|  |
| --- |
| **济宁市人民政府办公室** |

**济政办字〔2020〕28号**

**济宁市人民政府办公室**

**关于印发济宁市各级各类政务服务大厅**

**全领域无差别“一窗受理”改革实施方案的**

**通 知**

**各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区管委会，市政府各部门、单位：**

**《济宁市各级各类政务服务大厅全领域无差别“一窗受理”改革实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。**

**济宁市人民政府办公室**

**2020年6月12日**

**（此件公开发布）**

**济宁市各级各类政务服务大厅全领域无差别**

**“一窗受理”改革实施方案**

**为深入贯彻落实全省“一窗受理·一次办好”改革工作要求，根据省政府《关于持续深入优化营商环境的实施意见》（鲁政字〔2020〕67号）要求，在开展全领域无差别“一窗受理”改革试点的基础上，全面推开各级各类政务服务大厅全领域无差别“一窗受理”，特制定如下实施方案。**

**一、总体目标**

**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，紧扣群众和企业办事“一窗受理·一次办好”的目标，2020年10月底前，推进全市各级各类政务服务大厅全面实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的无差别“一窗受理”服务模式，切实提升政务服务整体效能，提高群众和企业的满意度和获得感。**

**二、实施范围**

**市县两级为民服务中心、各乡镇（街道）便民服务中心；市县两级部门（单位）办事大厅。**

**三、实施步骤**

**（一）部门窗口整合重构**

**1．确定纳入“一窗受理”的部门及事项。按照“大厅之外无审批”的要求，持续推进“三集中、三到位”，明确实行无差别“一窗受理”的事项领域和权力类型，确定并公布进驻“一窗受理”区域所涉及到的部门、单位及事项目录清单。所有承诺事项原则上全部纳入无差别“一窗受理”。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年6月底）**

**2．梳理细化“一窗受理”事项。围绕企业和群众实际办事需求，以“最小颗粒度”为标准，对纳入“一窗受理”的事项进一步梳理细化。在确定“办事情形”基础上，进一步明确受理条件、申报材料、示范文本和审查要点等，为办事企业和群众、窗口工作人员、后台审批人员提供精准具体的服务指南和业务手册。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年7月底）**

**3．调整优化大厅布局。市为民服务中心“一窗受理”功能区设置为“三区一窗”。“三区”指不动产登记、公安综合、税务服务三个综合受理区，由于办理量大，内部事项较为独立，暂不纳入“一窗”范围，由进驻部门自行梳理整合，建立区域性“一窗受理”工作模式。“一窗”指综合一窗受理，设若干一窗受理窗口、统一出件窗口，做到“即办件即时办结，承诺件前台受理，后台审批，统一窗口出件”。各县（市、区）为民服务中心、乡镇（街道）便民服务中心根据市为民服务中心设置及实际工作情况进行调整优化窗口设置，原则上不得超过三个区。市县两级部门（单位）办事大厅原则上不再单设分区办理，只设“一窗受理”窗口。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年8月底）**

**（二）建立集成服务工作机制**

**1．实行“审办分离”。前台综合“一窗”由行政审批服务局或有关部门（单位）统一管理，负责相关事项的受理审核、按责分办、统一出件等审批服务工作，后台为各部门行政审批及公共服务业务整建制进驻的工作人员，按照业务归口划分到不同功能区承担具体的业务办理工作。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年9月底）**

**2．实施“一窗受理”亮化工程。各级各类政务服务大厅“一窗受理”服务窗口一般应设在大厅醒目位置，并布设明显标识。 以“行政相对人”视角，编制企业和群众易于理解掌握的标准化办事指南，统一印制纸质版或通过电子化方式展示，供办事企业和群众查阅。网上办事指南同步更新。加大“一窗受理”改革宣传力度，提高企业和群众知晓率。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年9月底）**

