

潮州市人民政府办公室文件

潮府办〔2016〕31号

潮州市人民政府办公室关于印发《潮州市 推进一门式一网式政府服务模式 改革工作方案》的通知

各县、区人民政府(管委会), 市府直属各单位, 市各经济开发区、潮州新区管委会:

《潮州市推进一门式一网式政府服务模式改革工作方案》已经市人民政府同意, 现印发给你们, 请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题, 请径向市编办反映。

潮州市人民政府办公室

2016年7月20日

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，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

潮州市人民政府办公室

2016年7月20日印发

潮州市推进一门式一网式政府服务模式改革工作方案

为贯彻落实国务院关于全面推进简政放权、放管结合、优化服务改革工作的部署要求，加快构建“双创”生态系统，推动大众创业、万众创新，提升政府公共管理和服务水平，根据《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）和《广东省人民政府办公厅关于抓紧做好行政审批标准化工作的通知》（粤府办明电〔2016〕43号）要求，结合我市实际，制定以下工作方案。

一、总体目标

围绕转变政府职能、建设服务型政府的总体要求，以服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享为原则，按照“一门在基层，服务在网上”理念，创新政府管理和服务模式，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，将部门分设的办事窗口和审批服务系统整合为政府综合服务窗口和网上统一申办受理平台，实现一个门、一张网办事，逐步构建线上线下高度融合的市、县（区）、镇（街）、村（居）四级政务服务一体化运行机制，为群众提供一站式、全天候、零距离的政务服务，解决好服务群众最先和最后一公里问题。2016年年底基本完成一门式一网

式政府服务模式改革工作。

二、主要任务

（一）推行一门式一网式政府服务标准化。

1. 根据法律法规有关规定，重新梳理公开行政许可和公共服务事项目录，严格按标准规范事项名称、实施依据、服务对象、服务类别等基本要素，并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，为群众提供项目齐全的政务服务。

2. 制定行政许可和公共服务事项统一申办受理标准。在申办环节重点规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等要素内容。依法科学合理减少申请材料，对申请材料带有“法律、行政法规规定的其他条件”、“其它有关材料”等“兜底条款”的进行细化量化，为群众办事提供清晰指引。在受理环节重点明确受理条件及其裁量标准，明晰量化“模糊条款”，明确批准或不批准的标准和依据，压减自由裁量空间，减少群众重复提交申请和到现场办理的次数。

3. 以简化法人和自然人办事手续为重点，坚决砍掉各类不必要的证明和繁琐的手续，凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。梳理部门颁发的证照，逐步实现各部门颁发的证照等有关证明文件，以及办事部门能够通过政务信息交换平台获取到的有关文件信息，不再要求申请人提供。

4. 大力推进办事流程简化优化。最大限度精简办事程序，减少办事环节，优化服务流程，重点整合压减和规范行政许可和公共服务事项的申请、受理、审查、决定等办理环节，绘制并公开

办事流程图。对跨层级的行政许可和公共服务事项，探索按照扁平化的要求逐步简化为一级办理。可依法取消下级部门受理、初审环节的，直接由负责审批的上级相关部门受理和审批，或者将上级部门的终审权依法下放到负责受理（初审）的下级部门。对跨部门办理事项，要明确牵头部门，尽可能推行并联办理、集约化办理。

（二）构建一门式一网式政府服务体系。

5. 加强和优化实体办事大厅建设，市、县（区）和镇（街）要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，打破部门界限，变多头受理为一口受理。同时，在网上办事大厅现有审批系统的基础上，拓展建设网上办事大厅统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，并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。积极探索将部门审批系统整合到网上公共申办审批系统，实行一个系统办理审批。实现实体综合服务窗口与网上统一申办受理平台的无缝对接。

6. 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公共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；事项的审查、决定等仍由部门在后台开展。积极探索群众办事即来即办、立等可取的做法，由综合服务窗口当场出具审批结果。

