

岳阳市人民政府办公室文件

岳政办发〔2019〕6号

岳阳市人民政府办公室 关于印发《岳阳市全面推行政务服务 “一窗受理、集成服务”改革实施方案》的 通 知

各县市区人民政府，岳阳经济技术开发区、城陵矶新港区、南湖新区、屈原管理区，市直各单位，中央、省属驻岳各单位：

《岳阳市全面推行政务服务“一窗受理、集成服务”改革实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

岳阳市人民政府办公室

2019年5月13日



岳阳市全面推行政务服务 “一窗受理、集成服务”改革实施方案

为深入贯彻落实党中央国务院、省委省政府关于深入推进审批服务便民化和“一件事一次办”的决策部署，构建“一窗受理、集成服务”的政务服务新模式，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）、《湖南省人民政府办公厅印发〈关于全面推行“马上办网上办就近办一次办”改革深入推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（湘政办发〔2018〕50号）等精神，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

按照统一受理、统一标准、统一平台和统一建设的原则，优化顶层设计，将受理和办理进行相对分离，实现政务服务从“传统设点摆摊式”向“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件、全程电子监察”的模式转变，着力优化政务服务环境，为企业和群众办事提供更多便利。同步实现人力、物力的合理配置，节约行政成本。2019年8月底前，在市政务服务中心先行实施“一窗受理、集成服务”改革；2019年12月底前，在各县市区全面实施。

二、主要任务

（一）梳理细化服务事项。根据机构改革职能调整实际，对政务服务受理事项进一步梳理，编制《“一窗受理”事项服务规程指南》，实现政务服务事项、材料清单、申请表格、流程图、情况说明等内容的精细化和规范化。对政务服务事项进行进一步拆分细化，满足实际需要。进一步梳理需要提供的材料清单，全面补充完善，充分考虑各种情况，列明关键要求。精简、优化、合并“一件事套餐服务”的申报材料，合并同类项。构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办事流程图（表）。对相关禁止性条款、放宽准入条件和关键审查环节等内容进行详细说明，为窗口受理人员、后台审批人员和办事企业群众提供清晰指引。具体由各级政务服务机构牵头，组建事项梳理工作小组，加强培训指导，明确梳理标准，倒排工期，为综合受理、办件处理环节等提供基础支撑。建立事项梳理评审制度，制定评审细则和方案，验收通过后启动实施。在实施过程中，对因法律政策等原因变化导致受理、办理事项相应变化的，及时予以调整。（责任单位：市政务服务中心牵头，各进驻市政务服务中心办公的市直部门承担主体责任。完成时限：2019年6月上旬前，抽调专人入驻市政务服务中心完成梳理工作，并持续抓好相关工作）

（二）优化大厅窗口设置和运行机制。科学调整窗口布局，合理设置综合受理窗口，实行“综合一窗”和“专区一窗”。对

一般事项（涉密、涉及资金安全等事项除外）和“一件事套餐服务”事项，原则上统一由各级政务服务机构牵头设置无差别受理“综合一窗”；由住建、自然资源规划、税务、住房公积金、人社、医保、公安等部门牵头，在政务服务大厅分领域设置工程建设项目审批、不动产登记、税务服务、住房公积金办理、人社事务、医疗保障、公安服务等“专区一窗”，实现专区内综合受理。配套设置综合出件窗、帮办代办窗、快速通道窗、网上办专窗、服务咨询区、资料流转区、后台审批区、一次办不成投诉区、自助办理区等特色工作专区（窗）。经批准设立的各类政务服务分中心和基层服务大厅应同步实行综合受理窗口设置改造。优化大厅窗口运行机制，建立“智能取号”“智能导办”服务体系，提高政务服务事项申报的精准度和窗口服务的周转效率。以高频服务事项集中办、一窗办为重点，通过委托办、视频连线办、定期集中办等服务方式，统筹兼顾低频服务事项。强化电子材料替代纸质材料等创新服务的有效应用，促进前后台业务协调运作，逐步形成较为完善的综合受理窗口运行机制。

（责任单位：市政务服务中心牵头，市住建局、市自然资源规划局、市公安局、市人社局、市医保局、市税务局、市住房公积金中心等相关部门各负其责。完成时限：2019年6月底优化大厅窗口运行机制，7月底前完成窗口设置、适度改造和调整，并持续抓好相关工作）

（三）优化服务流程。建立“一窗受理、集成服务”“前台

+后台”服务新模式。将相关行政审批部门前台窗口负责的咨询导服、材料受理、进度跟踪、结果反馈等业务分离出来，统一由各政务服务机构牵头的综合受理窗口负责办理；后台行政审批仍由相关部门单位按法定职责实施。依据“谁梳理、谁负责，谁受理、谁负责”的原则确定部门职责边界。按照减材料、减环节、减时限、减费用的要求，进一步优化服务流程。一般性事项在同一部门的审批流程不超过受理、审核、决定3个环节，简单事项推行现场受理、现场办理，避免层层审批，最大程度精简申报材料、减少办事环节、缩短办理时限。按“一件事套餐服务”要求，优化整合不同部门关联事项，实现多部门、跨层级事项办理“最多跑一次”。科学设计“一窗受理、集成服务”流程，设置即办件、承诺件、联办件、上报件、网办件等办件类型，实现预审、受理、分件、转交、办理、办结、反馈、出件、归档等所有环节高效运行。（责任单位：市政务服务中心牵头，各进驻市政务服务中心办公的市直部门承担主体责任。完成时限：2019年6月上旬完成相关工作）

