

中共酒泉市委办公室文件

酒办发〔2018〕23号



中共酒泉市委办公室 酒泉市人民政府办公室 关于印发《酒泉市推行“一窗办一网办 简化办马上办”改革实施方案》的通知

各县（市、区）党委、政府，市委各部门，市直各部门（单位），驻酒各单位：

《酒泉市推行“一窗办一网办简化办马上办”改革实施方案》已经市委、市政府研究同意，现印发你们，请认真组织实施。

中共酒泉市委办公室

酒泉市人民政府办公室

2018年3月2日

酒泉市推行“一窗办一网办简化办马上办” 改革实施方案

根据《甘肃省 2018 年推行“一窗办一网办简化办马上办”改革实施方案》（甘政办发〔2018〕28 号）和《酒泉市深化“放管服”改革推进政府职能转变的实施意见》要求，现就全市推行“一窗办、一网办、简化办、马上办”（以下简称“四办”）改革，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）工作目标。牢固树立以人民为中心的发展理念，从群众和企业对服务型政府的期望和需求出发，以提升群众和企业的满意度和获得感为目标，切实解决群众和企业反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等突出问题。依托政务服务大厅和“互联网+政务服务”，全面推行“四办”改革。2018 年着力在理顺机制、提升效率、优化服务等方面取得新突破，6 月底前，政务服务事项全面落实审批职责集中、工作人员集中、事项集中；进驻到位、授权到位、监察到位的“三集中三到位”改革目标任务，实行“一窗办”，推行“一网办”；年底前，80%以上政务服务事项实现“一网通办”。通过减事项、减层级、减材料、减环节、减时限，优化流程“简化办”，改进工作作风，提升效率“马上办”，努力做到一次办结。

（二）基本原则。

——坚持为民宗旨、利企便民。遵循和践行全心全意为人民服务的宗旨，把利企便民作为出发点和落脚点，强化服务意识，丰富服务内容，增强群众和企业的满意度、获得感。

——坚持问题导向、立行立改。聚焦群众和企业办事创业的

痛点、堵点、难点问题，精准施策，立行立改，确保改革措施更好的满足群众企业诉求。

——坚持改革取向、创新管理。围绕政府职能转变，深化重点领域和关键环节改革，进一步创新体制机制和管理方式，推进政务服务制度化、规范化。

——坚持上下联动、协同推进。建立强有力的工作推进机制，明确目标任务，靠实责任分工，分级负责，部门协同，整体联动，层层推动落实。

（三）实施范围。市政府各部门、单位，各县（市、区）政府、酒泉经济技术开发区，乡镇政府、街道办事处，驻酒有关单位。

二、实施步骤

（一）安排部署阶段。2018年2月底前，制定印发“四办”改革实施方案，对推行“四办”改革工作进行全面部署。各县（市、区），市直各部门按照本方案要求，制定具体工作方案，3月15日前报市政府办公室、市编办（市审改办）备案。

（二）全面实施阶段。2018年3月至11月，各县（市、区），各部门按照职责分工和工作任务，围绕优化政务服务，完善实体政务大厅和网上政务服务平台，组织落实“四办”各项改革任务，实现政务服务线下“一窗受理”，线上“一网通办”。

（三）督查评价阶段。2018年6月底前和11月底前，市政府办公室、市编办（市审改办）牵头，对各县（市、区）、各部门推进“四办”改革情况开展专项督查，查找短板，进一步倒逼政府自身改革。

（四）总结提升阶段。2018年12月上旬，市编办（市审改办）牵头对“四办”改革情况进行经验总结，进一步完善“四办”事项标准和办事指南，建章立制，巩固深化改革成效。

三、重点任务和职责分工

(一) 加快建成标准化服务大厅。根据工作实际逐步撤销市级行政服务分中心。高标准高要求设计改造, 加快建成功能齐备、设施齐全、标准化建设的市级政务服务大厅。各县(市、区)因地制宜、快速推进, 提升政务大厅的标准化水平, 做到一窗受理、按责转办、限时办结、集成服务, 实现政务服务软硬件建设标准化。

牵头单位: 市政府办公室、市食药监局、市行政服务中心;

责任单位: 各县(市、区)政府, 市政府有关部门, 驻酒有关单位;

完成时限: 2018 年 8 月底前。

(二) 梳理公布“四办”事项清单。市编办(市审改办)明确“四办”事项梳理的范围、口径、标准等, 汇总部门事项清单, 成熟一批, 公布一批。市直各部门要对照“三定”规定、权力清单、公共服务事项清单和便民服务事项清单, 负责梳理本部门群众和企业到政府办事的“四办”事项清单, 并指导本系统做好梳理工作。

