

桓台县人民政府办公室关于印发全县推行一窗一网式政务服务模式改革实施方案的通知

桓政办发〔2017〕32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：

《全县推行一窗一网式政务服务模式改革实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

桓台县人民政府办公室

2017年7月4日

全县推行一窗一网式政务服务模式改革实施方案

根据《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）和《市委办公厅市政府办公厅关于印发〈淄博市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案〉的通知》的部署，以及县政府关于加快推行“一窗口、一网式”（以下简称一窗一网式）政务服务模式的要求，现就全县推广一窗一网式政务服务模式改革，提出实施方案如下：

一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，坚持服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享的原则，依托县、镇（街道）两级实体办事大厅和网上办事大厅，创新政务服务模式，将部门分设的办事窗口和审批服务系统整合为政务综合服务窗口和网上统一申办受理平台，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，真正实现一窗口、一张网办事，管住管好政务服务的进出两端。按照“一窗在基层、服务在网上”的理念和线上线下紧密

结合、自然人与法人分类推进的思路,积极稳妥地推行一窗一网式政务服务模式,2017 年底前基本完成在全县的推广工作。

二、主要内容

(一) 根据法律法规规定,全面梳理和公开公共服务事项目录,标准化规范事项名称、实施依据、服务对象、服务类别等基本要素,并按照应进必进的原则,全部进驻县便民中心和县网上办事大厅,为群众提供项目齐全的公共服务。

(二) 制定行政许可和服务事项的统一申办受理标准。在申办环节重点规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等要素内容,依法科学合理减少申请材料,消除模糊语言、兜底条款,为群众办事提供清晰的指引。在受理环节重点明确受理条件及其裁量标准,大幅压减自由裁量空间,减少群众重复提交申请和到现场办理的次数。

(三) 县、镇(街道)、站、所及县派出单位要做到“三集中、三到位”,为建设实体与线上为一体的政务服务体系奠定基础,在网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上,拓展建设网上办事大厅统一申办受理平台,与部门审批系统无缝对接,变多网受理为一网受理,变多头受理为一口受理,逐步将一窗一网式政务服务模式延伸到村(居)。

(四) 建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式,将各部门行政许可和服务事项的咨询导办、预约办事、接件受理、进度跟踪和结果信息反馈等前台服务,集中到县便民中心综合服务窗口或网上统一申办受理平台实施;事项的审查、决定等仍由各部门在后台开展。能够即办的事项,由综合服务窗口当场出具审批结果。

(五) 建设全县科学统一、逻辑清晰的政务大数据库。建立健全政务信息交换、使用、管理机制,通过政务信息资源共享平台,整合、打通网上统一申办受理平台与各部门审批、事项目录管理、电子证照等系统,实现各系统、各环节、各时段行政许可和服务数据的互联互通,促进部门服务相互衔接。梳理和编制居民个人证照目录,建设电子证照库,深化各级各部门政务服务信息数据的应用和

共享，推进身份证号作为公共服务事项、证照、材料的统一标识号码，实现群众办事的一号申办，历史办事数据可重复利用，为群众提供更人性化的服务。

(六) 以群众需求为导向，对县网上办事大厅、窗口的办事导航进行功能拓展和界面创新，按照主题分类清晰直观划分专栏，并提供 PC 端、手机端及自助设备等多种渠道，为群众提供全程在线咨询服务，方便群众办事。在县便民中心设置综合咨询服务窗口，建立前期导办工作制度，为群众提供完整清晰的服务指引。

三、组织实施

(一) 第一阶段（2017 年 6 月底）

1. 推行一窗一网式政务服务标准化。统一全县一窗一网式政务服务标准，砍掉各类繁琐无谓的证明和手续，推进办事流程简化优化和服务方式创新，并与网上办事大厅无缝对接，形成全县一窗在基层的通用模式。（县行政服务中心、县编办）

2. 作为智慧城市的一个组成部分。统筹建设全县统一的政务大数据库，完善政务信息共享平台，推动省、市、县、镇、村五级数据共享交换体系建设。建立健全政务信息交换、使用、管理机制，制定相关技术标准，推动网上统一申办受理平台与部门审批系统、事项目录管理系统、电子证照系统、效能监督系统等对接，实现系统互通、业务联动、实时监控。（县行政服务中心、县信息中心）