7. 推进法人行政许可和公共服务事项一门一网办理模式，按照先易后难、成熟一个进驻一个的原则，逐步推动各部门法人

行政许可事项进驻实体综合服务窗口和网上统一申办受理平台，并进行分类和标识，明确区分已进驻和尚未进驻的事项状态，实行不同的办事流程。在实体办事大厅分类建设法人事项综合服务窗口，科学划分服务主题，将企业设立、生产经营、项目投资、工程建设等相近或相关的事项，或者相同行业、领域内的事项，整合集中到同类综合服务窗口实行一窗通办。以办理事项为主题导向，在网上办事大厅探索整合优化法人相关许可事项的申请材料和表单，实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理的模式。

8. 根据省的统一布置，做好网上办事大厅、窗口办事导航功能拓展和界面创新等有关工作，按照主题分类清晰、直观划分专栏，并提供 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。在实体办事大厅设置综合咨询服务窗口，建立前期导办工作制度，为群众提供完整清晰的服务指引。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。

9. 市、县（区）、镇（街）和村（居）要构建网上网下一体化的公共服务体系，加快建设实体办事大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一，无缝化办理的政府服务模式，真正实现“一个门、一张网”办事。其中市级要逐步过渡到以一网式服务为主。各县（区）要将一门式一网式政府服务模式延伸到村（居），努力为基层群众提供零距离服务。

10. 将基层公共综合服务平台政务服务类建设纳入一门式一网式政府服务模式改革范畴，整合现有各类基层公共服务场所、设备、人员等资源，优化拓展基层公共服务综合平台功能，进一步推动基层公共服务便利化、统一化、网络化。

（三）构筑统一的政务服务信息共享体系。

11. 按省的部署，建设全市科学统一、逻辑清晰的政务大数据库。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（区）、镇（街）、村（居）四级共享交换体系建设，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，夯实一门式一网式政府服务模式信息化基础。

12. 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系统、事项目录管理系统、电子证照系统，实现各系统、各环节、各时段行政许可和公共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”。

13. 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，杜绝出现各类“奇葩证明”、“循环证明”等现象，为群众提供更人性化的服务。

14. 以居民身份证号为唯一标识，构建群众办事统一身份认

证体系，逐步形成网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自动终端等多渠道、多形式相结合的便民服务一张网，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。

（四）强化一门式一网式政府服务模式改革效能监督。

15. 在大数据管理的基础上，建立健全市政务服务绩效评估指标体系。围绕政务服务规范化、标准化建设要求，建立具有科学性、合理性、可行性的政务服务绩效评估指标体系和考评机制，定期开展政务服务考评工作，不断提高政务服务效能。

16. 推动网上统一申办受理平台与效能监督系统无缝对接，加强对行政许可和公共服务事项申办、受理环节的实时监控。采取有效措施，切实解决推诿扯皮现象。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，要加强监督检查，督促整改。

17. 建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制，确保所有行政许可和公共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。

18. 建立健全一门式一网式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。

三、组织实施

(一) 第一阶段（2016年6月底前）

1. 制定《潮州市推进一门式一网式政府服务模式改革工作方案》。（市编办牵头）

2. 制定《潮州市简化优化公共服务流程 方便基层群众办事创业工作方案》。（市编办牵头）

3. 制定《潮州市一门式一网式政务服务系统平台建设工作方案》。（市政府政务服务中心牵头）

4. 制定《潮州市关于加强网上办事大厅行政审批在线监管工作方案》。（市经信局牵头）

5. 参照《广东省行政许可事项通用目录（2016年版）》，结合权责清单管理工作，更新公布本级保留的行政许可事项目录，梳理、规范各部门公共服务事项，编制出台本级公共服务事项目录，并向社会主动公开。（市编办牵头负责行政许可事项相关工作，市政府政务服务中心牵头负责公共服务事项相关工作）