牵头单位: 市编办(市审改办);

责任单位: 各县(市、区)政府、酒泉经济技术开发区, 市政府有关部门, 驻酒有关单位;

完成时限: 2018 年 3 月底前公布第一批, 6 月底前公布若干批“四办”事项。

(三) 建立“四办”事项标准和办事指南。结合行政许可标准化工作, 制定发布群众和企业到政府办事“四办”地方标准, 明确办理条件、办理材料、办理流程, 以标准化促进规范化便捷化。

牵头单位: 市编办(市审改办)、市质监局;

责任单位: 各县(市、区)政府, 市政府有关部门, 驻酒有

关单位；

完成时限：2018年6月底前。

（四）归并职能“一窗办”。认真落实“三集中三到位”改革任务，政府各部门行政审批职责向一个科室集中，明确“首席代表”，并充分授予“首席代表”审批权限；各部门承担审批职能的科室向政务服务大厅集中，行政审批事项向电子政务平台集中；各部门所有行政审批事项和人员进驻政务服务大厅工作落实到位，各部门对进驻政务服务大厅的行政审批事项集中授权到位，政务服务大厅对集中到电子政务平台上的审批事项全程监察到位，实现群众企业办事“一处跑”。市县政务服务中心要根据办理事项领域、办理流程关联度、办理数量多少等，将政务大厅按部门分设的办事窗口整合为投资项目、商事登记、农林水利综合事务、公安事务、不动产交易登记、住房公积金、社保服务、人才交流、驻酒单位事项等综合窗口，推行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式。根据运行情况进行动态调整，不断优化“综合受理窗口”设置，对于一些办件量少、与其他事项关联度低的办理事项，设置“其他综合事务”窗口。

牵头单位：市政府办公室、市编办（市审改办）、市行政服务中心；

责任单位：各县（市、区）政府、酒泉经济技术开发区，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：2018年6月底前。

（五）优化平台“一网办”。在全市推广政务外网建设，为政务服务大厅量身打造“互联网+政务服务”电子政务综合服务平台，入驻大厅办理的所有行政审批和公共服务事项全部载入电子政务综合服务平台。建设完善全市统一数据共享交换平台，实现与人口、

法人、信用信息、电子证照等数据资源的联通，做到与甘肃政务服务网互融互通，同步实现业务办理、数据共享、政务中心管理、电子监察、绩效考核、大数据分析等功能。市级有关单位要加快推进本部门纵向隔离的业务专网与市政务服务网双向实时互通，按照市县政务服务中心业务协同的要求，实现本部门业务办理事项与全市政务服务平台实时互通。深化酒泉政务服务网建设与应用，完善网上实名认证体系，除涉密和法律法规有特殊规定外，基本实现服务事项网上办理全覆盖，大幅提升网上办事比例。加快推进服务事项网上办理，凡与企业注册登记、年度报告、变更注销、项目投资、生产经营、商标专利、资质认定、税费办理、安全生产等密切相关的服务事项，以及与居民教育医疗、户籍户政、社会保障、劳动就业、住房保障等密切相关的服务事项，做到“应上尽上、全程在线”。加快制定公共数据和电子政务管理办法，加强电子证照、电子印章应用和电子文档归档工作，为全流程网上办事提供制度保障。拓展“互联网+政务服务”内涵，应运微信公众号和“最酒泉”APP实现“微审批”，打造政务大厅中心端、电脑PC端、自助服务端、口袋移动端“四端”融合新模式。年底前实现“网上申请、在线服务、快递送达”服务全覆盖，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性。

牵头单位：市政府办公室、市发改委、市行政服务中心、市大数据管理局；

责任单位：各县（市、区）政府、酒泉经济技术开发区，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：2018年6月底前。

（六）优化流程“简化办”。按照“精简办事环节、减少申报材料、缩短办理时间、提高即办比例”的要求，在资料完整、手续齐全的条件下，便民服务事项办理时限在3个工作日以内的

压缩为即办件，办理时限在 7 个工作日以内的压缩到 3 个工作日内办结。持续开展“减证便民”行动，重点清理“奇葩证明”“循环证明”等各类不合理证明。层层充分授权，实现政务大厅之外无审批，窗口工作人员以上无审批。进一步整合各类证照，实行“多证合一，一照一码”，实现一套材料，一表登记，一窗受理。

牵头单位：市政府办公室、市编办（市审改办）、市工商局；

责任单位：各县（市、区）政府、酒泉经济技术开发区，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：2018 年 6 月底前。

