临夏回族自治州人民政府印发关于进一步加强政务服务中心建设管理的意见的通知

临州府发〔2020〕78号 2020年10月10日

各县（市）人民政府，州政府各部门、省属在临各单位：

　　《关于进一步加强政务服务中心建设管理的意见》已经州人民政府第125次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

　　关于进一步加强政务服务中心建设管理的意见

　　为深化“放管服”改革，深入推进审批服务便民化，充分发挥政务服务中心作用，建立运行良好的工作机制，持续提升政务服务质量，打造务实便捷高效的政务环境，建设人民满意的服务型政府，大力弘扬临夏精神、体现临夏环境、展示临夏形象。根据《甘肃省加快建设一体化在线政务服务平台进一步推进政务服务“一网、一门、一次”改革重点任务落实方案》（甘政办发〔2018〕184号）、《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）、《甘肃省人民政府办公厅印发关于贯彻落实<优化营商环境条例>若干措施的通知》（甘政办发〔2020〕35号）等有关文件精神，现就进一步加强政务服务中心建设管理提出如下意见。

　　一、总体要求

　　（一）加强政务服务中心建设管理的重要性。加强政务服务中心建设是建设服务型政府的重要举措，是深化“放管服”改革的重要抓手，是建设法治、廉洁政府的重要途径，是服务企业群众的“最后一公里”。各县市各部门要充分认识加强政务服务中心建设的长期性艰巨性，持之以恒地抓好政务服务中心建设管理，加快推进政务服务线上线下深度融合，不断增强企业群众的体验感、获得感、满意度，切实把州县(市)政务服务中心建设成为公众到政府机关办事的便捷场所，政府机关实施具体行政行为的阳光平台，促进公共权力依法规范运行。

　　（二）加强政务服务中心建设管理工作目标。深入推进“一网一门一次”改革和“四办”改革取得更大成效，打造优质高效有温度的线下政务服务。完善州、县(市)、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务网络、实现全覆盖。推进政务服务线下“只进一扇门”、政务服务事项进驻综合性政务服务中心基本实现“应进必进”；切实提高网上政务服务的能力和水平，加快推动政务服务从“网上可办”到“网上好办”转变。推进线上线下深度融合，优化再造办理流程，实现事项办理一个平台、一套标准，夯实“一网通办”基础，形成政务服务“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，推动政务服务更高效更精准更智能。

　　二、主要内容

　　（一）构建统一明晰的政务服务中心管理体系

　　1、明确职能定位。政务服务中心既是政务服务的管理机构，也是直接为企业群众集中办理各类政务服务事项并提供政务服务的综合服务平台，包括州、县市政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心等综合性政务服务大厅。州县市政务服务中心主要负责对政府各部门进驻及事项办理的督办催办、委托事项办理的组织协调、监督管理和指导服务，对进驻窗口工作人员进行管理培训和日常考核，承担本级政府赋予的其他职责。

　　2、强化管理机制。州政府办公室负责全州行政审批制度改革、“放管服”改革、政务服务管理工作，应配齐配强人员，切实加强政务服务管理；各县市应加强工作力量，靠实责任，统筹推进各项工作；推进乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点建设管理工作，加强政务服务体系建设。州县市应积极创造条件、创新管理方式，采取政府组建或向第三方购买服务的方式成立受理中心和代办中心。

　　3、规范机构建设。在城区位置适中、交通便利、方便服务对象办事的地方建成一定规模的政务服务中心，建筑面积原则上满足本级政府所有政务服务事项的部门进驻办理事项的需求。对照国家标准、甘肃省地方标准，根据企业群众需求科学合理设置相关功能区域，配备必要的办公设备、便民设施和便民用品，加强日常运行维护，确保服务功能完备。鼓励提供个性化服务，推广免费邮寄等便民服务。

