加快推进政务服务标准化规范化

便利化的实施意见

（征求意见稿）

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《甘肃省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（甘政发〔2022〕35号）、《平凉市人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（平政发〔2022〕49号）要求，进一步加强全县各级政务服务体系建设，为企业和群众提供优质、便捷、高效服务，结合我县实际，提出以下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实中央、省、市关于加快转变政府职能、持续深化“放管服”改革、优化营商环境部署要求，认真践行以人民为中心的发展思想，紧密结合数字政府建设规划，充分发挥一体化政务服务平台支撑作用，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

2022年底前，市、县、乡、村四级政务服务体系更加健全完善，全县政务服务事项基本目录认领编制、联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立，县政务服务中心综合窗口实现全覆盖，一体化政务服务平台功能更加完备，“一网通办”服务能力显著增强，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨省通办”“省内通办”。

2025年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现无差别受理、同标准办理；高频电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，政务服务线上线下深度融合、协调发展，政务服务好办易办程度明显提升，建成方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

二、推进政务服务标准化，着力夯实工作基础

**（一）推进政务服务事项目录标准化**。

**1.明确政务服务事项范围**。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。（各乡（镇）人民政府，城市社区管委会，县直相关部门，驻泾有关单位负责）

**2.建立政务服务事项基本目录制度**。坚持政务服务上网是原则、不上网是例外，结合工作实际，及时承接、认领、更新甘肃省政务服务事项管理平台公布下放的政务服务事项，同步完成实施清单的编制发布工作。对依申请行政权力事项，按照业务对应原则，由县直相关业务部门梳理汇总，及时向省直业务对口部门或省级政务服务管理机构指定的省政府有关部门提出申请并加入省级事项基本目录，省级审核通过后完成认领编制任务并对外发布。对公共服务事项，由县直有关部门梳理事项基本目录、实施清单，向县政务服务中心申请加入政务服务事项基本目录，县司法局负责对编制的公共服务事项基本目录进行合法性审核，县政务服务中心负责组织有关部门对基本目录及其要素信息的完整度、准确性，以及与权责清单和行政许可事项清单的一致性、与地方政务服务业务开展的适用性等进行联合审核。（县政务服务中心、县司法局牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直有关部门负责）

**3.加强政务服务事项目录动态管理**。建立健全政务服务事项基本目录动态管理调整机制，行业主管部门根据业务变化和实施情况，及时向县政务服务中心提出调整政务服务事项基本目录申请，由县政务服务中心及时梳理汇总调整意见建议，按管理层级上报市级、省级政务服务管理机构确认同意后，组织相关单位在甘肃省政务服务事项管理平台中予以调整修改。全县政务服务事项基本目录要做到及时动态更新，按时向国家和省级政务服务平台政务服务事项库汇聚，确保名称一致、数据同源。推动市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等基本要素保持一致。（县政务服务中心牵头，县市场监管局、县发改局、县住建局、县商务局、县自然资源局等部门负责）

**（二）推进政务服务事项实施清单标准化**。各乡（镇）人民政府，城市社区管委会，县直各部门，驻泾有关单位要对甘肃省政务服务事项管理平台发布推送的事项实施清单及时认领编制，准确完善相关要素信息，精准编制办事指南；由县政务服务中心牵头、各相关部门负责推进政务服务事项实施清单的受理条件、办理流程、申请材料、承诺办结时限、跑动次数等基础和关键要素在省、市、县、乡“四级46同”，推动实现同一事项在不同地区同要素管理、同标准办理。公安、人社、交通、自然资源、市场监管、住房公积金等部门要依据全县政务服务事项实施清单，对照2020年公布的县级138项“跨省通办”事项和137项“省内通办”事项，按照国家层面制定的政务服务事项“跨省通办”、全程网办、异地代收代办、多地联办和流程规则，逐项完善工作流程，进一步明确收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。建立健全政务服务事项实施清单定期质检工作制度，县直各部门要定期组织开展本系统、本单位政务服务事项的“回头看”，精简办理环节，优化审批流程，提高服务质效。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（三）推进政务服务标准化试点单位创建**。按照国家政务服务标准总体框架设计和标准化工作指南，落实政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、政务服务热线运行管理、服务评估评价等标准规范，着力构建政务服务标准体系，推动县政务服务中心积极申报创建省级社会管理和公共服务综合标准化试点项目。（县政务服务中心、县市场监管局牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

