

索引号:	11220200795219742W/2011-09563	分类:	政务服务和数字化建设管理;意见
发文机关:	吉林市人民政府	成文日期:	2011年06月28日
标题:	关于进一步加强政务服务中心建设的意见		
发文字号:	吉市政发(2010)4号	发布日期:	2011年06月28日

吉林市人民政府

吉林市人民政府

关于进一步加强政务服务中心建设的意见

关于进一步加强政务服务中心建设的意见

各县(市)区人民政府,开发区管委会,市政府各委办局,各直属机构:

根据《吉林省人民政府关于进一步加强政务大厅建设的意见》(吉政发〔2010〕1号),为进一步推行政务公开,推进行政权力公开透明运行,深化行政管理体制改革,创新政府管理方式,建设服务型政府,巩固行政审批制度改革成果,进一步加强和规范全市政务服务中心建设,现提出如下意见:

一、明确工作目标

政务服务中心建设要以群众满意为根本标准,以促进经济社会发展为最终目的,通过大力实施“一流效率、一流管理、一流服务、一流队伍、一流技术支撑”的“五个一”工程,在全省乃至全国争创一流的政务服务中心,为经济又好又快发展营造良好的服务环境。

一流效率。行政审批事项在政务服务中心窗口现场办结率达到**90%**以上、按时办结率达到**100%**、提前办结率达到**90%**以上;审批承诺时限要比法定时限缩短**50%**以上,即办件比重达到**70%**以上。

一流管理。建立健全管理、考核、评价、奖惩的各项制度,形成全市各级各类政务服务中心统一规范的长效管理机制。

一流服务。按照“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨,牢固树立“为民、亲商”的服务理念,不断提高为民服务的能力和水平,群众评价满意率达到**95%**以上。

一流队伍。选派优秀人员进驻政务服务中心,打造一支“素质高、业务精、能力强、作风硬、服务优”的政务服务工作队伍。

一流技术支撑。实现省市县三级联网,逐步实现网上申报、预审、传递、审批、查询、监察、投诉。

二、突出工作重点

(一)继续深化行政审批制度改革,着力实现“两集中、两到位”。各级法制、财政部门要全面清理行政审批项目和收费项目,每年公布审批项目和收费项目目录。要按照《吉林省人民政府关于全面推进市(州)、县(市、区)行政审批权相对集中改革工作的意见》要求,全面实施“两集中、两到位”。“两集中”即部门审批职能向审批办集中,审批办向政务服务中心集中,做到具有行政审批权的部门审批办进中心达到**100%**,部门行政审批项目进中心达到**100%**,基本实现“大厅之外无审批”。“两到位”即审批授权到位,授予审批决定权、审核上报权、组织协调权和审批专用章使用权;工作人员到位,严格定岗、定责、定人,明确审批办负责人。坚决杜绝“两头受理”和“体外循环”,真正做到部门“一个窗口对外”。

(二)继续强化标准化窗口创建工作,着力提升政务服务中心管理水平。要以标准化窗口创建工作为载体,按照公开、服务、监管三位一体的要求,加强对政务服务中心的管理。一是项目运行标准化。部门审批项目进中心(分中心)达到**100%**,实现“一个窗口进、一个窗口出”,并依据相关法律法规对项目实行动态管理。所有进中心审批、收费事项实行办理依据、办事条件、办理程序、收费标准的“八公开”,并通过告知单、触摸屏、政府网站等形式向社会公开。所有审批项目要最大限度简化审批条件、减少审批环节、压缩审批时限、提高审批效率。二是人员管理标准化。要按照“素质高、业务精、能力强、作风硬、服务优”的要求,加大

日常考勤、考核、考评工作，督促窗口工作人员进一步强化服务宗旨、改进服务方式、创新服务内容、落实服务责任、规范服务行为、提高服务质量。三是服务环境标准化。要按照窗口标识准确统一、物品摆放整齐统一的要求，打造标准化的服务环境，树立政府高效、精干的服务形象。四是制度建设标准化。政务服务中心要建立健全各项规章制度，做到用制度管权、管人、管事；各部门审批办要建立健全规范的运行机制，确保审批规范、高效运行。要强化各项规章制度的有效推进，狠抓首问负责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制的落实；完善通报制度，定期向有关部门通报窗口工作情况；健全群众评议制度，适时开展政务服务明星评选等以群众评价为主要形式的各类活动，进一步检验窗口工作质量，激发工作人员积极性。

