中心要根据办理事项领域、办理流程关联度、办理数量多少等，优化窗口布局，分类增设或整合设置若干综合性受理窗口，专门负责企业和群众办事的要件受理、转办催办和结果送达；对年办件量少、与其他事项关联度低的办理事项，可设置“其他事务代办”窗口。综合性受理窗口坚持线上线下同步受理，线上主要负责网上登记和实时转办，线下主要负责会商协调和申报材料审查。现阶段各地可结合实际设立投资项目审批、市场监管、不动产交易登记、医保社保、公安服务、生育服务、住房公积金等综合性受理窗口，并根据运行情况进行动态调整，不断优化窗口设置。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市州政府、兰州新区管委会，省政府有关部门）

　　对没有纳入政务服务中心的部门和事项，要尽快整合纳入。目前确因场地条件限制暂时无法整合进驻政务服务中心的分中心或部门办事大厅，须按照“一窗受理、集成服务”的要求进行改造，实现办理过程和办理结果的统一监督，待条件成熟后进驻政务服务中心。有条件的市州可成立受理中心和代办中心，作为政务服务中心的下属（二级）机构。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市州政府、兰州新区管委会，省政府有关部门）

　　（二）制定公布标准化规范化的办事指南。

　　各地要充分吸收行政许可标准化工作成果，制定公布标准化规范化的办事指南，为群众和企业办事提供明确清晰的指引。重点规范申请主体、办理条件、申报材料、办理流程、办理时限等要素，彻底取消不必要的申报材料、“奇葩证明”，消除“×××等材料”、“法律法规规定的其他材料”等模糊性表述和兜底条款。要从群众办事的角度，着力推进涉及多个部门、群众需要“多次跑”“多头跑”事项的标准化，进一步打通部门之间办事环节，建立一体化的工作规范和办理流程，实现无缝对接、集成办理。省直有关部门要加强工作统筹，梳理制定本部门本系统统一规范的办事指南。（牵头单位：省编办、省质监局；责任单位：各市州政府、兰州新区管委会，省政府各有关部门）

　　（三）建立健全配套制度体系。

　　围绕强化监督管理，建立健全政务服务中心统筹协调和监督考核制度，畅通政务服务咨询投诉举报渠道，加快建立政务服务中心“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”的业务闭环。围绕提升行政服务效能，探索建立并联审批、容缺预审、联合办理、统一收费、全程代办、邮寄送达等制度，完善工作机制和操作流程，加快形成行政服务提质增效的长效机制。（责任单位：各市州政府、兰州新区管委会）

　　（四）深入推进“互联网+政务服务”。

　　加快对接联通省、市、县各部门业务系统，推进政务服务事项向网上政务服务平台集中并实现网上申报办理。加快建设移动客户端、自助终端等便民服务平台，推动更多政务服务事项通过移动互联网办理。加快信息系统整合和数据共享，完善数据交换共享平台，推进人口、法人、电子证照等数据资源在各级政务服务中心的共享应用，以数据共享促进流程优化、业务协同。加快推进电子文档归档、电子印章应用、群众评价、电子监察等技术支撑体系建设，通过线上线下的融合互动，推动政务服务优化升级。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市州政府、兰州新区管委会，省政府有关部门）

　　（五）推动“一窗受理、集成服务”向基层延伸。

　　切实加强乡镇（街道）便民服务网点建设，完善服务体系，加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点延伸，探索建立“乡镇（街道）、村（社区）前台统一受理，县、乡镇（街道）后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，逐步实现县、乡镇（街道）政务服务事项一窗办理、一站式服务、全县域通办和全流程效能监督。（责任单位：各市州政府、兰州新区管委会）

　　四、组织实施

　　（一）加强组织领导。全面推进政务服务中心“一窗受理、集成服务”是加快“四办”改革、推动审批服务便民化的基础性工作，是实现“最多跑一次”的有效途径。各地各部门要充分认识推进政务服务中心“一窗受理、集成服务”工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，精心部署，加快进度，落实任务，确保2018年5月底前基本实现各级政务服务中心“一窗受理、集成服务”。

　　（二）加强协调配合。各级政府是推进本地区“一窗受理、集成服务”工作的责任主体，要建立工作机制，强化协调配合，明确责任分工，落实责任人，抓好工作落实。省直有关部门要加强督促指导和业务培训，认真做好本系统政务服务事项办理流程优化、环节要件简化等工作，及时研究解决改革中遇到的困难和问题。

　　（三）强化督促检查。各地各部门要完善相关配套措施，加强对政务服务中心“一窗受理、集成服务”工作的督促检查，对不认真履行职责、工作明显滞后的地区和部门，要加大责任追究力度，确保工作全面落实。省政府办公厅将会同有关部门，适时对各地推进“一窗受理、集成服务”工作情况开展督查。

　　　　　　　　　　　　　　甘肃省人民政府办公厅

　　　　　　　　　　　　　　　　2018年5月4日

（此件公开发布）