

索引号:	11220000MB1726532P/2022-01919	分类:	“放管服”协调指导;通知
发文机关:	吉林省人民政府推进职能转变协调小组	成文日期:	2022年06月10日
标题:	关于印发《吉林省贯彻落实〈国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见〉实施方案》的通知		
发文字号:	吉政协调组〔2022〕2号	发布日期:	2022年06月17日

关于印发《吉林省贯彻落实〈国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见〉实施方案》的通知

吉政协调组〔2022〕2号

各市（州）人民政府，长白山管委会、长春新区管委会、中韩（长春）国际合作示范区管委会，梅河口市人民政府，中省直相关单位：

现将《吉林省贯彻落实〈国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见〉实施方案》印发你们，请抓好落实。

吉林省人民政府推进职能转变协调小组（代章）

2022年6月10日

吉林省贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》实施方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）部署要求，结合我省实际，制定本实施方案。

一、工作目标

2022 年底前，推动各级政务服务中心、各地便民服务中心进驻政务服务事项基本一致。深化政务服务事项“省内通办”“跨省通办”，热点事项网办发生率达到 85%以上、电子证照“吉事办”展示查询达到 80%以上。2025 年底前，全省政务服务流程和模式持续优化，政务服务标准化规范化便利化水平大幅提升，数字政府建设达到全国先进水平。

二、主要任务

（一）推进政务服务标准化。

1. **推进政务服务事项规范管理。**组织各地各部门落实《吉林省政务服务事项库管理办法（试行）》和《全省政务服务事项库管理赋分标准（试行）》要求，建立健全政务服务事项规范管理和动态调整工作制度。中省直有关部门根据国家政务服务事项基本目录调整情况，通过全省政务服务事项库及时认领国家目录，动态修订完善省级政务服务事项基本目录，依法依规自建省市县乡自行设立事项的目录。各地按需在全省政务服务事项库中规范复用政务服务事项，动态修订完善本地政务服务事项基本目录。中省直有关部门按职责分工推进市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等

与全省政务服务事项库的同类事项一一对应，名称、类型等要素一致，实现事项同源并同步进行动态调整。

2. 推进政务服务事项实施清单标准化。对照国家和我省政务服务事项基本目录，组织各地各部门逐个政务服务事项建立并动态维护政务服务事项实施清单。由中省直有关部门以条线为主开展省市县乡政务服务事项实施清单标准化规范化工作，推动实现同一事项名称、编码、依据、类型、受理条件、申请材料、法定办结时限等要素全省统一。各地及时补充完善国家和省指定地方行使政务服务事项实施清单的个性化要素信息，并统筹推动区域内自行设立政务服务事项实施清单相关要素统一工作。

（二）推进政务服务规范化。

3. 规范审批服务行为。将各级政务服务中心落实首问负责、一次性告知、限时办结等制度及推进政务服务事项依法依规办理等情况纳入全省营商环境建设考核评价范畴，加大巡查检查力度。依托吉林省网上办事大厅（简称“吉事办”，包括电脑端和移动端），规范并推广线上预审服务。组织各地各部门对现场勘验、技术审查、听证论证等程序进行梳理规范，建立实施清单，明确办结时限并向社会公布。

4. 规范审批监管协同。选取部分市（州）和县（市、区）为试点，从新版全流程审批系统中办件量前 5 的涉企行政审批事项切入，打通新版全流程审批系统与“互联网+监管”系统，实现被审批市场主体、审批结果等数据按需共享，健全完善全过程审管协同机制。全面推进行政检查执法备案智能管理改革，优化完善系统统计分析、数据汇总等功能，提升行政检查事项认领和执法人员录入质量。

5. 规范中介服务。组织中省直有关部门根据全省政务服务事项库事项动态

调整情况，对照省级行政审批事项及时梳理确需保留的强制性中介服务事项，动态调整并公布省政府部门行政审批中介服务事项清单。完善中介服务网上交易平台，由行业主管部门组织推动中介服务机构制定并公开中介服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，推动与省信用综合服务平台数据共享应用，常态开展中介服务机构信用等级评价、资质动态管理。