三、推进政务服务规范化，实现服务提质增效

**（一）规范审批服务**。

**1.推进政务服务事项依法依规办理**。各乡（镇）人民政府，城市社区管委会，县直各部门，驻泾有关单位要严格按照公布的政务服务事项实施清单依法依规提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料，做到线上线下无差别受理、同标准办理。要推行行政许可事项清单管理，由县司法局牵头，会同县委编办、先政务服务中心梳理编制政许可事项清单，2022年12月底前公布实施规范和办事指南，监督指导行政许可实施机关依法依规实施行政许可。（县司法局、县委编办、县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**2.健全完善政务服务工作制度**。各乡（镇）人民政府，城市社区管委会，县直各部门，驻泾各有关单位要严格执行“首问负责制度”，建立受理及处理结果情况登记机制，进一步靠实首问责任人责任。要严格执行“一次性告知制度”，企业群众到政务大厅窗口办事或电话咨询，承办工作人员要一次性告知有关事项；申请人申报材料不齐全或不符合要求的，承办工作人员应当场出具一次性告知单并做好登记，告知单上详细注明需要补交的各项材料名称；当场告知确有困难的，采取容缺受理或在2个工作日内（当日算起）一次性告知；对依法依规不能办理的审批件，要一次性告知申请人不能办理的依据和理由。要严格执行“限时办结制度”，办理的依申请行政权力事项和公共服务事项均实行限时办结制度，属于当场办结的事项应当场办结，属于承诺办结的事项应在承诺时限内予以办结。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**3.创新审批服务模式**。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，大力推行“全程帮办+前置辅导”模式，通过“靠前服务”提升审批效能。县直各部门要对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理并建立限时办结机制，明确办结时限。县政务服务中心要充分利用数字政府系统政务服务能力平台评估中心功能，不断提升政务服务的电子监察能力，规范窗口单位业务审批，加强窗口工作人员绩效考核管理。按照下管一级的原则，充分利用电子监察平台功能，在镇村两级政务服务中心、便民服务中心（站）安装配备监控设备，适时开展电子监察和监督指导，督促政务服务场所工作人员严格执行工作要求、提升服务质效。（县政务服务中心、县大数据中心、县网信中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**4.推进审批监管协同**。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，依托“互联网+监管”系统，健全审批和监管衔接机制，加快各类监管数据汇聚，推动审批和监管信息实时共享。全面摸排已有的监管业务系统，按照“互联网+监管”系统标准规范与省“互联网+监管”系统对接联通，2022年底前实现监管数据的自动汇聚和推送。对审管一体的行政许可事项，进一步强化内部审批监管衔接，做好监管事项移交、承办工作，实现事前事中事后全链条监管；对审管分离的事项，由审批部门主动与监管部门建立审管互动机制，厘清职责边界，确保无缝衔接。对已取消审批但仍需政府监管的事项，主管部门负责事中事后监管；对下放审批权限的事项，同时调整监管层级，确保审批监管权责统一。（县市场监管局牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**5.规范中介服务行为**。进一步清理政务服务领域没有法律法规或国务院、省市政府决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，推动实现清单化管理并实行动态调整和向社会公布。进一步加强对中介服务的规范管理，依托全省统一的中介服务“网上超市”，推动中介服务机构公开服务指南，明确条件、流程、时限、收费标准等要素，由企业按照需求自主选择中介服务机构，不得强制企业选择特定中介服务机构。中介服务机构主管（监管）部门要加强对中介服务机构的监督管理，落实中介服务机构星级评价机制，根据服务信用、活动状态、业主评价等信息对中介机构综合星级评分。要建立中介服务机构信用评价机制，开展信用评价，实施信用分级分类监管和资质动态管理，并将相关信用信息及时归集共享至信用信息共享平台，依托“信用中国（甘肃）”网站等依法依规向社会公示。严厉打击非法中介，全面净化政务服务营商环境，县政务服务中心要加大日常巡查检查力度，依法依规严厉打击违规帮办代办等行为。不动产登记、房产交易、税务、市场监管等部门加强与公安部门的协调联动，对扰乱正常秩序的非法中介行为予以严厉打击、严肃惩处。（县发改局、县公安局、县财政局、县自然资源局、县住建局、县市场监管局、县政务服务中心、县税务局牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（二）规范政务服务场所办事服务**。