(二) 第二阶段（2017 年 8 月底）

1. 科学划分服务主题，将企业设立、生产经营、项目投资、工程建设等相近或相关的事项，或者相同行业、领域内的事项，整合集中到同类综合服务窗口实行一窗通办，并进行分类和标识。在县便民中心分类建设法人事项综合服务窗口、建设项目联审综合服务窗口、社会事务综合服务窗口、自然人事项综合服务窗口、人力资源和社会保障综合服务窗口、24 小时自助业务窗口等。（县行政服务中心）

2. 以办理事项为主题导向，在网上办事大厅探索整合优化各服务区涉及的

相关许可服务事项的申请材料和表单。办事部门可通过与其他部门信息共享获取有关信息的,不得要求申请人提供证明材料,为实施前台多事项一表式申办受理,后台多部门一站式并联办理的模式奠定基础。探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示,办事部门先予以办理,再相应加强事后核查与监管模式。(县行政服务中心)

3. 按照先易后难、成熟一个启动一个的原则,制定《建设项目审批一窗一网式政务服务模式改革实施方案》,在县便民中心建设项目联审区启动建设项目许可和服务事项一窗一网式政务服务模式改革试点工作;建设集公安、不动产、国地税、社会保障等公众 24 小时自助业务区。(县行政服务中心、县公安局、县国土局、县人社局、县民政局、县国税局、县地税局)

(三) 第三阶段(2017 年 12 月底)

1. 深入总结建设项目联审一窗一网式政务服务模式改革经验,制定各类综合服务窗口一窗一网式政务服务模式改革实施方案,基本完成县级各类综合服务窗口一窗一网式政务服务模式改革。(县行政服务中心)

2. 统筹构建群众办事统一身份认证体系,逐步整合网上办事大厅、县便民中心、移动客户端、自助终端等不同渠道的用户认证。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度,积极推行一站式办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。(县行政服务中心、县信息中心、县公安局)

3. 统一县、镇(街道)在事项、要素、流程、形象、服务等方面业务标准,制定镇(街道)一窗一网式政务服务改革实施方案,并逐步向镇(街道)推广,真正实现一窗通办,形成一窗一网式政务服务在县、镇(街道)两级应用的通用模式,夯实在全县推广的基础。(县编办、县行政服务中心)

四、保障措施

(一) 组织领导机制。为形成改革合力,加快一窗一网式政务服务模式改革进度,成立县一窗一网式政务服务改革工作小组,明确各部门的职责分工,各负其责,抓好落实。县编办负责会同其他成员单位起草相关政策文件,负责推进行政审批标准化,并根据一窗一网式政务服务体系建设进展情况,推动简化优化行

政许可和服务事项办理流程; 县行政服务中心负责统筹推进各类综合服务窗口的一窗一网式政务服务模式改革; 县信息中心统筹负责全县一窗一网式政务服务信息系统建设, 抓好技术攻关, 及时发现并妥善解决存在的问题, 以完善的技术手段和路径精准高效地支撑一窗一网式政务服务模式改革。

(二) 运行保障机制。县政府、各部门、各单位要切实加强对一窗一网式政务服务模式改革工作的领导, 将其作为推进简政放权、放管结合、优化服务的重要内容, 纳入各级、各部门、各单位推进职能转变的重点改革任务统筹部署推进。各级政府、各部门、各单位要充分认识一窗一网式政务服务模式改革的重要意义, 将其列入重要改革日程, 主要领导亲自抓, 明确工作时间表、路线图, 细化分工, 责任到人, 攻坚克难, 确保改革措施落实到位。

(三) 资金保障机制。按照全县一盘棋和成本效益的要求, 由县统一负责, 在县网上办事大厅建设的基础上, 县信息中心统一申请、统筹开发, 县财政统筹保障全县推广一窗一网式政务服务信息系统建设资金, 避免因层层多头开发、重复建设导致的资源浪费、信息孤岛等问题, 确保上下左右无缝对接、数字贯通。

