

省政府《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》任务分解表

主要任务		问题困难	推进措施	牵头单位	责任单位	完成时限
标准 化	加强政务服务事项动态管理	1.及时认领省直部门、中央在甘单位推送的实施清单，补充完善相关要素信息。 2.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。 3.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、多地联办的流程规则，规范收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。 4.可根据工作需要，依法依规梳理本地特色公共服务事项基本目录、实施清单，各地政务服务管理机构负责本地特色公共服务事项基本目录、实施清单的审核发布。 5.推动实现市场准入负面清单、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、类型等要素一致。	全面进行政务服务事项“回头看”。对省级管控要素问题及时反馈上级部门，未管控内容严格按照“四级46同”和国家政务服务平台运行标准规范要求，更正规范要素内容。	州政府办公室 州大数据中心	各州市政府 州直有关部门	持续推进
	规范审批服务行为	6.严格按照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。 7.推行行政许可事项清单管理，2022年底前编制公布行政许可事项清单、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。 8.严格执行首问负责制，建立受理及处理结果情况登记机制；要严格执行一次性告知制度、限时办结制度；要强化申报辅导，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。	1.政务服务中心实现综合窗口全覆盖，按要求设置设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“办不成事”反映等窗口，并整合部门单设的办事窗口，统一设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推动实现“一窗受理、综合服务”。	州政府办公室	各州市政府 州直有关部门	持续推进
	规范中介服务	1.规范中介服务，不得强制企业选择特定中介服务机构。	2.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”等方面，对办事窗口进行调整重组，统一划功能专区。	州政府办公室	各州市政府 州直有关部门	持续推进
规范政务服务场所设立	1.2022年9月底前，对各地集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。 2.除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应按照“应进必进”原则纳入政务服务中心集中办理，对不能集中办理的推行进驻事项负面清单制度，各级政务服务机构均应制定并公布本机构进驻事项负面清单。 3.推进场所整合，省直部门、市直部门单设的政务服务场所原则上应于2022年底前整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的一律纳入本级政务服务中心实行一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。	3.健全政务服务体系。乡村便民服务中心（站）实现全覆盖，做到有办公场地、有办理事项、有工作人员、办公设施、办事制度，规范运行，方便群众办事。	州政府办公室	各州市政府 州直有关部门	持续推进	

主要任务		问题困难	推进措施	牵头单位	责任单位	完成时限
规范政务服务窗口设置	1.2022年底前在政务服务中心统一设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“办不成事”反映等窗口，并整合部门单设的办事窗口，统一设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推动实现“一窗受理、综合服务”。 2.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”等方面，对办事窗口进行调整重组，统一划分功能专区。优化设置投资项目、工程建设项目受理窗口，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、税务登记和社保办理等5个环节资源，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”的一站式工作流程。		4.统一配备综合窗口人员。按照《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》要求，统一配备政务服务中心综合窗口工作人员，为实现综合窗口全覆盖、推进政务服务线上线下无差别受理、同标准办理夯实工作基础。支持有条件的地区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。	州政府办公室 州大数据中心	各州市政府 州直有关部门	持续推进
规范政务服务窗口业务办理	1.按照“应进必进”“进必授权”原则，确保进驻政务服务事项在政务服务中心实质运行，杜绝把服务窗口作为“收发室”，将重要服务项目、关键办事环节仍放在原单位办理，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。 2.对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，各级各部门要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。 3.各级政务服务中心要于2022年底前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”。		5.加快政务数据资源共享。加快州级自建系统与平台的深度对接，规范政务资源目录并编制挂接可用资源，增加电子证照种类和制作数量，实现“应领尽领”“应上尽上”，实现存量数据和增量数据向一体化政务服务平台全量汇聚，夯实“一网通办”基础。	州政府办公室 州大数据中心	各州市政府 州直有关部门	持续推进
统筹网上办事入口	1.进一步优化全省一体化政务服务平台（甘肃政务服务网和“甘快办”APP平台）注册功能，全面推行“一次注册、全网通用”，避免重复注册账号。 2.全省一体化政务服务平台进行适老化、无障碍改造，开设老年人专区、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。 3.以“甘快办”APP为总枢纽，对全省各类政务服务APP进行整合，原则上各地各部门不再新建政务服务APP，形成全省统一的政务服务移动端，由“甘快办”APP统一对外提供移动政务服务。		推进线上线下并行提供服务。要按照“应进必进”“进必授权”原则，将所有政务服务事项进驻政务服务中心，除法律法规有特殊规定外的事项的申请受理、审查决定、结果送达等全流程各环节“闭环式”窗口服务、网上服务，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。	州政府办公室 州大数据中心	各州市政府 州直有关部门	持续推进
规范网上办事指引	1.全省各级政务服务网均应联通各级政府门户网站，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”。 2.探索在甘肃政务服务网和“甘快办”APP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，解决企业群众在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面问题。	<b>问题2：</b> 政务服务中心办公场地无法满足企业群众办事需求，实现无差别受理、同标准办理困难。 <b>问题3：</b> 乡村便民服务中心（站）建设未实现全覆盖。 <b>问题4：</b> 一体化政务服务平台功能发挥不充分，政务资源目录编制不规范，目录下资源挂接数量少、质量差，电子证照认领相对少，未做到电子证照“应领尽领”。 <b>问题5：</b> 政务服务中心进驻事项不到位、授权不到位。 <b>问题6：</b> 政务服务线上办事与线下实际运行不统一。	6.强化制度保障。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”。	州政府办公室 州大数据中心	各州市政府 州直有关部门	持续推进