**1.统一政务服务综合性场所名称**。2022年9月底前，对全县范围内集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级为泾川县人民政府政务服务中心，乡镇（街道）为XX乡（镇、街道）便民服务中心，村（社区）为XX村（社区）便民服务站，乡（镇）街道门牌以银色底板金色宋体字横排固定悬挂，村（社区）门牌根据根据场地实际情况制作门牌悬挂。（县政务服务中心、各乡（镇）人民政府、城市社区管委会负责）

**2.优化提升政务大厅“一站式”功能**。除场地限制或涉及国家秘密等情形外的所有政务服务事项，按照“应进必进”“能进全进”的原则，统一纳入各级政务大厅进行集中办理；不能集中统一办理的，要推行进驻事项负面清单制度，由县政务服务中心负责梳理汇总并及时向社会公布。要推进场所整合，县直部门单设的政务服务场所原则上应于2022年底前整合并入县政务服务中心；确不具备整合条件的，由相关业务主管部门分别向县深化“放管服”改革推进政府职能转变领导小组提出书面申请，经认定不能进驻政务服务中心且达到分中心建设标准的，由县深化“放管服”改革推进政府职能转变领导小组批准后设立分中心；分中心事项进驻、窗口设置、业务办理、人员考勤、政务服务“好差评”等方面纳入县政务服务中心一体化考核，由相关业务主管部门和县政务服务中心实施双重管理，按管理层级加挂“XX政务服务中心XX分中心”牌子，以银色底板黑色宋体字竖排固定悬挂。（县政府办公室、县政务服务中心牵头，县司法局、县公安局、县退役军人事务局及其他县直相关部门、驻泾有关单位负责）

