

临夏回族自治州人民政府文件

临州府发〔2022〕27号

临夏回族自治州人民政府关于认真贯彻落实《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》的通知

各县（市）人民政府，州直各部门，省属在临相关单位：

为切实抓好《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》贯彻落实，切实推进全州政务服务标准化规范化便利化工作，持续提升政务服务效能，现将有关事宜通知如下：

一、充分认识加快推进政务服务标准化规范化便利化的重要意义

加快推进政务服务标准化规范化便利化，是党中央国务院、省委省政府关于加快转变政府职能、深化“放管服”改革、优化营商环境、建设数字政府的重要决策部署，对持续优化政务服务、

更好满足企业和群众办事需求将起到重要的支撑和推动作用，是全面提升政务服务工作效率的一次重要政策机遇。《实施意见》对全省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作作出了详尽的安排部署，各县市、各部门要提高政治站位，充分认识《实施意见》的重要意义，增强工作的责任感和紧迫感，切实把落实《实施意见》作为深化“放管服”改革、推进政府职能转变和数字政府建设的重要抓手，精心安排部署，细化实化措施，有力有序推进各项工作。要认真学习领会《实施意见》的精神实质和主要内容，全面理解掌握推进政务服务标准化规范化便利化的目标任务和重点步骤。

二、抓主抓重，全力推进任务落实

（一）推进政务服务标准化。

1. 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。

2. 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。

3. 依法依规梳理本地特色公共服务事项基本目录、实施清单。各县市政府办公室负责本县市特色公共服务事项基本目录、实施清单的审核发布。

（二）推进政务服务规范化。

1. 规范政务服务场所名称，2022年9月底前，对各县市集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。

2. 推进场所整合，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实行一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。

3. 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（因场地限制或涉及国家秘密的除外），对不能集中办理的推行进驻事项负面清单制度。

4. 综合窗口全覆盖，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，统一配备工作人员。

5. 对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。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”。

6. 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。

7. 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，积极主动引导办事企业和群众自愿自主参与评价，有效收集群众对服务需求和满意度的意见建议，建立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。依托甘肃省政务服务差评整改系统，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。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，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。

（三）推进政务服务便利化。

1. 加强政务服务中心标准化建设，按要求整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，设置自助大厅，集成自助服务终端“24小时不打烊”服务区。

2. 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”。

3. 2022 年底前，政务服务机构要面向老年人、残疾人等弱势群体，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。

4. 2022 年底前推动实现水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 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。

5. 推广容缺受理，针对政务服务事项办理，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”，缺失材料在取得证照时一次补齐。各县市各部门要梳理归类形成任务清单，制定落实方案，逐一明确落实措施、责任人员和完成时限，推动工作落实。

6. 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”支撑平台融合，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，实现“一码通办”。

7. 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 etc 系统深度融合，完善政策宣传服务、企业运营服务、金融普惠综合服务 etc 创新场景，实现更多惠企便民政策和业务“不来即享”。

三、切实加强组织保障

(一) 加强组织保障。各县市、各部门要高度重视推进政务服务标准化、规范化、便利化工作，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。州政府办公室负责全州政务服务工作的统筹协调和监督检查，省直有关部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。

(二) 做好问题整改。认真对照《实施意见》和问题清单、任务分解表，全面开展自查、逐项进行认领，制定本县市本部门

问题清单，细化任务分工、列出具体措施、明确完成时限，解决重点难点问题，进一步补短板、强弱项、夯基础，确保每个问题得到有效整改。

（三）强化督促检查。各县市、各部门要加强对贯彻落实工作的指导、协调、督促，及时发现解决工作中存在的困难问题。州政府办公室将对落实情况进行督查，不定期开展暗访，通报工作进展。各县市政府办公室要充分发挥统筹协调作用，确保工作任务有力有序推进。

附件：

1. 对照省政府《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》任务查摆出的问题清单
2. 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



临夏回族自治州人民政府

2022年8月25日

临夏回族自治州人民政府办公室

2022年8月25日印发