　　（二）健全规范透明的政务服务事项管理

　　4、加强事项管理。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。按照“应进必进”要求所有政务服务事项集中在本级政务服务中心统一办理，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，不得在政务服务中心外办理。持续推进政务服务“只进一扇门”，积极创造条件逐步取消部门单独设立的服务大厅，将部门政务服务事项向综合性政务服务中心集中。进驻事项实行清单式管理，事项进驻、变更、取消或退出的应向本级政府办公室提出申请；下沉乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点的政务服务事项由县市政府办公室统一管理。

　　5、完善办事指南。政务服务事项应编制规范标准的办事指南，明确政务服务事项的受理条件、办事材料、办理流程等信息；办事指南应简明易懂，杜绝模糊条款和兜底条款，依法对外公开并及时更新完善，为企业群众办事提供明确清晰的指引。各部门对办事指南的准确性负有主体责任，要明确各事项办理要素，提供常见问题解答、申请文书格式文本和样本等信息，推进办事指南规范化、办事材料精准化，不得要求申请人提交办事指南以外的申报材料或自行附加办理条件。

　　6、优化办理流程。按照企业群众办事需求，优化再造政务服务事项业务流程、服务模式，健全协同办理机制，推进业务流程无缝衔接、集成办理，原则上事项办理时限压缩法定时限的60%以上、办事材料实现应减尽减，并经司法部门进行合法性审核、审改部门终审后实施，切实做到减环节、减材料、减时间、减跑动次数。本级政府办公室负责统筹协调、组织推进、检查督办政务服务事项业务流程革命性再造；各业务部门负责业务梳理、流程优化；会同政务服务中心形成工作实施方案，开展综合窗口人员专项业务培训；政务服务中心做好系统配置、窗口设置、宣传引导工作。

　　（三）建设高效均衡的政务服务窗口

　　7、科学设置综合窗口。按照“一个窗口”面向群众的要求，推进企业群众到政府办事事项的分类整合和综合窗口的分类设置，全面实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，完善提升“一窗受理、集成服务”。州县市政务服务中心按照无差别和分领域两种模式，实现综合窗口全覆盖，围绕“一件事一次办”设置综合窗口，按照办理时限分类设置即收即办、限时办结综合窗口，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，原则上不再设立单业务窗口，综合窗口以无差别办理为主，推进政务服务事项“一窗办成”。同时，实施窗口调整机制，政务服务中心综合考虑窗口事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷等情况，动态调整窗口数量，保持不同窗口业务受办理数量基本均衡，减少窗口排队时间，努力建设高效均衡的政务服务窗口。

　　8、强化窗口充分授权。部门应向窗口及人员充分授权，确保已进驻事项都能在服务窗口受理和办理，杜绝“收发室”、“体外循环”等现象。各部门要给窗口首席代表充分授权，授权窗口直接完成业务办理。不适宜直接向窗口授权的，部门应通过在线审批或向政务服务中心派驻具有审批权限的工作人员等方式，推动政务服务事项当场办结。窗口工作人员根据部门要求收取材料并出具凭证，部门对收件凭证应予以认可。

　　（四）打造便捷高效的网上政务服务

　　9、推动网上办理。除法律法规另有规定或涉密等情形外，政务服务事项均应纳入一体化政务服务平台办理。不断提高政务服务事项的网上办理比例，拓展网上办事广度和深度，从网上咨询、网上申报向网上预审、网上办理、网上反馈转变，逐步实现“应上尽上、全程在线”，推动更多事项实现“不见面”审批。

　　10、精简办事材料。以企业群众“办成一件事”为导向，加强部门业务协同和信息共享，优化再造政务服务流程，精准集成办理一件事所需提供的各类材料，推行“一表申请”，将企业和个人基本信息材料一次收齐、反复使用，提供套餐式、主题式集成服务，推动更多政务服务事项“一件事一次办”，逐步实现从部门审批“一个事项”到全流程办理企业群众“一件事”转变，从多部门窗口“最多跑一次”到“一件事”“最多跑一次”转变。

　　11、统一办理平台。围绕“互联网+政务服务”要求，依托一体化政务服务平台、“甘快办”、临夏政务APP,大力推行“网上办”、“指尖办”。重点推进社会保障、不动产登记、公积金、卫生健康、教育、就业、医疗保障等领域政务数据互联互通，提高政务数据的共享率和应用率，持续提升政务服务网办能力，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一个办理平台，不断强化线上统一办理平台对线下综合窗口支撑能力。