**3.规范政务服务窗口设置**。按照“一个窗口”面向企业群众的要求，推进企业、群众办事分类整合和综合窗口分类设置，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的运行管理模式，完善提升“一窗受理、集成服务”。县政务服务中心要合理设置分领域综合办事窗口，围绕“项目审批”“企业开办”“社保医保”“不动产登记”等领域对办事窗口进行调整重组，统一划分功能专区，实现分类分区“综合受理”。优化设置投资项目、工程建设项目综合受理窗口，实行“一张表单、一套材料、一体提交”。整合注册登记、公安刻章、银行开户、税务登记、社保办理等5个环节的资源，实行企业开办“一窗式”受理。整合自然资源、住建、税务等分散专窗，设立不动产登记综合受理窗口，建立一窗受理、集成服务、审核发证、归档管理“一站式”工作流程。在县政务服务中心设置综合窗口，将审批事项较少、审批频率较低或办件量呈季节性、周期性特点，在县、乡政务服务中心暂不宜或单独设立办事窗口有困难的单位纳入政务服务中心综合窗口进行统一受理。建立窗口动态调整机制，县政务服务中心统筹考虑窗口事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷等因素，适时动态调整窗口数量，保持不同窗口业务办理数量基本均衡，有效缓解窗口扎堆排队现象。县政务服务中心要探索建办“无差别、全科式”综合受理窗口，实现政务大厅综窗全覆盖。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**4.规范设置特色服务专窗（区）**。在县政务服务中心合理设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”“省内通办”“市内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，及时帮助解决企业和群众在办事过程中遇到的各类困难问题。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**5.规范政务服务窗口业务办理**。按照“应进必进”“进必授权”的原则，各部门、各单位对承办的所有政务服务事项，采取整建制进驻、授权单位办事窗口、委托政务服务中心综合代办窗口统一受理“三种模式”全面进驻、充分授权，确保审批服务事项在政务大厅实质运行，杜绝把服务窗口作为“收发室”、将重要服务项目和关键办事环节仍放在原单位办理，避免事项“明进暗不进”“体外循环”和群众“多头跑”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，各有关部门要充分授权窗口工作人员接收办件申请材料并出具受理凭证。年底前，政务服中心各入驻单位要全面建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项“即收即办”、简单事项“即时办结”。纳入县、乡政务服务（分）中心综合代办、统一受理的政务事项，相关业务主管部门要充分授权窗口工作人员，按照“统一受理、按责转办、限时办结”工作推行机制，及时将办理结果转综合代办窗口统一出件，确保委托代收（办）事项流转顺畅、快办快结。对进驻工作落实不到位的部门按照《泾川县县直部门领导班子和领导干部年度考核办法》扣减深化“放管服”改革分值。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**6.规范乡村便民服务体系建设**。乡镇、城市社区要撤并、整合现有基层站所办事大厅，将民政、退役军人事务、卫健、市场监管、财政、社保、自然资源、残联、农林、综治等民生事项全部纳入便民服务中心集中统一办理；确定专职窗口工作人员、实行AB岗管理；乡镇、城市社区要确定1名班子成员具体负责便民服务中心管理工作，做到事项进厅、人员到岗、服务到位。村（社区）便民服务站主要承办农村宅基地申报、卫生健康服务、退役军人事务、流动人口婚育证明、城乡居民基本医疗保险参保服务、党团组织关系转移等咨询及代办服务；村便民服务站站长由村党支部书记或村委会主任、驻村大学生村官担任，工作人员由村“两委”班子成员和驻村干部兼任；乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站负责人和AB岗工作人员、职责要明确，同时建立健全服务岗位制度规范办事、评价等台账资料，及时运转更新。便民服务中心（站）要印制办事指南，通过办事指南、公示公告、自助服务终端等载体途径，公开服务事项、办理流程、办事制度、办理人员、承诺期限等信息，方便群众办理政务服务事项。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会负责）

**（三）规范政务服务场所日常管理**。全县各级政务（便民）服务中心（站）要建立进驻单位和工作人员绩效考核、人员选派更换、岗位责任等管理制度，定期对进驻单位和工作人员进行督查检查、评优选先。通过开展“优秀窗口”“服务之星”“党员先锋示范岗”“巾帼建功示范岗”“最美政务服务人”等系列创评活动，充分调动进驻单位和工作人员的积极性。根据深化“放管服”改革优化营商环境和政务服务工作需要，组织开展集中轮训等多种培训活动，不断提高履职能力和服务水平。努力探索建立健全政务服务机构党的基层组织体系，县政务服务中心进驻人员的党组织关系应一并转入政务服务中心，统一管理，亮牌履职，接受监督。建立进驻单位领导到大厅窗口坐班制度，每月至少安排两次以上，每次不少于半天，协同推进本单位审批服务水平提升，政务服务中心要将领导坐班情况纳入对进驻单位的绩效考核范畴。县政务服务中心窗口工作人员要统一着装（有制式服装的着制式服装）、佩戴胸牌，公开个人姓名、职务、岗位等信息，自觉接受办事企业群众和社会监督。要加强政务（便民）服务中心（站）工作人员的打卡考勤、日常监管、考核考评等工作，保持工作队伍的稳定性和政务服务的连续性。（县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（四）规范网上办事服务**。

