关于全面推进行政服务中心 “一窗受理、集成服务”改革工作的通知

浙跑专办字〔2017〕2号

各市、县（市、区）人民政府，省政府直属各单位：

为贯彻落实省委、省政府关于加快推进“最多跑一次”改革的决策部署和省政府第九次全体扩大会议精神，根据省政府印发的《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》（浙政发〔2017〕6号），现就全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作有关事项通知如下：

一、总体要求

认真贯彻以人民为中心的发展思想，按照群众和企业到政府办事“最多跑一次”的理念和目标，全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革，探索推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务新模式，加快政务服务由政府部门自行受理向行政服务中心“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”转变，实现政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升、人民群众改革获得感显著增强。

二、基本原则

（一）需求导向原则。以满足群众和企业办事需要、改善群众和企业办事体验为出发点和落脚点，将行政服务中心“一窗受理、集成服务”作为加快实现“最多跑一次”改革目标的有效途径和重要载体，着力推进改革创新，不断提升群众办事便捷度和满意率。

（二）应纳尽纳原则。围绕群众和企业到政府办事“一站式”服务的目标，进一步推进各类政务服务事项向行政服务中心集中进驻；围绕构建衔接有序、协同联动、便捷高效的行政服务体系的目标，着力推进进驻行政服务中心的事项向综合受理窗口集中，切实破解群众和企业到政府办事“来回跑、多头跑”难题。

（三）分类整合原则。按照“一窗受理、集成服务”改革要求，稳步推进群众和企业到政府办事事项的分类整合和综合受理窗口的分类设置，着力增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

（四）探索创新原则。聚焦行政服务提质增效，重点在办理条件标准化、申报材料简化、办理流程优化、业务平台互联、政务数据共享、后台办理和前台受理人员合理配置等方面加强探索创新，努力打造符合当地实际，精简、便民、高效的政务服务新模式。

三、主要任务

（一）科学设置“综合受理窗口”。各地要综合考虑办理事项领域、办理流程关联度、办理数量多少等因素，科学设置“综合受理窗口”。现阶段应设立投资项目审批、商事登记、不动产交易登记、医保社保、公安服务等方面“综合受理窗口”。并根据运行情况进行动态调整，不断优化“综合受理窗口”设置。对于一些年办件量少、与其他事项关联度低的办理事项，可以设置“其他综合事务”窗口。对于部分办理量大、办理频度高的即办件，可以保留若干部门即办窗口。目前确因场地条件限制暂时无法整合进驻行政服务中心的部门办事大厅，原则上也要按照“一窗受理、集成服务”的改革要求进行改造，并将受理系统纳入市县“一窗受理”平台，实现办理过程和结果接受统一监督，条件成熟后进驻行政服务中心。

（二）制定公布标准化规范化的办事指南。各地要充分吸收行政审批和政务服务标准化试点工作成果，制定公布标准化规范化的办事指南，为群众和企业办事提供明确清晰的指引。重点规范申请主体、办理条件、申报材料、办理流程、办理时限等要素，彻底取消不必要的申报材料、“奇葩证明”，消除“XXX等材料”、“法律法规规定的其他材料”等模糊性表述和兜底条款。要突出“用户”导向，着力研究解决一件事情涉及多个部门，群众和企业需要“多次跑”、“多头跑”的事项标准化，进一步打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，实现无缝对接，集成办理。

（三）建立健全配套制度体系。围绕强化政务服务管理监督的要求，建立健全行政服务中心统筹协调和监督考核制度，加快建立行政服务中心统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈的业务闭环。围绕提升行政服务效能的要求，探索建立并联审批、模拟审批、容缺受理、统一收费等制度，加快形成行政服务提质增效的长效机制。围绕省政府确定的企业投资项目审批、商事登记、不动产登记、便民服务等领域重点突破的要求，建立高效审批、“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”、“多图联审、多评合一、联合验收”、多证合一、证照联办、全程代理、邮寄送达等制度，加快形成健全完善的制度保障体系。

（四）着力推进“互联网+政务服务”。依托浙江政务服务网，开发“综合受理”平台，建设政务数据资源共享交换体系。省级有关单位要加快推进本部门纵向隔离的业务专网与省电子外网双向实时互通，按照各级行政服务中心的业务协同需求，实现本部门业务办理系统与各级政务服务网业务办理平台的数据实时互通。推进人口、法人、电子证照等数据资源在各级行政服务中心的共享应用，以数据共享促进流程优化、业务协同。加快“浙江政务服务”移动客户端建设，深化浙江政务服务网统一公共支付平台应用，推动更多政务服务事项通过移动互联网办理。加快推进电子文件归档、电子印章、群众评价、电子监察等技术支撑体系建设，通过线上线下的融合互动，推动政务服务优化升级。

（五）加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）、村（社区）延伸。按照基层治理体系“四个平台”建设的要求，切实加强乡镇（街道）便民服务平台建设，以统一的政务服务网业务办理平台为支撑，加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点延伸，探索建立“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，县、乡镇（街道）后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，逐步实现县、乡镇（街道）政务服务事项的一窗办理、一站式服务、一个平台共享、全县域通办和全流程效能监督。

四、组织实施

（一）加强组织领导。行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革，是加快推进“最多跑一次”改革的重要内容。各地、各部门要充分认识行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革的重要意义，切实加强领导，精心组织实施，狠抓工作进度，确保于3月底前完成市县行政服务中心的“一窗受理、集成服务”改革工作。

（二）加强协调配合。各地要建立工作机制，明确工作职责，强化协调配合。市、县（市、区）要确定“一窗受理、集成服务”改革工作的牵头单位，并明确相关部门的责任分工，落实责任人，把握时间节点，倒排工作进度，确保不折不扣完成各项工作任务。省级有关部门要加强对本系统有关工作的督促指导和业务培训，及时研究解决改革中遇到的困难和问题。

（三）强化督查考核。省“最多跑一次”改革专题组办公室将建立定期督查通报制度，定期通报各地进度。各地要全面落实 “最多跑一次”改革专项督查和考核评价制度，充分发挥督查考核的“指挥棒”作用，加强对行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作的督查考核，对于不认真履行职责、工作明显滞后的地区和部门，要严格执行责任追究机制，加大责任追究力度，确保行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作落到实处、取得实效。

浙江省“最多跑一次”改革专题组

（浙江省机构编制委员会办公室代章）

2017年3月14日