

汕尾市人民政府办公室文件

汕府办〔2016〕37号

汕尾市人民政府办公室关于印发《汕尾市 推广一门式一网式政府服务模式改革 工作方案》的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《汕尾市推广一门式一网式政府服务模式改革工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。实施过程中遇到的问题，请径向市编办反映。


汕尾市人民政府办公室
2016年8月11日

汕尾市推广一门式一网式政府服务模式改革工作方案

根据全省推进“互联网+政务服务”改革工作电视电话会议精神，以及《广东省人民政府办公厅关于抓紧做好行政审批标准工作的通知》（粤府办明电〔2016〕43号）和《广东省人民政府办公厅印发关于在全省推广一门式一网式政府服务模式改革的实施方案的通知》（粤府办〔2016〕19号）有关要求，现就我市加快推进“一门式、一网式”（以下简称一门一网式）政府服务模式改革提出工作方案如下：

一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，按照国务院和省市有关改革部署，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，以推进行政许可和公共服务标准化为抓手，在对行政许可和公共服务事项的项目、要素、流程、裁量基准等进行规范、重组、再造和细化的基础上，按照“一门在基层、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，以大数据创新推广一门一网式政府服务模式改革，真正实现一个门、一张网办事，管住管好政府服务的进出两端，切实提高政府效能和群众办事满意度，推进我市政府职能转变和服务型政府建设，力争在2016年底前基本完成一门一网式政府服务模式推广工作。

二、主要任务

（一）加快推进行政许可和公共服务事项标准化。

1. **编制行政许可事项标准。**参照《广东省行政许可事项通用目录（2016年版）》，规范行政许可事项名称、子项设置、实施依据和审批对象等内容，及时更新并公布保留实施的行政许可事项目录，按照应进必进的原则，全部进驻实体办事大厅和网上办事大厅。参照省级行政许可事项标准、市县两级行政许可事项标准模板，全面梳理规范审批要素，优化再造审批流程，细化量化裁量标准，编制行政许可事项标准，并录入“行政审批事项标准录入模块”，形成行政许可事项办事指南和业务手册。**[各县（市、区）人民政府、市编办]**

2. **编制公共服务事项标准。**根据法律法规规定，对照部门权责清单，全面梳理和编制公共服务事项目录。参考公共服务事项标准参考模板，编制公共服务事项办理标准，形成办事指南和业务手册。办事指南要列明办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、表格下载、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、责任追究、咨询方式、办公时间地址、乘车线路、状态查询等内容，并细化各个环节，为群众办事提供清晰指引。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局]**

（二）加快推广一门一网式政府服务模式改革。

1. **推动“一门在基层”通用模式。**在原有政务服务中心窗口建设模式和服务功能的基础上，创新一门一网式政府服务模式，

构建市、县、镇三级网上网下一体化公共服务体系，将实体办事大厅按部门分设的办事窗口整合为综合服务窗口，变多头受理为一口受理。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，集中到实体综合服务窗口和网上统一申办受理平台实施，申请人申请事项的后台实质性审查由各部门按职能分工开展。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局、市经信局]**

2. 创新“服务在网上”办事模式。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，整合目录管理系统、市县行政审批事项标准录入模块、部门审批系统，设定便捷的审查技术手段和时限提醒功能，变多网受理为一网受理，并实现网上统一申办受理平台与实体大厅综合服务窗口无缝对接。以群众需求为导向，拓展网上办事大厅服务功能和应用，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。**[各县（市、区）人民政府、市经信局、市政务服务管理办公室]**

（三）加快建设上下左右无缝对接、数字贯通的电子交换共享体系。

1. 建设政务大数据库。完善政务信息共享平台，建立健全信息采集、归类、储存、维护机制，推动市、县（市、区）建设与省对接的三级共享交换体系，为政务数据资源实现跨层级、跨区

域、跨部门交换和共享提供有力支撑，夯实一门一网式政府服务模式信息化基础。**[各县（市、区）人民政府、市经信局]**

2. 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，变群众奔波为信息服务，变群众来回跑为部门协同办。**[各县（市、区）人民政府、市经信局、市政务服务管理办公室]**