　　12、规范服务标准。推进政务服务标准化，加快实现同一事项实行无差别受理、同标准办理。各部门应推动同一事项、同一办事情形，线上办事指南和线下窗口业务流程一致、办理标准一致，实现线上线下办理无缝衔接。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等信息在实体政务服务大厅、政务服务网、移动端、自助终端等渠道同源发布。承诺在线收取规范化电子版材料的，不得要求申请人提交纸质版材料，提高办事材料线上线下共享复用水平。原则上窗口人员要主动引导企业群众线上办理、掌上办理政务服务。

　　13、推广自助服务。依托实体政务服务大厅、政务服务网、移动端、自助终端等载体，积极创造条件建设自助服务大厅。推动集成式自助终端向乡镇（街道）、村（社区）等群众密集场所延伸，推动线上线下优势互补、融合发展，实现政务服务多渠道办理、实现政务服务“24小时不打烊”，提升政务服务覆盖度和便捷度。

　　（五）强化精准全面的政务服务运行管理

　　14、规范政务服务管理。政务服务中心健全内部管理制度，加强人、财、物管理，提高工作效率，按照公共场所安全保卫工作要求加强公共安全工作，确保政务服务场所安全、有序运行。建立完善服务规范制度，对工作人员的服务语言、行为举止、仪容仪表等方面进行规范管理，应统一着装、亮牌上岗，提高服务质量和水平。

　　15、加强制度体系建设。建立健全政务服务中心管理、考评制度，大力推行首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结、证明事项告知承诺等制度，不断健全完善限时办结、服务承诺、AB角、责任追究制度、线上线下引导服务、帮办代办服务等服务机制，提升企业群众的办事体验度。

　　16、拓展政务服务方式。开展帮办代办服务，以部门为主对重大项目实行团队化服务模式，实现政企精准对接，提升办事效率；发改、住建、招商、市场监管部门按要求分别组建代办队伍，提供受理前项目辅导和受理后项目帮办跟进服务。开展上门服务，以部门为主推行预约上门服务，向企业宣传政策，现场收集客户需求、办理资料、办理结果邮寄送达，实现一次上门办成事。开展错时延时预约服务，各级政务服务中心根据政务服务事项办件高峰期和部门业务需求，组织相关进驻部门适时开展延时错时预约服务，合理安排值班人员开展业务。逐步探索建立由政务服务中心管理的帮办代办队伍、向社会公开招聘人员，为企业提供帮办代办服务。

　　17、实施政务服务“好差评”。全面实施政务服务“好差评”制度，政务服务绩效由企业群众评判。健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，线上办事一事一评、线下办事一次一评，实现每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和政务服务人员都接受评价，每个办事企业群众都能自愿自主真实评价，每个差评都能得到及时整改。强化评价数据综合分析和结果应用，评价结果与接受评价单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容，促进政务服务质量持续提升。

　　18、畅通投诉渠道。政务服务中心应明确相应的内设机构负责投诉处置工作，公开投诉处置的接待场所、意见箱、电话号码等；依托甘肃政务服务网、12345民情服务热线等平台，多渠道收集企业群众关注的热点难点问题，建立回应处置机制，形成上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务咨询投诉体系，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，切实提升政务服务水平。

　　（六）打造优质精干的政务服务队伍

　　19、加强队伍建设。各级政府要根据政务服务中心职能和业务需求增加业务人员、加强政务服务大厅运行管理，严格控制政务服务中心工作人员借调至其他部门。综合窗口工作人员原则上要由政务服务中心建立综合窗口受理队伍、统一配备；政务服务中心根据实际情况，公开招聘若干名所需人才，组建综窗受理服务队伍。各部门要选优配强政务服务窗口工作人员，派驻人员应为本部门业务骨干；派驻人员由派驻部门和政务服务中心双重管理，其编制、职级、待遇等由派驻部门负责，日常管理、服务规范、考核评优等由政务服务中心负责；派驻人员派驻时间原则上不少于两年，期间不再承担原单位其他工作，需要调整的派驻部门应提前向政务服务中心申请备案。