6. 在各县（区）、镇（街）和村（居）推进自然人事项一门式一网式政府服务模式改革工作。（市民政局、市财政局牵头）

7. 建立健全政务服务机构、人员及各项管理制度，制定出台政务服务管理办法。（市政府政务服务中心牵头）

(二) 第二阶段（2016年10月底）

1. 参照广东省行政许可和公共服务事项标准，结合我市实际和一门式一网式政府服务改革要求，编制本级行政许可和公共事

项标准。（市编办牵头负责行政许可事项相关工作，市政府政务服务中心牵头负责公共服务事项相关工作；市质监局配合）

2. 组织开展本级行政许可和公共服务事项标准合法性、合理性审查工作。（市法制局牵头，市编办、市政府政务服务中心配合）

3. 建成市网上统一申办受理平台，开展与市直相关部门自建审批系统对接，打通市网上办事大厅平台各子系统，实现各系统互联互通。（市政府政务服务中心牵头）

4. 抓好各部门行政许可和公共服务事项标准录入工作，形成本级行政许可和公共服务事项目录和标准库。推动市直部门的行政许可和公共服务事项要素标准、流程标准、服务标准及裁量基准等嵌入统一申办受理平台和审批系统，通过网上办事大厅对外呈现面向行政相对人的办事指南，方便企业和群众办事；对内呈现面向审批人员的业务手册，试行统一申办受理业务，实行信息化控制和实时监督。（市编办牵头负责行政许可事项相关工作，市政府政务服务中心牵头负责公共服务事项相关工作；市质监局配合）

（三）第三阶段（2016年12月底）

1. 基本完成全市一门式一网式政府服务模式推广工作，形成标准化政务服务通用模式，推动县（区）、镇（街）行政许可和公共服务事项进驻网上统一申办受理平台，并按照标准化要求编制统一申办受理标准。（市政府政务服务中心牵头）

2. 基本完成县（区）、镇（街）和村（居）自然人事项一门式一网式政府服务模式改革工作。（市民政局、市财政局牵头）

3. 完善政务信息共享平台，建设市、县（区）互通共享政务大数据库。梳理和编制居民个人证照目录，建设电子证照库，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、市政府政务服务中心牵头）

4. 加强督促检查工作，建立健全一门式一网式政府服务模式改革绩效评估、信息公开和投诉举报机制，定期通报各部门工作进度。（市编办、市政府政务服务中心牵头负责）

四、配套保障

（一）加强组织领导。各级政府（管委会）要将一门式一网式政府服务模式改革作为推进简政放权、放管结合、优化服务改革的重要内容，纳入推进职能转变协调小组的重点改革任务统筹部署推进。各部门要充分认识一门式一网式政府服务模式改革的重要意义，将其列入重要改革日程，主要领导亲自抓、负总责，确保各项改革措施落实到位。

（二）加强资金保障。各级政府（管委会）要在做好与省信息系统的融合和对接、拓展完善网上网下一体化的统一申办受理平台、推进政务大厅功能升级改造、编制行政许可和公共服务事项标准、推动事项标准在网上网下受理平台运行等工作上，加大投入，保障和落实一门式一网式政府服务模式改革建设经费，确保改革顺利推进。

（三）明确工作责任。各牵头单位要按照责任分工，发挥职能作用，创新工作机制，统筹工作力量，建立工作倒逼机制，加

大推进力度，确保按照时间节点要求完成各项改革任务。

（四）加强监督检查。要将全市推进一门式一网式政府服务模式改革工作纳入重点督查项目，对工作进展和落实情况进行全面督促检查，定期通报建设进展情况，对检查中发现的问题及时研究解决，推动各级各部门按时保质完成任务。

（五）营造良好氛围。各级各部门要加大对一门式一网式政府服务模式改革的宣传力度，加强改革政策的解读和引导，充分利用各种渠道、各种方式，开展广泛宣传，凝聚改革共识，形成推动改革的良好舆论氛围。