**桓台县人民政府办公室**

**关于印发桓台县优化政务服务专项行动方案的通知**

桓政办发〔2018〕36号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

《桓台县优化政务服务专项行动方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

桓台县人民政府办公室

2018年9月30日

（此件公开发布）

**桓台县优化政务服务专项行动方案**

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，全面落实《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和《中共山东省委办公厅山东省人民政府办公厅印发〈关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化实施方案〉的通知》要求，扎实推进“一窗受理”“一链办理”“一网通办”“一线连通”“一次办结”等“五个一”工作，进一步优化提升政务服务，促进营商环境持续改善，制定本方案。

**一、大力推进政务服务大厅“一窗受理”**

（一）工作目标。加快推进各级政务服务大厅建设，进一步完善全县政务服务体系。县级、镇（街道）政务服务大厅和部门办事大厅分类设置综合窗口，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”服务模式。2018年10月底前，县级、镇（街道）政务服务大厅和部门办事大厅基本实现“一窗受理”服务，进一步完善运行机制和标准，保障“一窗受理”规范运行。

（二）推进措施。

1.加快推进县级政务服务大厅建设。充分利用县级政务服务中心资源，建设集中统一、运行规范、便捷高效、智慧化的县级政务服务大厅，按照“一窗受理”改革要求，优化功能布局，实行一体化服务，向社会提供公开透明、简优协同、一站通办的政务服务，力争让企业和群众办事“只进一扇门”“一次办好”。（责任单位：县政府办公室牵头，县直有关部门单位配合；完成时限：2018年8月底前）

2.推动政务服务大厅“多门”变“一门”。优化提升政务服务大厅“一站式”功能，完善各级综合性政务大厅集中服务模式，推动将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入县级、镇（街道）政务服务大厅集中办理，实现企业和群众办事“只进一扇门”。除因场所、安全等特殊原因外，原则上不再保留各级政府部门单独设立的服务大厅。（责任单位：县政府办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合）

3.推动行政许可、依申请公共服务等事项进驻大厅。按照应进必进、能进必进的原则推动本级行政许可、依申请公共服务等政务服务事项进驻政务服务大厅。在县级开展相对集中行政许可权改革，组建行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”。未划转行政许可事项的部门（单位），落实行政许可事项“三集中、三到位”要求，推动行政许可职能向一个科室集中、科室向政务服务大厅集中、行政许可事项向政务服务网办理集中，实现事项进驻大厅到位、审批授权委托到位、监督管理到位。认真梳理进驻大厅事项，行政审批服务局积极推进政务服务事项编码管理，加强对事项和运行要素的动态管理，提高事项标准化管理水平。（责任单位：县编办、县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

4.全面推行政务服务大厅“一窗受理”。按照有关要求，设置前台受理区、后台审批区和自助服务区等综合服务区域，合理设置投资项目审批、商事登记、不动产登记、社会事务等综合受理窗口，将部门分设的单一窗口整合为综合窗口，变多头受理为一口受理，变一事跑多窗为一窗办多事，2018年年底前60%以上政务服务事项实现“一窗受理”，2019年年底前80%以上政务服务事项实现“一窗受理”，打造审批事项少、办事效率高、服务质量优的政务服务环境，更加方便企业和群众办事创业。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合）

5.推动线上线下集成融合。依托网上政务服务平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照等信息，实现线上线下功能互补、无缝衔接、全过程留痕，为企业和群众办事线下“只进一扇门”提供有力支撑。全面提供证照和有关资料第三方物流寄递服务，并提供在线查询服务。线下实行“一窗受理”、限时办结、联动审批、共享材料、结果互认。对重大投资项目，推行咨询、指导、办理“直通车”机制。完善视频监控系统，实时监督窗口服务过程。（责任单位：县信息中心、县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

6.健全运行机制和标准。积极推广和实施相关国家标准，探索制定“一窗受理”地方标准，提升各级政务服务大厅的标准化、规范化水平。建立健全大厅进驻人员选配、日常管理制度和服务规范，完善大厅运行管理机制。加强对窗口工作人员的教育培训，提升综合服务水平。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

**二、大力推进关联事项“一链办理”**

（一）工作目标。以与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和高频办理事项为重点，按链条优化整合分散在不同部门的关联事项，精简办事环节和材料，将“一事一流程”整合为“多事一流程”。各镇（街道）、各部门要在9月底前对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的事项推行“一链办理”，逐项编制工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。