（四）建设“一窗受理”系统平台。以“互联网+政务服务”一体化平台为依托，开发“一窗受理”“一证通办”“智慧大厅”等系统，广泛应用二维码、电子证照、生物特征识别、电子签章（名）、智能支付等技术，充分利用网络平台、微信公众号、手机APP等拓展服务渠道，实现事项咨询“一码”知晓、事项申请一键导办、事项受理一网登录、证照材料一调共享、费用

缴纳一点支付，满足企业和群众多样化服务需求。窗口受理人员一律使用“一窗受理”系统进行受理登记和办件流转。未建办件系统的后台审批部门，从“一窗受理”系统获取数据，在“互联网+政务服务”一体化平台进行办件操作和反馈；自有办件系统的后台审批部门和专区窗口部门，依托岳阳市政务云平台共享数据，加快推进办理系统与“一窗受理”系统的对接。

（责任单位：市政务服务中心、各进驻市政务服务中心办公的市直部门按照分工各负其责。完成时限：2019年7月底前实现“一窗受理”系统试运行，8月底前正式运行）

（五）加强窗口队伍建设。科学配置综合窗口受理工作人员，各政务服务机构和专区业务部门可通过原有窗口工作人员（含临聘人员）调配转化、公开招聘劳务派遣人员、购买第三方服务等方式配优配强综合窗口受理工作人员。不断提升综合窗口受理工作人员服务能力水平，完善培养、使用、评价、激励、退出等管理制度，实行工作绩效与工资待遇直接挂钩。各行政审批部门应按照“三集中、三到位”要求，将行政审批科室及人员整体入驻政务服务大厅，满足服务需要。窗口工作人员的日常管理、年度考核工作由各政务服务机构统一组织实施。

（责任单位：市政务服务中心、各进驻市政务服务中心的市直部门按照分工各负其责。完成时限：2019年6月底前完成人员招聘工作，7月底前完成相关制度建设及相关工作，并持续抓好工作落实）

三、保障措施

(一) 加强组织领导。市“跑改”办要对改革工作进行统筹、协调、指导、督促。各级政务服务机构要认真组织实施，确保人员到岗、培训到位、平台联通、流程明晰、机制健全。各相关部门要落实主体责任，明确工作目标、工作要求、工作标准和时间节点，加强协同配合，按照时间节点完成办事情形梳理、明确审查要点等工作，确保改革举措落到实处。(责任单位：市“跑改”办，完成时限：持续抓好相关工作)

(二) 加强要素保障。各级各有关部门要按照政务数据资源归集要求，向岳阳市政务云平台开放数据接口，形成全市统一的身份认证体系和电子证照库。机构编制部门应按照“一窗受理”实际岗位需要，下达编外聘用人员计划数；按照“三集中、三到位”要求，相对集中行政审批事项。财政部门要为政务信息系统建设、政务大厅“一窗受理”改造、各类硬件设施添置提供资金保障。各级政务大厅应配齐办公电脑、打印机、高拍仪(扫描仪)、双屏互动仪、身份证读卡器、自助填表机、平板电脑、排队取号机等必要的办公设备。(责任单位：市委编办、市财政局。完成时限：2019年5月底前完成要素保障的前期筹备工作，7月底前完成电子证照数据归集接口开放，持续抓好相关工作)

(三) 加强监督考核。市“跑改”办要会同有关监督部门，统筹开展政务事项梳理、服务部门进驻、后台办理响应、第三

方监督评估等改革工作监管，监督检查情况纳入“最多跑一次”改革年度工作绩效考核。对组织不力、动作迟缓、工作落实不到位的单位和个人，予以通报批评；对影响改革进度、造成不良影响后果的，依法依规追究相关责任。（责任单位：市“跑改”办牵头，相关部门参与。完成时限：持续抓好相关工作）

（四）加强宣传引导。充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传“一窗受理、集成服务”改革的典型经验和作法；加强对政务服务平台、微信公众号、手机 APP、智能导办系统等服务渠道和系统的注册、使用等操作的解读，不断提高公众认知度；正确引导社会预期，凝聚各方共识，创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，形成全社会支持改革的良好氛围。（责任单位：市政务服务中心、岳阳日报社、岳阳广播电视台，完成时限：持续抓好相关工作）

抄送：市委各部门，岳阳军分区战备建设处。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市中级人民法院，市人民检察院。

各民主党派市委。

岳阳市人民政府办公室

2019年5月13日印发