（七）优化投资项目审批流程。通过减事项、减层级、减材料、减环节、减时间，进一步优化再造流程，提高办事效率。推行“区域评估”、“多图联审”、“多评合一”、“联合验收”，简化审批环节，加快审批进程，大幅压缩企业开办、纳税、施工许可、不动产登记等事项的审批时限。在资料完整、手续齐全的条件下，做到开办企业注册 3 个工作日内办结，不动产登记 5 个工作日内办结，工业建设项目施工许可办理时限压缩 50%以上。建立行政审批事项“预下放”制度，推动审批链同步下放，增强协同性、联动性。按照“部门会商、任务认领，一次告知、同步推进”的要求，优化并联审批运行模式，依托投资项目在线审批监管平台，建立项目审批关键审批职能部门联合审批机制，全面实现网上审批、网上联办工作机制和操作流程。开展重大项目审批全程代办服务，全程为投资者提供咨询、指导、协调等多元化的服务。

牵头单位：市发改委、市工商局、市国土局、市建设局、市环保局、市安监局、市规划局、市地税局、酒泉经济技术开发区；

责任单位：各县（市、区）政府，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：2018年6月底前。

（八）推动“四办”改革向基层延伸。市县两级政府部门承担的面向公民个人的审批服务事项，原则上下放到县乡，实行就近办理；对于量大面广的社会民生事项，进一步向乡镇（街道）、村（社区）延伸服务。不断加强基层便民服务网点建设，优化行政资源配置，以统一的政务服务网业务办理平台为支撑，更好的承接和落实“放管服”各项改革，使政务服务触角不断延伸到最基层、最前沿，推动实现社会保险、农技推广、社会救助、社会福利、生育管理等与群众联系密切的事项就近办理、同城通办、异地可办，让群众在家门口享受到优质便捷的服务，扩大改革工作成效，让更多的老百姓享受到改革红利。

牵头单位：市政府各部门、市政府办公室、市编办（市审改办）；

责任单位：各县（市、区）政府，驻酒有关单位；

完成时限：2018年10月底前。

（九）推进综合行政执法改革。按照权责一致原则，推进市县两级综合执法体制改革，加大执法机构整合力度，强化执法合力，逐步实现“多帽合一”，减少对企业的干扰，对于行政检查、行政处罚等政府部门依职权作出决定的事项，规范裁量标准，杜绝多头执法、重复检查，形成部门联合、随机抽查、按标执法、一次到位机制。

牵头单位：市编办、市政府法制办；

责任单位：各县（市、区）政府、酒泉经济技术开发区，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：持续推进。

（十）建设统一政务咨询投诉举报平台。整合市县有关部门分设的非紧急类咨询投诉服务热线，完善服务内容和功能，建设

全市统一的“12345”服务热线并与网上政务服务平台联通，实行“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”工作机制，建立行政服务信息资料大数据库，使办事群众通过一个号码完成政务服务的投诉、建议、咨询、举报等各类需求。

牵头单位：市政府办公室；

责任单位：各县（市、区）政府，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：2018年3月底前。

（十一）建设社会信用体系。进一步完善市级信用信息共享平台建设，推动市公共信息平台和国家企业信用信息公示系统等平台深度融合，加大信用推送和公示力度，并与各级各部门行政许可、行政处罚、行政强制和监管信息互联互通，强化监管执法与司法的衔接，实现“一个平台管信用”。完善个人征信与企业信用信息公示工作，加强市场主体信用信息归集、存储和应用，通过信用约束，建立完善社会信用体系，着力推进信用记录和信用报告的应用，健全信用联合奖惩机制，建立守信激励和失信惩戒机制，让失信主体“一处失信，处处受限”。

责任单位：市发改委、市工商局、中国人民银行酒泉市中心支行；

完成时限：2018年6月底前。

（十二）创新监管“马上办”。进一步理顺电子监察体制，将市行政服务投诉中心由市直机关工委管理调整为市政府办公室管理，连人带编整体划转，不再承担机关效能风暴行动的组织协调工作。完善电子政务监察系统，依托大数据平台，动态分析、实时监控，通过网上晒“成绩单”、群众评价、绩效考核、第三方评估、专项整治、问责惩戒等方式，倒逼部门作风转变，提升

服务。进一步明确行政服务中心工作职责，加强工作力量，窗口所需工作人员可核定一定数量的事业编制，或者采取政府购买服务的方式统一招聘。强化干部考核，建立窗口干部服务事项全程可追溯机制，对规定办理时限内的事项开展限时倒逼审查，在政务中心设立意见征求箱、服务态度评价器、星级服务流动红旗、先锋服务窗口，激励和监督干部牢固树立服务宗旨，倾情为民服务。通过强化内部管理职能，改善办事环境，提升服务意识，孕育服务文化。