**1.统筹网上办事入口**。按照省、市数字政府建设要求，县直各有关部门使用的业务办理系统必须与省级统一身份认证系统对接，实现与全省一体化政务服务平台（甘肃政务服务网和“甘快办”APP）一次注册、全网通办。要充分发挥全省一体化政务服务平台的适老化、无障碍等服务功能，优化完善老年人专区服务功能，采用大字号视觉设计，探索对网上申报事项由后台自动填写个人信息和申报材料。以“甘快办”APP为总枢纽，对全县政务服务类APP进行优化整合（原则上不再新建政务服务APP），按照数字政府建设统一部署，将甘肃政务服务网泾川县子站的政务服务事项加载至“甘快办”APP移动端，推动“一网一端”同源发布、同步办理，为企业和群众提供高效便捷的网上办事服务。（县大数据中心、县网信中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**2.规范网上办事指引**。县政府门户网站应与甘肃政务服务网对接联通，方便群众查阅和登录办事；要对现有网上办事指引进行持续优化和动态更新，网上办事指南和具体操作说明务求简明实用，做到“一看就能懂、一点就能办”。积极衔接在甘肃政务服务网和“甘快办”APP上推行在线导办帮办和智能客服，通过在线帮办或设置智能问答等方式，着力解决企业群众在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的困难和问题。（县网信中心、县大数据中心、县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**3.着力提升网办深度**。县直各部门要结合行政许可事项基本目录和实施清单的梳理发布，进一步压缩办理环节、精简申报材料、减少跑动次数、提升即办件占比，着力加大流程再造力度，全面提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上政务服务，除法律法规有特殊规定之外，所有政务服务事项要网上全程可办，推动企业和群众办事从由“最多跑一次”向“零跑动”转变。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（五）规范政务服务线上线下融合发展**。

**1.合理配置线上线下政务服务资源**。根据全县政务服务发展水平、保障供给能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，推进政务服务中心、便民服务中心、便民服务站与一体化政务服务平台协同建设、同步发展，在推动更多政务服务事项线上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务水平，原则上不得强行要求企业和群众选择网上办理方式。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**2.推进线上线下无差别受理、同标准办理**。推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理，为企业群众提供服务标准统一、线上线下统一、服务质量统一的政务服务。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**3.规范政务服务办理方式**。县直有关部门针对医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频政务服务事项，在着力优化完善线上服务功能的同时，要保留线下办理渠道和现金缴费方式。申请人在线下办理业务时，办事窗口不得将线上预约或在线提交申请材料作为强制性前置条件。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取电子证照、电子档案、电子印章、电子签名等电子材料的，办事窗口不得要求申请人重复提交纸质材料。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（六）规范开展政务服务评估评价**。

**1.推进“好差评”制度的落实和应用**。各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位要不断完善政务服务“好差评”标准规范，按照政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖的要求，通过系统对接、协调数据共享、评价设备配备等方式，开通甘肃政务服务网县级子站、“甘快办”APP、自助服务终端、12345政务服务便民热线等线上线下评价渠道，在保证自主真实意愿的前提下，积极主动引导办事企业和群众参与评价，全面及时了解企业和群众的感受和诉求，接受社会监督，有针对性改进政务服务。依托甘肃省政务服务“差评”整改系统，进一步健全“差评”核实整改机制，实现政务服务评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。将“好差评”评价结果纳入绩效评价，评价结果与接受评价单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标责任考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容进行综合考核评价、落实奖惩措施。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**2.规范政务服务督查考核机制**。根据《甘肃省数字政府建设考核办法（试行）》等要求，将“互联网+政务服务”、工程建设项目审批制度改革等相关指标统一纳入全县“放管服”改革考核内容。充分发挥数字政府建设“以数资政、以数辅政”作用，选取关键指标对各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各有关部门、驻泾有关单位进行综合和单项指标排名，即时报告县政府分管领导并反馈各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位主要负责同志。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

四、推进政务服务便利化，提供利企便民服务

**（一）推进“集成办”**。以“一件事一次办”为抓手，着力推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级政务服务事项实现集成化办理。以新生儿出生、医疗费用结算、不动产登记、企业开办、企业变更等高频事项为重点，协调多部门联办事项表单梳理和数据共享等工作，推出更多“一件事一次办”特色集成服务事项，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理、一口发证”要求，进一步减少办事环节、精简办事材料、压缩办理时限，提升审批服务效率。（县政务服务中心、县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直各部门、驻泾有关单位负责）

