

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

查摆出的短板问题清单（12项）

类别	主要问题	整改措施	牵头单位	责任单位	整改时限
政务服务标准化方面	1. 政务服务事项实施清单各要素内容不规范、精准度不够，关联要素内容存在矛盾等。如办理地点为政务服务大厅，是否进驻大厅与否。	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	各县市政府，州直有关部门	即知即改
政务服务规范化方面		政务服务中心综合窗口全覆盖 ，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，州大数据服务中心	各县市政府，州直有关部门	2022年底
	2. 政务服务中心窗口设置和功能划分不尽合理，尚未按要求统一配备综合窗口工作人员。	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。	州政府办公室，州发改委、州住建局、州市场监管局、州自然资源局	各县市政府，州直有关部门	持续推进
		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	各县市政府，州直有关部门	2022年底
	3. 乡村便民服务中心（站）建设未实现全覆盖。	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。	州政府办公室	各县市政府	2022年9月底
	4. 政务资源目录编制不规范，目录下资源挂接数量少、质量差。	加快政务数据资源共享 。依照政务资源目录规范对已编制政务资源目录开展“回头看”，规范目录名称及信息项等要素真实、准确；对已挂接资源逐一核查，将不规范资源下线整改，并按照规定要求挂载高质量、高标准、可用性高的资源，夯实数据共享应用基础。	州大数据服务中心	各县市政府，州直有关部门	持续推进
	5. 电子证照认领相对少，未做到电子证照“应领尽领”。	加快电子证照标准化工作 。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。	州大数据服务中心	各县市政府，州直有关部门	持续推进
政务服务规范化方面	6. 对现有系统未常态化开展漏洞扫描、风险评估工作；数据汇聚共享中的安全问题未出台相应文件。	完善数据规范，持续开展安全检测 。1、定期开展软件系统漏洞扫描、风险查处工作，贯彻落实机房等级保护相关要求；2、推动出台保障数据安全相关的管理办法	州大数据服务中心	各县市政府，州直有关部门	持续推进
		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	各县市政府，州直有关部门	持续推进
	7. 政务服务中心进驻事项不到位、授权不到位。	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	各县市政府，州直有关部门	2022年底
	8. 政务服务线上办事与线下实际运行不统一。	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，州大数据服务中心	州直有关部门	持续推进
	9. 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。	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	各县市政府，州直有关部门	持续推进
	健全工作机制 。学习借鉴省内外先进地区经验和典型做法，建立健全12345政务服务便民热线工作机制，提升热线服务效率。	州政府办公室	各县市政府，州直有关部门	持续推进	

类别	主要问题	整改措施	牵头单位	责任单位	整改时限
	10. 12345政务服务便民热线办结率低、群众满意度不高，“不来即享”作用发挥不够。	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。	州工信局	各县市政府，州直有关部门	持续推进
政务服务便利化方面	11. 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。	加强政务服务中心标准化建设。 州县两级要加强汇报衔接，争取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	各县市政府，州直有关部门	2022年底
	12. 政务服务告知承诺制未得到有效落实。	加强落实力度。 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。	州司法局、州发改委、州市场监管局、州政府办公室	各县市政府，州直有关部门	持续推进