

临夏回族自治州人民政府办公室关于印发 临夏州政府政务服务中心“一窗受理、 集成服务”实施方案的通知

临州办发〔2018〕97号 2018年10月29日

各县(市)人民政府,州直及省属在临有关单位:

《临夏州政府政务服务中心“一窗受理、集成服务”实施方案》已经2018年10月23日州深化“放管服”改革推进政府职能转变领导小组会议审议通过,现印发给你们,请认真贯彻落实。

临夏州政府政务服务中心“一窗受理、集成服务”实施方案

为认真贯彻《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)、《临夏州优化政务服务环境规范政务服务提升政务服务效率工作方案》(临州办发〔2018〕51号)精神和甘肃省地方标准《政务服务“一窗办一网办简化办马上办”工作规范》第2部分“一窗受理、集成服务”要求,结合州政府政务服务中心实际,制定如下方案。

一、工作目标

依托临夏州政府政务服务中心和甘肃政

务服务网临夏州子站,深入开展“一窗受理、集成服务”工作,打造“前台综合受理,后台分类审批,统一窗口出件”的政务服务模式,向企业群众提供项目完备、流程简约、服务规范、高效便捷的政务服务,努力实现群众企业线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场办理“最多跑一次”。

二、实施范围

州级各职能部门(单位),州政府政务服务中心各分中心。

三、主要任务

(一)科学设置若干综合性受理窗口

1、设立综合受理功能区。在州政府政务服务中心设置投资项目审批、市场监管、公安服务、医保社保、住房公积金、综合事务、税务办理等综合受理办理功能区和司法、交通(运政)等专业窗口,在各功能区分设若干综合受理窗口,对各功能区所承办事项实行无差别受理(单窗通办)。

(1)投资项目审批功能区。由州发改委牵头负责,主要办理政府和企业投资建设项目从立项到竣工验收整个周期的相关政务服务

事项，以及进驻该功能区单位应当办理的政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门(7个):州发改委、州国土局、州规划局、州环保局、州住建局、州交通局、州水电局。

(2)市场监管功能区。由州工商局牵头负责,主要办理市场监管综合执法、加强产品质量安全监管等相关的政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门(6个):州工商局、州质监局、州食药局、州商务局、州安监局、州烟草局。

(3)公安服务功能区。由州公安局牵头负责,主要办理社会治安、相关资格证申领、变更、年检等政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门:州公安局(包括消防、交警)

(4)医保社保功能区。主要办理人力资源、职称改革、医保社保等相关的政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门:州人社局

(5)住房公积金功能区。主要办理住房公积金等相关的政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口,并设银行窗口。

涉及部门:州住房公积金管理中心

(6)综合事务功能区。由州政府政务服务中心牵头负责,主要办理科教文卫体、农林牧、民政、民族事务、旅游气象、侨务等相关政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门(17个):州农牧局、州林业局、州工信委、州卫计委、州文广局、州宗教局、州民政局、州民委、州科技局、州教育局、州体育局、州旅游局、州粮食局、州外侨办、州气象

局、州安全局、州无委办。

(7)税务办理功能区。主要办理税务等相关政务服务事项。根据办理情况设置若干综合受理窗口。

涉及部门:州税务局

同时,单设司法、交通(运政)专业窗口,分别办理司法和交通运输政相关的政务服务事项。

2、政务服务事项应进必进。严格按照“应进必进”要求,对照州编办(审改办)审核确认的《临夏州州级群众和企业到政府办事事项现行目录》,政务服务事项全部进驻政务服务中心,实现政务服务线下“只进一扇门”,绝不允许“体外循环”,并根据实际情况进行动态调整。

3、制定公布标准规范的办事指南。各部门要充分吸收行政许可标准化工作成果,务必于11月20日前制定公布标准化规范化的办事指南,及时更新线上线下办事指南,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,全面取消复印件(确需复印件留存的由办事窗口自行复印),彻底取消不必要的申报材料、“奇葩证明”,消除“xxx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。