（二）推进措施。

1.梳理“一链办理”事项目录清单。在户籍办理、车辆和驾驶人证照办理、事务公证、社保缴纳、劳动就业、民政救助、残疾人证办理、养老机构设立、民办教育机构设立、个体诊所设立、药品零售企业设立等与企业和群众关系紧密的领域，深化关联事项业务融合，将涉及多部门的事项按链条优化组合，形成“一链办理”事项目录清单。2018年年底前县级30个高频事项实现“最多跑一次”，2019年年底前县级100个高频事项实现“最多跑一次”。（责任单位：县公安局、县交警大队、县司法局、县人社局、县民政局、县教体局、县卫计局、县食药监局、县残联等部门单位分别负责）

2.大力推进减材料、减环节。推行关联事项“一套材料、一张表单、一个流程”。依据确定的“一链办理”事项目录清单，全面梳理各事项链条中的实施要素。整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。明确服务流程中的特殊环节、中介服务、办理时限和同一事项不同层级部门办理的权限划分。逐项编制工作规程和办事指南，绘制形式直观、易看易懂的事项办理流程图，形成“一链办理”事项“一套材料、一张表单、一个流程”，切实落实一次性告知制。（责任单位：县法制办、县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年9月底前）

3.完善业务运行机制。“一链办理”事项由牵头部门负责统一受理，各关联部门并联协同办理，优化再造办理流程，压缩办理时限，提高服务效能。加强综合受理窗口工作人员的业务培训，推行一次告知、一表申请，建立工作规范和协调督办、反馈评价机制。加强“一链办理”事项清单要素的动态调整，为企业和群众提供最优的咨询解答和指导服务。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年9月底前）

**三、大力推进政务服务“一网通办”**

（一）工作目标。进一步完善政务服务平台功能，积极配合上级部门做好政务服务平台与部门自建系统对接整合，推行统一身份认证，实现网上服务统一入口。积极推动行政处罚、行政强制等权力事项上网运行，提高政务服务事项网上可办率，切实提升“一网通办”水平。

（二）推进措施。

1.完善政务服务平台。整合政府部门分散的政务服务资源和网上服务入口，加快推动政府部门业务信息系统接入政务服务平台。充分利用政务信息系统整合共享成果，提高政务服务数据归集和资源共享的质量水平，试点展开电子证照、电子印章应用。 依托市数据共享交换平台，建设电子证照共享服务系统，实现电子证照跨层级、跨部门共享。按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，上报电子证照目录数据，实现信息互信互认，切实解决企业和群众办事提交材料、证明多等问题。进一步完善政务服务网身份认证、网上缴费、预约办理、证照共享、并联审批等功能，提升政务服务APP、微信公众号等相关服务，鼓励开展在线咨询答疑和个性化服务，不断提升用户体验。（责任单位：县政府办公室、县信息中心牵头，县政务服务中心管理办公室、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

2.加快推进政务服务事项要素数据梳理工作。对政务服务事项申请材料进行分析梳理，详细列明所需共享材料的名称、提供单位、使用目的、信息项、使用方式及事项的办理结果等信息。提出哪些材料可以精简，哪些材料可以以哪种方式实现数据共享，切实让服务对象减少、重复提交资料、提高办事效率，为推进政务服务数据共享工作打下基础。（责任单位：县信息中心，县政务服务中心管理办公室、县直有关部门单位。完成时限：2018年11月底前）

3.配合推动“三级四同”工作。推行政务服务事项清单标准化，配合实现省、市、县三级政府部门相同的政务服务事项的事项名称、事项类型、法律依据、基本编码统一，为推动事项“网上办、移动办、就近办、异地办”提供基础条件。（责任单位：县编办牵头，县直有关部门单位配合）

4.提高办事指南的规范化水平。按照政务服务事项清单标准化要求，认真梳理申请材料、办事流程、结果样本等办事指南要素内容，确保要素信息准确、全面。必需的申请材料应注明来源渠道，提供空白表格和示范样本下载服务，杜绝“其他材料”等兜底性条款，并应体现合理性、必要性、适时性、完整性。办理流程要明确清晰地绘制出事项所涉及的程序、环节、时限要求；有结果文书的事项，须提供批文或证照等结果文书样本。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年10月底前）

5.推动行政处罚、行政强制等事项上网运行。配合省市建设完善山东行政处罚与行政强制权力网络运行系统，将各级行政处罚、行政强制事项纳入政务服务网管理，实现行政执法信息网上公开、执法全过程网上记录和网上跟踪监督，推动行政执法工作信息化、标准化，提高执法公信能力和效率。（责任单位：县法制办牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