6. 规范政务服务场所设立。推进全省政务服务场所名称和标识统一，省、市、县三级为政务服务中心，乡、镇、街道为便民服务中心，村、社区为便民服务站，2022年6月底前全省全面完成政务服务场所名称及标识规范工作。深化政务服务“只进一扇门”，2022年6月底前，组织各地编制政务服务中心进驻事项负面清单并向社会公布。2022年9月底前，各级政务服务中心进驻事项占本级总事项比例达到90%以上，公安、医保、社保、公积金、税务等高频政务服务事项全部纳入政务服务中心办理。保留的部门分厅全部纳入本级政务服务中心一体化管理，提供规范化服务。

7. 规范政务服务窗口设置。组织各级政务服务中心设置帮办代办、“跨省通办”、“省内通办”、“办不成事”反映窗口，提供规范服务。深入推进“一窗受理、集成服务”改革，不断扩大“无差别”综合窗口事项受理范围，2022年9月底前省、市、县三级通过新版全流程审批系统办理的政务服务事项70%以上纳入各级政务服务中心“无差别”综合窗口受理。

8. 规范政务服务窗口业务办理。将政务服务事项“明进暗不进”情况纳入对各级政务服务中心巡查检查范围，推进已公布进驻政务服务中心的政务服务事项实质运行。选取部分县（市）对适用的政务服务事项开展“收件即受理”试点，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证；建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简

单事项即时办结。2022 年底前完成试点工作，2023 年底前试点成果在全省全面推广。

9. 规范网上办事服务。依托“吉事办”，打造统一规范的网上政务服务总入口、掌上办事总门户。完善“吉事办”适老化、无障碍服务功能，增加政务服务在线人工导办、智能导办服务。2022 年底前，完成各级政府网站、统一建设的政务服务平台适老化、无障碍改造。完善“吉事办”网上办事引导功能，组织中省直有关部门对高频政务服务事项制作办理步骤图解，并将办理流程、操作指引、线下办理常见问题答复口径等及时更新至知识库。

10. 规范政务服务线上线下融合发展。组织各地各部门合理配置线上线下政务服务资源，推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理。2022 年 9 月底前，实现进驻政务服务中心事项均可接受线下提供办事材料，已纳入“无差别”窗口运行的事项由综合窗口受理，未纳入“无差别”窗口运行的事项设立部门窗口受理。

11. 规范开展政务服务评估评价。持续升级政务服务“好差评”系统，完善线上评价、信息反馈等功能，推动各地各部门落实政务服务“好差评”制度，建立健全政务服务“差评”整改、反馈、监督体系和机制，确保“差评”整改、反馈率达到 100%。将政务服务工作纳入全省营商环境建设考核评价范畴，采取企业评议、第三方评估等方式，重点衡量各地各部门开展“互联网+政务服务”、推动政务服务业务系统整合共享、提高政务服务质量和效率、开展政务服务“好差评”等情况，评价结果按权重折算分值后在全省绩效考核中应用。

(三) 推进政务服务便利化。

12. 推进政务服务事项集成化办理。组织各地各部门依托新版全流程审批系

统，推进业务流程再造、系统对接整合、线上线下融合，统筹身份核验、收件统一、工作协同、数据共享等能力，为企业群众提供跨部门、跨层级、跨地区的集成服务。2022 年底前，推动 50 件与企业群众生产生活密切相关的政务服务事项集成化办理。2025 年底前，基本形成多终端、多渠道同源发布、同步办理的政务服务事项集成化办理体系。

13. 推广“免证办”服务。组织各地各部门开展政务服务事项申请材料中涉及的证照梳理工作，推进证照作为申请材料能取消的一律取消、能实现在线核验或数据共享的一律免提交。加快推进居民身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照在“吉事办”汇聚，并在政务服务领域广泛应用。推进纳入证照清单且已上报国家的电子证照实现数据全量、实时更新，2022 年底前各部门 80%以上的电子证照实现在“吉事办”可展示、可查询，2023 年底前实现全覆盖。

14. 推动更多政务服务事项“就近办”。加快新版全流程审批系统在乡镇（街道）便民服务中心、社区便民服务站部署应用，推动更多政务服务事项下沉办理。组织研发集成式政务服务自助办理终端，试点在部分县（市、区）的村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等部署应用，推行 24 小时自助服务。试点成功后，在全省推广。