3. 建设电子证照库。梳理和编制居民个人证照目录，建设电子证照库，深化各地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，从源头上避免重复提交办事材料、证明和证件，杜绝各类奇葩证明、循环证明等现象，为群众提供更人性化的服务。**[各县（市、区）人民政府、市经信局、市政务服务管理办公室]**

4. 构建群众办事统一身份认证体系。以居民身份证号为唯一标识，逐步形成网上办事大厅，实体办事大厅，移动客户端、自助终端等多渠道，多形式相结合、相统一的便民服务一张网，实现群众网上办事多种渠道、一次认证、无缝切换，大幅提高公共服务的便捷性。**[各县（市、区）人民政府、市经信局、市公安局、市政务服务管理办公室]**

（四）强化一门一网式政府服务效能监督。

1. 建立行政许可绩效评估机制。在大数据管理的基础上，建立行政许可绩效评估机制，对一门一网式政府服务进行即时绩效评估，不断提高行政许可和服务效能。**[各县（市、区）人民政府、市编办、市经信局]**

2. 推动网上统一申办受理平台与效能监督系统无缝对接。加强对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。对擅自增加、改变申请材料、违规设置办理条件等行为，进行红牌警告、强制停止实施；实施办事工作日制度，对即将超时办理的事项，进行实时预警和黄牌警告，并及时提醒相关单位加紧办理；对超时仍未办理的事项进行红牌警告和督办；对同一事项要求群众多次申办、反复提供材料的，加强监督检查。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市监察局]**

3. 建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事督查机制。确保所有行政许可和服务事项办理的流程，结果信息即时可查可管，实现过程公开、群众监督。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室]**

4. 建立健全政府服务信息公开机制和投诉举报机制。拓宽公众参与监督的途径和渠道，及时发现和查处推诿扯皮、违规办理等问题。定期发布绩效评估结果，实现以评促建、以评促用。**[市府办公室、市编办、市政务服务管理办公室]**

三、组织实施

（一）第一阶段（2016年7月底前）。

1. 制定推进一门一网式政府服务模式改革的实施方案，细化任务，明确分工，部署推动“互联网+政务服务”改革各项工作。

[市编办、市政务服务管理办公室、市经信局]

2. 参照《广东省行政许可事项通用目录（2016年版）》，梳理完善市、县两级行政许可事项目录，规范行政许可事项及子项设置，更新出台市、县两级保留的行政许可事项目录。**[各县（市、区）人民政府、市编办]**

3. 启动自然人事项一门一网式政府服务模式推广工作，结合我市实际，制定市、县实体大厅改造和镇（街）公共服务站建设方案。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局]**

（二）第二阶段（2016年8月底前）。

1. 推动各部门按照行政审批标准化要求，梳理编写行政许可事项标准。**[各县（市、区）人民政府、市编办、市法制局]**

2. 对照各部门权责清单和佛山市公共服务事项，梳理市、县、镇三级公共服务事项目录，并推动部门按照公共服务标准化要求，梳理编写公共服务事项统一申办受理标准。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局]**

3. 在原有市、县政务服务中心窗口建设模式和服务功能的基础上，启动实体办事大厅升级改造工作，将实体办事大厅按部门分设的办事窗口整合为综合服务窗口。选点筹建镇（街）公共服务站，参照市、县实体大厅统筹窗口和服务功能设置。**[各县（市、**

区）人民政府、市民政局、市政务服务管理办公室、市财政局]

4. 学习试点地区先进经验，研究我市《推进企业投资项目一门式、一网式政府服务模式改革工作方案》，在投资领域探索法人一门一网式政府服务模式。**[市发改局]**

5. 在网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上，拓展建设市网上统一申办受理平台，做好与部门审批系统、事项目录管理系统、电子证照系统的的信息共享、数据交换和对接调试工作。

[各县（市、区）人民政府、市经信局、市政务服务管理办公室]