主要任务		问题困难	推进措施	牵头单位	责任单位	完成时限
提升网办深度	1. 结合行政许可事项清单的梳理，加大办事环节精简和流程再造力度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上服务，除法律法规有特殊规定外，政务服务事项要网上全程可办，实现从“最多跑一次”到“零跑动”的转变。	问题6：政务服务线上办事与线下实际运行不统一。 问题7：政务服务线下“一次一评”、线上“一事一评”的“好差评”制度落实和应用不够，企业群众自愿自主评价意识不强、办事人员积极宣传引导不够。 问题8：12345政务服务便民热线服务效率不高，“不来即享”作用发挥不够。 问题9：因场地限制，在政务服务中心和便民服务中心提供“24小时不打烊”服务困难大。 问题10：政务服务告知承诺制未得到有效落实。 问题11：政务服务中心按要求尚未统一配备窗口人员。	7. 加快完成自建系统的对接联通。积极汇报省上，及时掌握国家及省级统建业务办事系统的对接进度，紧跟省上步伐、同步实现系统对接，实现统一受理、转出、办件数据实时回传、事项办理全过程监管，确保自建系统运行流程、一体化平台运行流程和线下实际运行过程三者统一，实现线上线下无差别受理、同标准办理。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
合理配置政务服务资源	1. 协同推进政务服务中心、便民服务中心、便民服务站与全省一体化政务服务平台建设，已实现线上办理的政务服务事项，原则上同步提供线下办事服务，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。		8. 加强宣传引导。完善和优化“好差评”系统功能，提升易用好用度；加大“好差评”制度的宣传，提高群众知晓率，各级政务服务机构办事人员积极主动引导群众自愿自主评价。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
规范政务服务办理方式	1. 要针对医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，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。 2. 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、电子印章或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。		9. 健全工作机制。学习借鉴省内外先进地区经验和典型做法，建立12345政务服务便民热线“接诉即办”机制，提升热线服务效率。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
推动“就近办”	1. 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能有效承接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至便民服务中心（站）办理。 2. 建立政务服务中心（便民服务中心）自助服务体系，2022年底前整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，在政务服务中心和便民服务中心设置集成式自助服务终端，提供“24小时不打烊”服务；推动在村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所设置集成式自助服务终端，打通服务群众“最后一公里”。		10. 加强精准推送。进一步完善“不来即享”政策库内容，拓宽范围，依托数字政府系统大数据分析功能，根据企业群众需求，及时推送、方便办事，切实提高政策、服务的精准度和时效性。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
加快“网上办、掌上办”	1. 推广甘快办APP，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实现“掌上办”。		11. 加强精准推送。进一步完善“不来即享”政策库内容，拓宽范围，依托数字政府系统大数据分析功能，根据企业群众需求，及时推送、方便办事，切实提高政策、服务的精准度和时效性。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进

主要任务		问题困难	推进措施	牵头单位	责任单位	完成时限
便利化	推行“告知承诺”“容缺受理”	1.按照《甘肃省政务服务事项告知承诺制实施办法》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，在政务服务领域大力推行告知承诺制，并将告知承诺书和承诺履约情况等信用信息推送至省信用信息共享平台，归入市场主体信用档案。各地各部门形成告知承诺制实施清单并向社会公布。 2.在政务服务事项管理平台加载容缺受理选项模块，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，缺失材料在取得证照时一次补齐。	12.加强政务服务中心标准化建设。积极汇报州政府领导，解决自助大厅办公场地，按要求整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，设置集成自助服务终端“24小时不打烊”。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	拓展便利服务领域	1.2022年底前，各地政务服务机构要面向老年人、残疾人等弱势群体，建立绿色通道，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。 2.2022年底前推动实现水电气热、电信、公证、法律援助等与企业群众生产生活密切相关的服务全面进驻政务服务中心和政务服务平台。 3.鼓励采用“政务+邮政”合作新模式，在邮政网点和村邮站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。鼓励政务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。		州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
			13.加强落实力度。6月底前公布实行告知承诺制政务服务事项实施清单；成立领导小组及办公室，制定出台我州的政务服务事项告知承诺制工作方案，并抓好落实。			