**（二）推广“免证办”**。加快推进政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。按照省政府办公厅《关于加快推进电子证照扩大应用领域和互通互认的通知》要求，在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，推进电子证照在政务服务领域广泛应用和全省互通互认。2022年底前营业执照、生产经营许可证、检测认证、出生医学证明、户口簿、身份证、社保卡、学历学位证、职业资格证、驾驶证和新申领的结（离）婚证、不动产权证书、不动产登记证明等企业和群众常用证照基本实现电子化，覆盖与企业群众生产生活密切相关的政务服务、便民服务等领域。（县大数据中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县市场监管局、县人社局、县公安局、县卫健委、县民政局、县自然资源局负责）

**（三）推动“就近办”**。县直各部门、驻泾有关单位要推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层有能力承接办理的政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉便民服务中心（站）进行办理。建立政务（便民）服务中心（站）自助服务体系，2022年底前整合公安、税务、社会保障、医疗保障等领域自助服务功能，在政务（便民）服务中心（站）设置集成式自助服务终端，提供“24小时不打烊”服务；结合数字政府建设，加快推动集成式自助终端向村（社区）、商场、银行、电信移动网点等场所延伸，打通服务群众“最后一公里”。（县教育局、县人社局、县卫健委、县医保局、县民政局、县公安局、县税务局、县大数据中心、县政务服务中心等部门牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会负责）

**（四）加快“掌上办”“指尖办”**。将“甘快办”APP作为全县移动政务服务的主要提供渠道和总入口，为各有关部门移动政务服务应用提供公共入口、公共通道、公共支撑，提供与甘肃政务服务网同源发布、内容统一、体验一致、方便快捷的移动政务服务，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议、评价反馈等一体化服务。推进公安、人社、教育、卫生健康、民政、住建等领域覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项全面实现“掌上办、指尖办”。在确保安全可控的前提下，发挥微信、支付宝小程序等第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用领域。（县大数据中心、县政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县公安局、县人社局、县教育局、县卫健委、县民政局、县住建局及其他县直相关部门、驻泾有关单位负责）

**（五）推行“告知承诺”“容缺受理”**。严格落实《甘肃省政务服务事项告知承诺制实施办法》等要求，以涉企经营许可、证明事项、投资项目审批等高频热点事项为重点，通过实施清单制度、规范工作流程、加强核查监管、完善信用机制、推行数据共享、强化风险防范等，在政务服务领域大力推行告知承诺制改革，并将告知承诺书和承诺履约情况等相关信用信息及时、精准推送至省信用信息共享平台，归入市场主体信用档案。各有关部门形成告知承诺制实施清单并向社会公布；在甘肃政务服务网事项管理平台容缺受理选项模块中，针对不动产登记业务，公租房、经济适用房、廉租房申请，公积金服务、企业登记注册、食品生产、经营许可、发票代开、跨区域涉税事项办理、变更税务登记、财务会计制度及核算软件备案报告、投资审批等事项，为申请人提供容缺受理与不容缺受理两种选项，次要申请材料缺失的情况下，申请人可申请“容缺受理”进行实质审查，缺失材料取得证照时一次补齐。（县司法局、县市场监管局、县发改局、县自然资源局、县住建局、县税务局、县财政局等部门牵头、各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、驻泾有关单位负责）

**（六）实现“智慧办”“精准办”**。依托政务数据共享交换体系和公共应用支撑体系，推动各类政务服务业务系统与省级统建的“二维码、一码通”支撑平台深度融合，推进“一码通”与电子健康卡、电子社保卡、医保电子凭证互联互通，逐步覆盖医疗教育、政务服务、交通出行、社会保障、公用事业、金融服务等领域，实现“一码通办”。2022年底前，通过“一码通”推行政务地图、扫码亮证、扫码通医、扫码通行、扫码通游等服务。拓展延伸“不来即享”利企服务，依托一体化政务服务平台，加快“不来即享”与政务、金融、企业服务等系统深度融合，加快完善政策宣传服务、企业运营服务、金融普惠综合服务等创新场景，为市场主体提供基于大数据的精准“一站式”服务。持续推进涉企数据共享，倒逼业务流程再造，实现更多惠企政策和业务在线办理、不来即享。（县大数据中心、政务服务中心牵头，各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县公安局、县卫健委、县人社局、县医保局、县教育局、县交通局、县工信局、县市场监管局、县发改局、县税务局、县金融信息服务中心、驻泾有关单位负责）