**3．建立综合咨询服务机制。强化事前告知服务，发挥咨询引导服务作用，综合运用帮办代办、咨询窗口、政务服务网、热线电话、微信服务平台、自助查询系统等渠道，实行服务事项一次性告知，做好事项申报前的辅导指导，推行企业和群众办事告知承诺、容缺受理、只说“YES”不说“NO”的服务模式，提高服务事项申报成功率，让群众和企业少跑腿、好办事。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年9月底）**

**4．促进“帮办代办”功能升级。进一步完善帮办代办服务专区设置，更好发挥“帮办代办”功能。重点为申请人申报“一窗受理”事项提供审批咨询、指导和帮办代办服务。针对投资建设项目，实行全程代办服务，在市、县、镇三级代办网络的基础上，壮大代办员、协办员队伍，为项目单位提供综合受理、一口咨询、报批辅导、流程定制、跟踪服务等全过程全方位服务。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年10月底）**

**5．实行全流程实时监督管理。完善电子监察、政务服务“好差评”评价系统，实时向政务服务相对人、审批部门（单位）及市委、市政府领导推送“一窗受理”事项受理办理进程，实现对“一窗受理”事项受理办理全流程的监督管理，确保政务服务工作规范、高效、廉洁运行。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年10月底）**

**（三）强化要素支撑**

**1．完善“一窗受理”综合服务平台。调整优化“一窗受理”平台界面，不断提高受理效率和质量。着眼于减证减照，方便群众办事，依托政务信息系统整合共享工作成果，加快推进“一窗受理”系统与各类业务办理系统的数据对接，推动电子证照和加盖电子印章的电子材料在业务受理、审批环节的应用。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年10月底）**

**2．加强队伍建设。各有关部门（单位）要选派优秀人员进驻中心，共同建立一支专业化、高素质、复合型的政务服务队伍，统一对外综合受理，对内衔接流转，树立良好形象。综合咨询、帮办与引导服务等工作人员通过政府购买服务方式解决。抓好“一窗受理”工作人员的业务培训和考核管理，不断提高业务能力和服务水平。各级各类政务服务大厅要进一步理顺人员关系，合理配置人员力量，按照“一窗受理”改革要求，扎实做好人员培训、管理与考核等工作，不断提升政务服务水平，为实现全领域无差别“一窗受理”提供人才保障。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年10月底）**

**3．提升服务功能。各级各类政务服务大厅应按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”要求，做好“一窗受理”改革所需办公场地的协调和保障工作，合理优化大厅布局，设置咨询引导区、前台受理区、后台审批区、帮办代办区、网上自助申报区、行政办公区、“找茬”窗口等功能区域和窗口。（责任单位：市行政审批服务局，市直有关部门、单位，各县市区政府、各功能区管委会；完成时限：2020年10月底）**

**四、工作要求**

**（一）加强组织领导。各有关部门（单位）、各县（市、区）为民服务中心、乡镇（街道）便民服务中心及各级各类政务服务分中心要高度重视“一窗受理”改革工作，充分认识改革的重要意义，按照责任分工积极抓好落实，全力推进无差别“一窗受理”改革。主要负责人要切实担负起第一责任人责任，明确分管领导、责任科室和具体责任人，确保各项工作任务落到实处。**

**（二）强化工作落实。各有关部门（单位）要进一步明确目标任务、完成时限，制定细化落实方案，确定进驻为民服务中心的审批和公共服务事项，完成内部职能整合调整，优化审批服务流程，修订受理事项清单和标准，编制新的办事指南。要严格进驻中心人员标准，按要求确定相关人员，完成内部审批服务事项受理办理培训和授权。市公安局、市自然资源和规划局、市人力资源社会保障局、市医疗保障局、市住房公积金管理中心要严格按照时间节点完成本部门（单位）办事大厅的无差别“一窗受理”改革。**

**（三）强化监督检查。市行政审批服务局要发挥好牵头作用，定期调度检查工作进展情况，建立“一窗受理”改革专项督查制度，每月对各责任单位工作进展情况进行调度，并及时向市委、市政府汇报，对不认真履行职责的部门（单位）予以通报，责令限期整改。**

**抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，**

**市检察院，济宁军分区。**

**济宁市人民政府办公室 2020年6月12日印发**