(二)建立集成服务工作机制

4、建立“前台后室”服务模式。前台“综合受理窗口”由政务服务中心统一管理,负责相关事项的受理审核、按责分办、统一出件等审批服务工作,后台为州直部门进驻的工作人员,按照业务归口划分到不同功能区承担具体的业务办理,建立“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。功能区牵头部门首席代表负责进驻本区的所有

部门窗口业务的组织协调，窗口人员日常管理、政治理论及业务知识学习，负责制定和落实本区内运行机制及制度办法，负责组织落实好政务服务事项无差别受理和政务服务中心交办的其他工作；进驻部门负责本部门进驻事项工作，负责落实政务服务中心各项制度和本功能区内运行机制，负责配合牵头部门开展好政务服务事项无差别受理及其他交办的工作。

5、建立综合咨询服务机制。发挥咨询引导服务的作用，综合运用功能区综合受理窗口、咨询引导窗口、政务服务网、自助查询系统等渠道，实行政务服务事项一次性告知，做好事项申报前的辅导指导、帮办指导，提高政务服务事项申报成功率，让群众企业少跑腿、好办事。

6、实行全流程监督管理。完善行政审批系统，实时向政务服务相对人、部门负责人、政务服务中心相关科室、有关职能部门推送事项受理办理进程，实现对政务服务事项受理办理全流程的监督管理，确保政务服务工作规范、高效、廉洁运行。

(三)完善政务服务相关措施

7、大力推动网上申报办理。加快建设一体化政务服务平台，落实政府部门自建系统与政务服务网基础平台的对接，实现部门之间后台打通、数据联通，为年底前 80% 的政务服务事项实现网上可办提供技术支撑。同时，加快实施证照快递送达，探索申请资料、批文证照双向快递，进一步便民利企。参照省上做法，通过政府购买服务的方式，引入快递公司进驻州政府政务服务中心对窗口办件结果实行统一寄送，费用由州政府政务服务中心统一承担。

8、调整充实人员力量。各部门严格按照“三集中三到位”要求，配齐配强工作人员，选派熟悉政策、精通业务、为民情怀重的精兵强将进驻政务服务中心窗口，共同建立一支专业化、高素质、复合型的政务服务队伍，统一对外综合受理，对内衔接流转，树立良好形象。同时，要必须确定一名由科级(含副科级或相当于中级技术职称)职务的人员担任首席代表；要对首席代表充分授权、明确对本部门窗口业务和工作人员的管理职责，要对综合受理窗口充分授权、明确政务服务事项受理权的管理职责；要在政务服务中心刻制启用行政审批服务专用章，实现“一枚印章”管审批服务。首席代表及窗口工作人员必须在政务服务中心上班，工作期间不再承担原单位的其他工作。抓好“综合窗口”工作人员的业务培训和考核管理工作。

9、完善政务服务中心功能布局。做好“一窗受理、集成服务”改革所需办公场地的协调和保障工作。政务服务中心按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的流程设置咨询投诉引导区、前台受理区、后台审批区、自助服务区、行政办公区等功能区。加大财政支持力度，做好经费保障，优化提升实体政务服务中心功能。

四、工作要求

(一)加强组织领导。各部门要高度重视“一窗受理、集成服务”工作，单位主要负责人要切实担负起第一责任人责任，明确分管领导、责任科室和具体责任人，认真落实班子成员值班带班制度和首席代表制，全力支持“一窗受理、集成服务”改革。

(二)强化工作落实。各部门要进一步明确目标任务，制定细化落实方案，按照上报州

编办的政务服务事项目录，完成内部职能整合调整，优化政务服务流程，编制标准规范的办事指南。同时，要严格进驻大厅人员标准，完成政务服务事项受理办理培训和授权工作。

(三)强化监督检查。各部门要围绕《本方案》主要任务，认真研究，提前着手，扎实开展政务服务事项进驻、办事流程优化再造、重新编制办事指南、健全完善内部运行机制等工作，为年底实现80%政务服务网上可办夯实基础。州政府政务服务中心将会同州编办(审改)等部门，对各部门贯彻落实“一窗受理、集成服务”、推进各项工作任务情况进行督促检查，对工作推进缓慢、以各种条件拒绝入驻大厅的部门予以通报批评，责令限期整改。