15. 推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。组织中省直有关部门开展热点事项网办要素信息有效性核验，确保信息准确可用，推动更多热点事项进驻“吉事办”的“吉林省热点事项全程网办专区”，实现“省内通办”“跨省通办”。2022 年底前，热点事项网办发生率达到 85%以上。加快推进“吉事办”移动端标准化规范化建设，汇聚各类移动服务应用，并与全国一体化政务服务平台移动端对接。2022 年底前，力争实现“吉事办”移动端服务应用总量

突破 500 项。

16. 推行告知承诺制和容缺受理服务模式。选取有条件的中省直部门和市（州）试点编制可实行告知承诺、容缺受理的政务服务事项清单，建立完善服务机制，成熟一批、公布一批、实施一批。2022 年 9 月底前完成试点工作，2023 年底前在全省全面推广。

17. 提升智慧化精准化个性化服务水平。加快推进全省统一用户中心建设，并与统建的数据中台、业务中台、政务服务业务系统等对接联通，实现“一次注册、一号登录、全网通行”。对政府网站信息和数据资源进行多维度分类和标注，及时为个人、法人用户提供政策订阅、推送等个性化服务。围绕惠企利民具体措施，利用全省统一用户中心数据资源探索开展企业数字名片、个人扫码亮证等在政务服务、社会治理等领域的场景应用。2022 年底前，选取试点地区推进“老年证办理”等事项纳入“吉事办”智能服务专区办理，实现智能审批。

18. 提供更多便利服务。在省政务服务中心开展午间不休息等延时服务和邮寄服务的基础上，鼓励各地政务服务中心开展延时错时服务，2022 年 9 月底前市（州）、县（市、区）政务服务中心全面推行邮寄服务。2022 年 9 月底前，组织开展全省公共服务行业进驻政务服务中心专项督查。推动水电气热、电信、公证、法律援助等服务在“吉事办”上线，2022 年 10 月底前长春市供水业务可通过“吉事办”便民服务专栏办理。

（四）全面提升全省一体化政务服务平台服务能力。

19. 强化平台建设统筹。依托“吉林祥云”大数据平台，构建完善全省一体化政务服务平台体系。各地各部门能依托全省一体化政务服务平台支撑政务服务业务办理的，不再单独建设相关业务系统，确需单独建设的，将与全省一体

化政务服务平台对接融合和数据共享作为项目立项及验收的必要条件。2022 年底前，推进新版全流程审批系统与涉及政务服务中心业务的省内自建政务服务业务系统按规范完成对接；与国务院部门垂直管理业务信息系统实现数据回流。

20. 强化平台公共支撑。完善全省统一身份认证系统功能，推进在政务服务中心、政府网站、“吉事办”移动端、政务服务自助终端等多场景业务应用。建立全省电子证照生成和共享互认体系，推动证照电子化，推进电子证照归集和共享应用。建立完善全省统一的电子印章平台，推进电子印章在政务服务业务场景中便捷应用。依托全省统一的电子档案管理系统，加快推动新版全流程审批系统和省内自建政务服务业务系统与电子档案管理系统对接，推动电子文件单套归档和电子档案依法依规利用。

21. 提升数据共享能力。充分发挥政务数据共享协调机制作用，完善政务数据资源目录编制管理和动态更新机制，加快省、市、县三级政务信息资源目录的梳理和汇聚。已编制的政务数据资源目录，逐步注册到数据共享交换平台。支持具备条件的县（市、区）探索开展乡、村两级政务数据资源目录编制工作。建立政务数据供需对接机制，优化升级数据供需对接系统，强化部门之间、部门与地方之间、地方之间政务数据共享，提高政务数据管理和共享应用能力。

三、保障措施

（一）明确责任体系。县级以上人民政府对本地区政务服务工作负主要责任。各级政务服务和数字化建设管理部门负责统筹协调本地区政务服务工作，细化任务分工，推动相关工作尽快落地见效。各乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作。

（二）完善工作机制。各级政务服务和数字化建设管理部门负责本地政务服务中心综合窗口工作人员配备和各部门派驻政务服务中心人员的日常管理、服务规范，并对派驻人员年度考核等次提出建议。支持有条件的地区推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。通过政府购买服务方式提供政务服务窗口服务的地区，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格，支持有条件的地区按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。

（三）强化资金和安全保障。各地要加强政务服务工作资金保障，对所辖政务服务中心、便民服务中心（站）以及自助终端安排必要的建设和运行经费，并确保经费及时足额到位。各级政务服务工作部门要落实安全管理主体责任，做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，保障政务网络和数据安全。