　　20、加强人员培训。建立健全培训制度，新入职窗口工作人员可采取原窗口工作人员跟班学习、也可通过岗前培训后方可独立上岗，同时开展日常培训，提升窗口工作人员的服务规范、政策理论和业务办理等水平。各部门对政务服务中心的业务培训提供相关支撑。窗口人员培训经费列入部门年度财政预算。

　　21、强化激励机制。政务服务中心作为窗口单位，应建立工作人员窗口一线锻炼机制，将政务服务中心工作经历视为基层工作经历，并对工作人员给予基层津贴，定期选派优秀年轻干部到政务服务中心工作。鼓励各部门优先提拔任用优秀的窗口工作人员，并将政务服务中心对工作人员的考评意见作为提拔任用干部的重要参考依据。建立完善政务服务中心绩效考核制度，组织人事部门应将综合性政务服务中心工作人员年终考核优秀比例比正常提高10-15个百分点，并单独给政务服务中心下达指标；派驻的垂管单位窗口工作人员年终考核原单位应采用政务服务中心的考核建议。依托政务服务“好差评”制度，对中心工作人员服务质量、工作效能等进行综合考核评价，考核结果与个人评优评先挂钩，切实增强窗口岗位的稳定性和吸引力。

　　（七）夯实完备稳定的大厅软硬件支撑

　　22.规范大厅设置。政务服务大厅保持内部环境整洁，各种设施设备摆放有序，各类引导、服务标识准确易懂，各类宣传展品简明美观、合理适度，严禁张贴各类商业广告。根据企业群众需求，科学合理设置功能区域，配备必要的办公设备、便民设施和便民用品，加强日常运行维护，确保服务功能完备。鼓励提供多样化、个性化服务，推广免费文印、邮寄、停车、饮水、传真等便民服务，为群众提供温馨优美的办事环境。

　　23.确保网络安全。加强政务服务中心信息基础设施建设，配备监控装置、应急照明、消防器材等相应的安全设备，确保政务网络稳定、畅通。加强信息系统和数据资源安全管控，强化对国家机密、商业秘密、个人隐私等敏感数据的保护，做好信息基础设施风险评估和应急演练等安全保障工作。

　　三、保障措施

　　（一）强化组织领导。州政府办公室要加强对全州政务服务中心建设管理工作的统筹推进、业务指导和评估考核。各县市要强化落实主体责任，加强本县市政务服务中心建设管理工作的指导、协调和监督。各部门要加强本部门事项进驻、窗口授权、集中办理工作，加强与政务服务中心的工作联系衔接和沟通协作；落实部门领导坐班制度，各部门主要领导要带头到政务服务中心坐班每季度不少于2次、时间不少于1天，分管领导每周不少于1次、时间不少于半天，及时协调解决推进政务服务事项办理工作中的困难和问题。各县市可建立县级领导坐班制，由县级领导干部到政务服务中心值班，协调推进政务服务事项办理工作，确保企业群众到大厅就能办成事。

　　（二）强化责任落实。各县市各部门要制定配套实施方案，细化职责分工，建立长效工作机制，加大人员、资金、场地等保障力度，确保各项任务措施落实到位。各级财政要将政务服务中心建设及运行经费列入本级财政预算给予保障。

　　（三）强化监督考核。州县市政府要加强对政务服务中心建设管理工作的督查，全面提升政务服务质量和水平；州县市纪委监委要充分发挥职能作用，对工作推进不力、不作为、乱作为、慢作为的部门，根据相关规定严肃问责，并追究相关领导的责任；进一步加大考核力度，州上应将政务服务中心建设管理列入县市、州直各部门年度目标管理考核、党风廉政建设责任制考核，各县市也应将政务服务体系建设列入各乡镇（街道）、各部门年度目标管理考核、党风廉政建设责任制考核，并提高考核权重。