伊放管服组办〔2021〕7号

伊川县人民政府推进政府职能转变和

放管服改革协调小组办公室关于印发《伊川县“一窗综合受理”改革省试点工作

实施方案》的通知

各乡镇（街道）、各有关单位：

《伊川县“一窗综合受理”改革省试点工作实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年7月1日

伊川县“一窗综合受理”改革省试点

工作实施方案

# 根据国家和省、市“放管服”改革在“互联网+政务服务”方面的相关精神，伊川县采用“普通业务大通办、个别业务专区小通办、特殊业务专窗办”的模式，在各级政务服务中心，推进以“受审分离”为前提的“一窗综合受理”改革，取得了一定成效，为配合做好省级“一窗综合受理”试点工作，推进审批服务事项按“前台综合受理，后台分类审批、统一窗口出件”标准的进一步规范，制定本实施方案：

一、工作目标

进一步探索推进“无差别受理综合窗口”建设，科学规划、合理安排、动态调整、优化综合受理窗口设置，深入推进政务服务“综合窗口”改革,对目前设置的六个综合受理区118窗口（普通业务综合受理区、证件发放和资料流转区、企业开办专区、公安业务专区、税务业务专区、不动产业务专区）进行再调整再优化，提升“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的事项覆盖面。

二、工作任务

**1、24小时自助服务区建设**

拓展建设县级中心实体大厅“24小时自助政务服务区”，入驻高频常办业务自助服务机，7月底投入使用。

牵头单位：县政府办（政数局）、县政务服务中心

责任单位：县税务局、县民政局、县市场监管局、县社保中心、县公安局、人行伊川支行

**2、公共服务行业企业专区建设**

拓展建设县级中心公共服务行业企业专区，协调各公共服务服务行业企业集中入驻，9月底投入使用。

牵头单位：县政府办（政数局）

责任单位：财源公司、县政务服务中心、县住建局（负责热力公司、自来水公司、各燃气公司入驻）、卫健委（负责妇幼保健院婚检中心迁移入驻）、移动公司、联通公司、电信公司、电力公司

**3、事项标准化梳理方面**

县级政务服务事项按照省定目录清单和“五级三十二同”要求，将业务应入尽入（按省定目录动态调整）、政务服务事项要素录入准确率100%。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：各乡镇（街道）、各相关单位

**4、提升事项综合受理率方面**

按照一门集中、一号申请、一窗受理、一网通办”、 “受审分离”的要求，采用“普通业务大通办、个别业务专区小通办、特殊业务专窗办”模式，实现90%以上政务服务事项“前台综合受理，后台分类审批、统一窗口出件”，8月底完成。

牵头单位：县政府办（政数局）、县政务服务中心

责任单位：县自然资源局、县市场监管局、县税务局、县住建局、县公安局、县民政局、住房公积金管理部

**5、人员配备保障方面**

根据综合受理窗口、咨询帮办岗位实际需求，综合受理窗口、咨询帮办工作人员按照不低于1：1.3的比例进行补充保障。

牵头单位：县政务服务中心、县人社局

责任单位：县自然资源局、县市场监管局、县税务局、县住建局、县公安局、县民政局、社保中心

**6、系统对接方面**

依托电子政务外网，推进财政城域网、干部远程教育网、社保就业网等非涉密专网，向电子政务外网迁移融合，提升政务外网节点的多业务支撑能力。全面排查非涉密业务专网，按照“应迁尽迁”的原则加快非涉密专网迁移，部门自建非涉密业务专网在完成系统迁移后予以撤销。按照国家标准规范，根据省级工作部署，提升改造电子政务外网，全面推进IPv6改造，增强电子政务外网的安全性、稳定性、易用性。

牵头单位：县政府办（政数局）

责任单位：各相关单位

**7、差评管理制度落实**

健全完善“好差评”制度。制定市级“好差评”管理办法，发布政务服务评价工作指南和政务服务“一次一评”、“一事一评”工作规范，推动规范化实施政务服务“好差评”制度。加强宣传引导，通过宣传海报、电话、大厅工作人员提醒等多种方式，引导企业群众积极参与政务服务评价，持续优化评价体验，不断提高主动评价率；强化服务差评整改，完善差评督促整改机制，确保年度实名差评整改率达100%。

（长期坚持）

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：各相关单位

**8、县、乡中心综合受理工作人员轮训工作**

**一是**组织县直相关部门安排业务骨干、业务能手对中心综合受理窗口、咨询帮办工作人员进行业务轮训及疑难问题解答；二是组织乡镇综合受理窗口、咨询帮办工作人员到县中心进行跟班轮训，完成本年度全员轮训工作，提升全员全科业务能力。9月底完成。

牵头单位：县政务服务中心、各乡镇（街道）

责任单位：各相关单位

**9、经验总结**

根据省政务服务改革试点要求，结合实际推进情况进行总结、分析，并制定下一步工作任务计划。10月上旬完成。

牵头单位：县政府办（政数局）、县政务服务中心

责任单位：各乡镇（街道）、各相关单位

三、保障措施

为达到政务服务综合窗口改革试点工作目标，完成综合窗口改革试点工作任务，提供相应保障措施。

1. **组织保障**

由县政府推进职能转变和“放管服”改革协调小组负责该项工作的统筹，领导小组办公室设在县政府办公室，由县政府办主任兼任领导小组办公室主任。

1. **技术保障**

由县大数据中心、县政府办电子政务中心、县政务服务中心运维保障科共同组成技术保障组，及时解决各级政务服务中心在工作中遇到的突发情况和疑难问题，同时建立相应工作机制。

　伊川县人民政府推进政府职能转

　变和放管服改革协调小组办公室　　　　　　 2021年6月30日印发