6.推动网上服务向基层延伸。加强镇（街道）便民服务中心、村（居）便民中心建设，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台。出台加强镇（街道）便民服务中心规范化管理的意见，在政务服务流程及标准、场所建设和管理、监督检查评价等方面进行统一规范。完善镇（街道）网上政务服务大厅功能，提高事项办理、咨询答复的质量和效率，提升省、市、县、镇级政务服务互联互通水平。大力推动网上政务服务向村（居）延伸，年底前要覆盖所有村（居），让网上政务服务惠及更多基层群众。（责任单位：县政务服务中心管理办公室、县信息中心、各镇政府、城区街道办事处；完成时限：2018年12月底前）

**四、大力推进政务服务热线“一线连通”**

（一）工作目标。以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，大力推进各级政务服务热线整合工作，推动全省政务服务热线系统数据的整合汇聚，配合建成全省统一的12345政务服务热线。2018年10月底前完成热线服务系统与政策咨询、投诉举报等主要社交平台和政务服务平台的数据对接和服务整合。2018年12月底前，进一步完善热线服务功能，规范运转流程，健全管理制度，提高标准化水平。

（二）推进措施。

1.巩固省市热线整合效果。进一步对省、市级部门（单位）分设的政务服务类热线进行实质性整合，除110、119、120等紧急类热线外，其他热线原则上全部实现“12345”一号呼叫。（责任单位：县政府办公室牵头，县直有关部门单位配合；完成时限：2018年10月底前）

2.完成热线系统与有关平台的对接整合。推动各级热线系统与网上政务服务平台的互通联动，建立优势互补的信息共享机制，实现多个平台间的数据交换和共享。（责任单位：县政府办公室牵头，县直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

**五、大力推进贴心帮办“一次办结”**

（一）工作目标。以涉及群众切身利益、社会普遍关注的领域和政务服务事项为重点，由各级政务服务大厅工作人员、窗口审批人员根据企业和群众意愿，对需要帮助办理的事项提供“一对一”贴心帮办代办服务。

（二）推进措施。

1.明确帮办范围。全县各级政务服务大厅办理的行政许可、依申请政务服务事项，根据企业和群众意愿提供帮办代办服务。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年8月底前）

2.建立帮办机制。按照自愿委托、无偿代办、协同联动的原则，建立帮办服务工作机制，明确事项帮办条件和相关方的权利与义务。对涉及多个部门的关联事项，梳理优化帮办服务流程，探索建立牵头部门负责制。强化有关人员业务培训与管理，提高帮办服务水平。（责任单位：县编办、县政务服务中心管理办公室牵头，各镇政府、城区街道办事处、县直有关部门单位配合；完成时限：2018年10月底前）

**六、保障措施**

（一）加强组织领导。建立工作推进机制，成立由县政府分管领导牵头，县政府办公室和县政府相关部门（单位）参加的工作专班，统筹负责全县优化政务服务行动的组织领导、协调落实和督促检查工作。各镇人民政府、城区街道办事处、县政府相关部门（单位）要提高思想认识，建立相应的推进机制，集中力量抓好各项任务落实；制定并公开优化政务服务行动的具体落实方案，细化分工，压实责任，逐一兑现。

（二）注重协调配合。各项任务的牵头部门要切实负起责任，加强统筹协调，及时研究解决工作中遇到的困难和问题，确保各项工作有力有序有效推进。各级政务服务管理机构要认真履行职责，强化协调配合，会同有关部门一项一项梳理、一件一件落实。各有关部门要树立全局观念，做到各司其职、主动配合，齐心协力抓好任务落实。

（三）建立举报投诉机制。依托各级政府门户网站及政务服务平台、政务服务热线等，畅通互动渠道，统一受理企业和群众对“五个一”集成服务有关问题的举报投诉，方便群众咨询办事和投诉举报，接受群众监督，并及时开展核查处理。

（四）强化督查考核。建立定期调度制度，及时发现和解决“五个一”推进过程中遇到的问题。把落实推进情况列入有关重点工作督查，采取现场督导、明查暗访、查阅文件等方式进行真督实查。根据县委经济社会发展综合考核要求，建立科学规范的考核评价机制，抓好网上政务服务、政务服务大厅、政务服务热线等工作的考核。加强工作通报和考核结果运用，对积极作为、落实到位、社会满意度高的各级政务服务大厅和县直各部门、窗口单位通报表扬；对不担当、不作为、慢作为的严肃追责问责，限期整改，确保各项任务落实到实处。