牵头单位：市政府办公室、市行政服务中心、市编办（市审改办）、市行政服务投诉中心；

责任单位：各县（市、区）政府，市政府有关部门，驻酒有关单位；

完成时限：持续推进。

（十三）开展评估评价。以“企业申请办事时间压缩了多少，投资项目审批提速了多少，群众办事方便了多少”为衡量标准，主动对标先进，量化评估指标，完善评价体系，对全市推动“四办”改革情况开展评估。

责任单位：市政府研究室、市行政学院；

完成时限：2018年12月底。

四、有关要求

（一）统一思想认识，加强组织领导。推行“四办”改革，是省委、省政府的一项重大决策，是市委、市政府推进行政审批制度改革，完善营商环境的重大举措，各县（市、区）、各部门要坚决贯彻落实。要着眼于满足群众需求、优化营商环境、提供优质服务、推进党风廉政建设和深化政府自身改革，充分认识重大意义，树立强烈的使命感、责任感和紧迫感，统一思想，提高认识。各县（市、

区)政府和市直各部门主要领导作为第一责任人,要切实加强组织领导,将推行“四办”改革摆到突出位置,亲力亲为,协调解决突出问题,加快推进“四办”改革。要建立健全工作机制,做到有部署、有检查、有验收,确保改革措施落地见效。

(二)明确职责分工,靠实工作责任。推行“四办”改革涉及面广、工作量大,各县(市、区)各部门要按照职责分工,加强沟通协调,密切协作配合,形成工作合力。市政府办公室负责协调各部门关系,解决“四办”改革中的重大问题,统筹推进“互联网+政务服务”等工作。市编办(市审改办)负责行政审批制度改革,制定“四办”改革推进措施,分解落实各项改革任务,牵头做好“四办”事项清单梳理等工作。市发改委负责投资审批改革、并联审批、网络平台建设等,在项目投资审批方面要有重大突破。市公安局负责户籍、出入境、车辆和驾驶人员证照等便民服务事项统一纳入甘肃政务服务网办理。市财政局负责政府非税收入纳入甘肃政务服务网统一公共支付平台收缴工作,构建线上线下一体化收缴体系。市人社局负责牵头推进职业资格改革,在职业资格认定、医保社保办理等方面取得重点突破。市政府法制办负责政务服务事项适用“四办”改革法律法规的审查等工作。市教育局、市科技局、市文广新局、市卫计委、市体育局等其他部门和单位负责推进各自系统“四办”改革。市政府研究室负责制定完善评价体系,对全市推行“四办”改革情况开展评估。市行政服务中心负责政务服务大厅的建设,优化区域窗口设计,加强入驻人员管理、服务培训以及具体业务流程经办工作,推进“互联网+政务服务”优化升级,提升平台运行效能。市大数据管理局负责拓展“互联网+政务服务”内涵,结合“智慧酒泉”建设研发移动客户端,打造“四端”融合新模式。市投诉中心负责做

好电子监察等工作。驻酒相关单位配合做好各自的工作。

（三）强化考核监督，推动工作落实。建立专项督查制度，加大督促检查力度，对工作推进不力的进行批评、公开通报，对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益的依法依规严肃问责。市编办（市审改办）要对照“四办”改革要求，量化考核指标，定期公布各地各部门“四办”效能排名。建立健全考核激励机制，对改革落实到位、积极作为的典型要通报表扬、给予激励。充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，通过随机抽查、民意调查等方式，深入了解服务情况，汇聚众智，改进服务。畅通群众投诉举报渠道，对收集的投诉举报事项，要加强跟踪督办、评价反馈和监督考核，相关职能部门要积极回应、及时解决。

（四）注重培训宣传，营造良好氛围。各县（市、区）、市直各部门要加强对本地区、本行业、本系统“四办”改革有关工作的业务培训，进一步明确工作目标、工作要求、工作标准和工作进度。充分利用广播、电视、报刊、互联网等现代传播手段，采取多种形式加大对“四办”改革的宣传力度，及时准确发布改革信息和政策法规解读，扩大社会知晓度，努力形成全社会关注、参与和支持改革的浓厚氛围。市政府办公室、市编办（市审改办）要及时宣传推介各县（市、区）、各部门“四办”改革的好经验、好做法，引导形成“比学赶超、争先创优”的良好环境。

抄送：市人大办、市政协办。

公开属性：主动公开

酒泉市人民政府办公室

2018年3月2日印

校对：张贵仙

打印：蔺会萍

共印 300 份