**（七）拓展便利服务领域**。2022年底前，全县各级政务（便民）服务中心（站）要面向老年人、残疾人等群体，建立绿色服务通道，提供等候优先、全程导引、延时办理、上门服务、帮办 代办等政务服务。各相关部门要于2022年底前推动实现水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务全面进驻政务服务中心和一体化政务服务平台。鼓励各级政务（便民）服务（分）中心（站）采用“政务＋邮政”合作新模式，在邮政网点和村邮站点设立邮政政务服务专窗，确定邮政政务服务代办员，由邮政政务服务代办员提供政府相关部门授权范围内的政务服务事项代办服务。鼓励县、乡政务（便民）服务中心开展延时错时服务，通过线上预约等方式，合理分流办事群众。（各乡（镇）人民政府、城市社区管委会、县直相关部门负责）

五、保障措施

**（一）加强组织领导**。各乡（镇）人民政府，城市社区管委会、县直各部门，驻泾有关单位要高度重视政务服务标准化规范化便利化建设工作，加强组织领导，层层压实责任，着力强化经费、人员、场地、信息化等保障，形成统筹有力、协调有力、支撑有力和齐抓共管的工作格局。县政务服务中心要加强全县政务服务“三化”建设的统筹协调和监督检查；县直相关部门要及时指导、协调、督促其主管行业领域的政务服务提质提标工作；各乡（镇）人民政府、城市社区管委会要充分发挥对村（社区）政务服务工作统筹协调作用，细化任务分工，研究解决重难点问题，确保各项任务尽快落地见效。

**（二）强化平台支撑**。县大数据中心要统筹推进全县数字政府技术平台建设，按照“省级统筹、统分结合”的原则，完善泾川县政务服务一体化应用平台和各级政务服务体系软硬件的对接，主动衔接市大数据管理局，承接使用省、市部署的各类应用系统，开发部署区域特色应用，为全县推进网上政务服务提供强有力的技术支撑为企业和群众提供优质、便捷、高效服务。

**（三）加快数据共享**。要做好全县新建项目的数据目录编制和数据资源的共享工作，编制《泾川县县直单位共享责任清单》。强化国家、省、市三级政务数据共享交换平台互联共享，建立共享交换管理制度，扩大政务信息资源共享交换覆盖范围，完善数据回流机制，加速数据流动，有效满足满足不动产登记、社会保障、户籍管理、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。明确政务数据采集、汇聚、存储、共享、开发利用等各环节安全责任主体，实现共享数据使用全程留痕和可追溯。建立政务信息安全事件应急处置体系，制定突发事件应急预案，定期开展应急培训和演练。全面落实网络安全等级保护制度，加强政务领域关键信息基础设施安全保护。

**（四）健全政务服务体系**。要建立健全政务服务体系，加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台和政务服务便民热线的运行管理，推进政务服务事项梳理、政务数据共享、标准实施、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作。积极探索县政务服务中心综合窗口工作人员统一配备机制，支持有条件的乡（镇）、城市社区管委会推进政务服务管理机构统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员，县、乡、村政务服务场所窗口工作人员可通过政府购买服务方式配备。探索按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，保证政务服务窗口人员队伍长期稳定。

**（五）深入开展宣传推广**。各乡（镇）人民政府，城市社区管委会，县直相关部门，驻泾有关单位要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台、报刊杂志等多种渠道，加强对政务服务标准化、规范化、便利化的政策解读和宣传，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造“人人关心政务服务、人人参与政务服务”的浓厚氛围。要及时总结提练、宣传推介在政务服务标准化、规范化、便利化建设工作中的成功做法和典型经验，努力提高政务服务的群众知晓率和社会认可度。