6. 完善政务信息共享平台，建立健全政务信息交换、使用、管理机制，推动省、市、县三级共享交换体系建设。**[各县（市、区）人民政府、市经信局]**

（三）第三阶段（2016 年 12 月底前）。

1. 完成对行政许可事项标准的合法性、合规性审核，并录入“行政审批事项标准录入模块”，形成行政许可事项业务手册和办事指南。**[各县（市、区）人民政府、市编办、市法制局]**

2. 完成对公共服务事项标准的审核，形成公共服务事项业务手册和办事指南。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局、市法制局]**

3. 建成覆盖全市的网上办事大厅统一申办受理平台，逐步推动与使用国家、省垂直审批系统的市直部门系统对接。**[各县（市、区）人民政府、市经信局、市政务服务管理办公室]**

4. 基本完成对原有实体大厅的升级改造，并制定实体大厅和

基层服务站的服务标准体系文件，从行政服务术语、服务大厅管理、窗口人员配备、着装规范、进驻事项授权、监管与绩效评价等方面，规范市、县、镇三级公共服务业务管理。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市民政局、市财政局]**

5. 按照一门一网式政府服务模式改革要求，推动行政审批和公共服务事项标准在实体办事大厅和基层服务站的综合服务窗口、网上办事大厅统一申办受理平台应用运行，基本实现覆盖市县镇三级、线上线下融合运行的审批办事体系。**[各县（市、区）人民政府、市政务服务管理办公室、市经信局、市民政局、市编办、市财政局]**

6. 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、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等不同渠道的用户认证。**[市经信局、市政务服务管理办公室、市公安局]**

7. 建立健全行政许可及公共服务绩效评估、政务信息公开和投诉举报机制，开展督促检查和绩效评估工作。**[市府办公室、市编办、市政务服务管理办公室]**

四、有关要求

（一）强化组织领导。各地各部门要充分认识一门一网式政府服务模式改革的重要意义，将其作为简政放权、放管结合、优化服务的重点改革任务部署推进，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，一级抓一级，层层抓落实。

（二）严格落实责任。市、县两级要统筹推进，明确职责，

各负其责，形成合力，抓好落实。市、县两级政府要切实负起领导责任，各部门要切实履行主体责任。市编办负责推进行政审批标准化，并根据一门一网式政府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；市发展改革局统筹负责推进投资领域的一门一网式政府服务模式改革；市经济信息化局统筹负责全市一门一网式政府服务信息系统建设；市政务服务管理办公室会同市民政局、公安局、财政局等有关单位，统筹负责服务事项的一门一网式政府服务模式改革。各牵头部门要按照本方案精神，加强统筹协调，制定各专项任务的具体实施方案，落实工作责任，严格按照任务分工和进度要求推进。各责任单位要密切配合，加大推进力度，倒排时间节点，细化责任分工，确保改革措施落实到位。

（三）强化运转保障。按照全市一盘棋和成本效益的要求，切实加强全市一门一网式政府服务模式改革工作的统筹协调，积极衔接省有关要求，强化对各县（市、区）工作指导，确保改革工作有序推进。各牵头部门要加强业务培训和指导，为改革加快推进奠定基础；市财政局要积极调度资金，切实加大财政保障力度，为改革推进提供有力财力支撑；市经信局要抓紧制定相关信息技术规范，抓好技术攻关，避免因多头开发、重复建设导致的资源浪费、信息孤岛等问题，确保系统上下左右无缝对接、有效融合。

（四）加强监督检查。市政府已将推进一门一网式政府服务

模式改革工作列为 2016 年市政府重点督查事项，由市编办牵头对改革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，推动各部门按时保质完成任务。各牵头单位要及时掌握所牵头工作进展，密切跟踪任务落实情况，找出工作过程中存在问题和原因，积极协调解决，确保改革按照时间节点和要求顺利推进。

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，汕尾军分区司令部，市中级人民法院，市检察院，各民主党派，驻汕尾有关单位。

汕尾市人民政府办公室

2016 年 8 月 11 日印发