## 省政府《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》任务分解表

主要任务			牵头单位	责任单位	完成时限
標準化	加强政务服务事项动态管理	1. 及时认领省直部门、中央在甘单位推送的实施清单，补充完善相关要素信息。 2. 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。 3. 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、多地联办的流程规则，规范收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。 4. 可根据工作需要，依法依规梳理本地特色公共服务事项基本目录、实施清单，各地政务服务管理机构负责本地特色公共服务事项基本目录、实施清单的审核发布。 5. 推动实现市场准入负面清单、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、类型等要素一致。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
規範化	规范审批服务行为	6. 严格按照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。 7. 推行行政许可事项清单管理，2022年底前编制公布行政许可事项清单、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。 8. 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；要严格执行一次性告知制度、限时办结制度；要强化申报辅导，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。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	规范中介服务	9. 规范中介服务，不得强制企业选择特定中介服务机构。	州政府办公室、发改委、财政局、住建局、公共资源交易中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	规范政务服务场所设立	10. 2022年9月底前，对各地集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。 11. 除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应按照“应进必进”原则纳入政务服务中心集中办理，对不能集中办理的推行进驻事项负面清单制度，各级政务服务机构均应制定并公布本机构进驻事项负面清单。 12. 推进场所整合，省直部门、市直部门单设的政务服务场所原则上应于2022年底前整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的一律纳入本级政务服务中心实行一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
規範化	规范政务服务窗口设置	13. 2022年底前在政务服务中心统一设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“办不成事”反映等窗口，并整合部门单设的办事窗口，统一设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推动实现“一窗受理、综合服务”。 14. 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”等方面，对办事窗口进行调整重组，统一划功能专区。优化设置投资项目、工程建设项目受理窗口，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、税务登记和社保办理等5个环节资源，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”的一站式工作流程。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	规范政务服务窗口业务办理	15. 按照“应进必进”“进必授权”原则，确保进驻政务服务事项在政务服务中心实质运行，杜绝把服务窗口作为“收发室”，将重要服务项目、关键办事环节仍放在原单位办理，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。 16. 对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，各级各部门要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。 17. 各级政务服务中心要于2022年底前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”。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进

主要任务			牵头单位	责任单位	完成时限
	统筹网上办事入口	18. 进一步优化全省一体化政务服务平台（甘肃政务服务网和“甘快办”APP平台）注册功能，全面推行“一次注册、全网通用”，避免重复注册账号。 19. 全省一体化政务服务平台进行适老化、无障碍改造，开设老年人专区、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。 20. 以“甘快办”APP为总枢纽，对全省各类政务服务APP进行整合，原则上各地各部门不再新建政务服务APP，形成全省统一的政务服务移动端，由“甘快办”APP统一对外提供移动政务服务。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
规范 化	规范网上办事指引	21. 全省各级政务服务网均应联通各级政府门户网站，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力求简明实用，做到“一看就能懂、一点就能办”。 22. 探索在甘肃政务服务网和“甘快办”APP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，解决企业群众在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面问题。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	提升网办深度	23. 结合行政许可事项清单的梳理，加大办事环节精简和流程再造力度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上服务，除法律法规有特殊规定外，政务服务事项要网上全程可办，实现从“最多跑一次”到“零跑动”的转变。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	合理配置政务服务资源	24. 协同推进政务服务中心、便民服务中心、便民服务站与全省一体化政务服务平台建设，已实现线上办理的政务服务事项，原则上同步提供线下办事服务，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。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	规范政务服务办理方式	25. 要针对医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，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。 26. 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、电子印章或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。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
便利 化	推动“就近办”	27. 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能有效承接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至便民服务中心（站）办理。 28. 建立政务服务中心（便民服务中心）自助服务体系，2022年底前整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，在政务服务中心和便民服务中心设置集成式自助服务终端，提供“24小时不打烊”服务；推动在村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所设置集成式自助服务终端，打通服务群众“最后一公里”。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	加快“网上办、掌上办”	29. 推广甘快办APP, 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实现“掌上办”。	州政府办公室 州大数据中心	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	推行“告知承诺”“容缺受理”	30. 按照《甘肃省政务服务事项告知承诺制实施办法》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，在政务服务领域大力推行告知承诺制，并将告知承诺书和承诺履约情况等信用信息推送至省信用信息共享平台，归入市场主体信用档案。各地各部门形成告知承诺制实施清单并向社会公布。 31. 在政务服务事项管理平台加载容缺受理选项模块，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，缺失材料在取得证照时一次补齐。	州政府办公室、州自然资源局、州住建局、州市场监管局、州税务局、州财政局、州发改委等部门分别牵头	各县市政府 州直有关部门	持续推进
	拓展便利服务领域	32. 2022年底前，各地政务服务机构要面向老年人、残疾人等弱势群体，建立绿色通道，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。 33. 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政务服务平台。 34. 鼓励采用“政务+邮政”合作新模式，在邮政网点和村邮站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。鼓励政务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。	州政府办公室	各县市政府 州直有关部门	持续推进