(四) 督查保障机制。要将全县推广一窗一网式政务服务模式改革工作作为县政府重点督查事项, 由县政府督查室牵头对工作进展和落实情况进行全面督促检查, 定期通报工作进展情况。建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制, 确保所有行政许可和服务事项办理流程、结果信息即时可查可管, 实现过程公开、方便监督。建立健全一窗一网式政务服务绩效评估、信息公开和投诉举报机制, 开展督促检查和绩效评估工作, 及时研究解决检查中发现的问题, 对工作落实不到位的进行约谈和督办, 推动各级政府、各部门、各单位按时保质完成任务。

附件: 建设项目审批一窗一网式政务服务模式改革实施方案

附件

建设项目审批一窗一网式政务服务模式改革实施方案

为进一步深化我县行政审批制度改革，提高行政审批效能，提升群众和企业获得感，经县政府研究决定，对建设项目审批实行一窗一网式政务服务模式改革，打造“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批服务模式。

一、实施办法

（一）设立窗口，配齐人员。按照“受理权和审核决定权相对分离”原则，县行政服务中心（以下简称中心）调整窗口布局，设立建设项目（含技改项目）审批区域，设立建设项目综合服务窗口，并配备工作人员，将建设项目涉及的行政许可和服务事项集中到综合服务窗口统一受理、出证，事项的审查、决定等仍由各部门在后台开展。部门窗口分别配备1名综合流转岗，负责协调解决本窗口需要内部科室业务流转事项的再协调工作。

（二）信息共享，全程网办。建设项目审批所有事项均通过中心云桌面系统，实行全程网办。除法律、法规特殊规定外，各部门信息要对其他部门开放，实行信息共享。办事部门可通过与其他部门信息共享获取有关信息的，不得要求申请人提交信息复印件或信息证明材料，确需纸质复印件的，由部门自行解决。凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。

（三）一次性收费。建设项目涉及的行政事业性收费、基金征缴由县财政局委托住建局窗口实行一票收费。

（四）审批流程标准化。综合服务窗口负责提供必要的咨询服务，并协助申请人备齐申请材料，做好台帐登记。对申请材料不齐全的，一次性告知申请人需要补齐、补正的材料，出具《补正通知单》。确认受理后，综合服务窗口立即通知相关审批部门履行资料交接手续。有关部门领取申请材料时，应将受理事项录入《淄博市网上审批系统》，并在承诺时限内做出是否准予审批的决定，出具审

批结果交综合服务窗口。综合服务窗口对已受理的申请事项进行跟踪督办，及时通知申请人到场取件或免费邮递。

二、相关要求

(一) 统一思想认识。行政服务中心要切实发挥牵头组织、优化流程和统筹管理职能，明确所涉及部门和相关服务事项，创新服务流程和工作方式，强化“一窗一网式”政务服务日常运行管理。其他单位应切实履行各自职能，配合做好后台工作人员和业务运行保障，服从行政服务中心的统一管理。

(二) 受理办理无缝对接。要建立综合服务窗口与配合单位沟通顺畅、综合受理与分类办理流转顺畅、政策变化与审批标准衔接顺畅的工作机制。审核办理区工作人员负责审批办理事项，落实窗口授权，及时反馈审批结果；不断简化审批流程，主动创新审批方式，配合综合服务窗口落实“一窗一网式”运行管理各项要求。

(三) 线上线下高度融合。综合服务窗口和联审部门单位在进一步提高综合服务办理区现场服务能力，做好窗口受理工作基础上，加快与网上服务平台融合，优化网上办事服务流程，提高网上办事比例，全面推广“在线咨询、网上申请、快递送达”办理模式。

(四) 严格落实改革进度。各部门、有关单位要做到面对任务不推诿、遇到问题不回避、碰到困难不退缩，稳扎稳打推进每个阶段改革。各审批部门要认真梳理现有的审批事项，编制服务指南，并加强与中心的工作对接，落实专人配合完成“一窗一网式”改革工作。中心负责对“一窗一网式”改革工作进行专项督查，对落实不力、贻误工作造成恶劣影响的，将进行考核扣分，确保“一窗一网式”工作尽快按要求落实到位。