（三）推行企业登记和工业项目并联审批，着力营造良好的经济发展软环境。按照《吉林市企业登记注册并联审批实施方案》、《吉林市工业项目并联审批实施方案》的要求，全面实施企业登记注册、工业项目并联审批，把凡是到政务服务中心办理企业登记注册和工业项目的申请人，以自愿为原则，全部纳入并联审批的“绿色通道”，实施集中并联审批，实现审批时限大幅缩短、申报成本大幅降低、审批效率大幅提升的目标。要按照提前介入、超前服务、靠前指导的要求，充分发挥并联审批“绿色通道”特事特办、特事快办、特事办好和全程监管的特殊功能，实施主动服务、超前服务、上门服务、延时服务、全程领办代办服务等十项措施，为我市企业快速生成、工业项目快速达产营造良好的经济发展软环境。

（四）推进各级各类分中心规范运行，着力建立完备的政务服务中心体系。对于各级部门已经建立的，暂时不具备条件进入政务服务中心的各类办事服务大厅，要按照“统一规则、统一标准、统一监管”的要求，作为政务服务中心的分中心，纳入到政府政务服务中心管理范畴中来。近期，市本级重点做好对市房屋产权交易中心、劳动技能培训中心、人才交易市场、人才交流中心、医保中心、交警服务大厅、社保服务大厅、公积金管理中心和国税局、地税局、海关、检验检疫局、工商局、质量技术监督局、人民银行等办事服务大厅的规范管理工作。各县（市）区也要比照市本级确定推进重点，确保全市政务服务中心体系建设协调一致、有序推进。

（五）不断拓展丰富服务功能，着力发挥政务服务中心的综合服务平台作用。今后，在推进行政审批项目和收费项目进中心的基础上，凡是能在政务服务中心办理，且有利于方便群众、有利于提高行政效能、有利于加强对权力运行监管的各类行政事项和服务事项，都要逐步纳入政务服务中心。要按照《吉林省人民政府关于规范招标投标活动的意见》和统一集中管理、整合专家资源、规范操作程序、实施严密监管的要求，条件成熟的，要积极将建设工程招标投标、政府采购、土地使用权“招拍挂”、探矿权采矿权出让和产权交易等纳入政务服务中心规范运行。要逐步将与行政审批项目紧密相关的检验、检测等服务事项，特别是通过公开招标投标的方式，将提供消防安全检测、建筑审图、工程设计、工程造价咨询与审计、工程监理、房地产（土地）评估、审计验资及资产评估、税务代理、工商代理等中介服务事项的中介机构纳入政务服务中心规范运行，努力延伸服务链条，提高政务服务中心的综合服务水平。

（六）加快建设行政审批及电子监察系统，着力推进三级网络体系建设。不断升级完善行政审批通用软件系统，建设启动电子监察系统，将市本级办理的行政审批事项和分中心审批服务事项全部纳入行政审批系统和电子监察系统，实现 100%的审批项目使用审批系统审批并实施全程电子监控。按照《吉林省政府系统政务信息化建设“十一五”规划》要求，坚持需求主导、统筹规划、资源共享的原则，利用政务外网资源，全面建设政务服务中心网上办事系统，逐步形成适应网上互动需要的政务服务中心办理、政府（政务公开）网站受理和发布的工作机制，构建“虚实结合”的政府公共服务平台。要尽快形成规范统一、上下联动的政务服务中心三级网络体系，尽快实现各窗口与各部门、省市县政务大厅（政务服务中心）之间的互联互通。要建立和完善政务服务中心信息技术服务队伍，健全机构，保障政务服务中心正常运行。

三、落实保障措施

加强政务服务中心建设是一项紧迫、艰巨、长期的重要任务，各县（市）区、开发区、相关部门要按照市政府的统一部署，在市政府政务公开领导小组的指导下，提高认识，强化措施，落实责任，认真开展工作。

（一）加强组织领导。各级政府要把加强政务服务中心建设列入重要议事日程，加强领导，落实责任，制定建设发展规划，认真组织实施。要把加强政务服务中心建设和发展作为一项重要工作，列入政府目标责任制和绩效评估体系。进一步落实政府主要领导亲自抓，分管领导具体抓的领导体制和各部门各负其责、齐抓共管的工作机制。市政务服务中心要加强对县

（市）区政务服务中心的业务指导，经常督促检查各地政务服务中心建设和运行情况，并进行考核评比。

（二）建立必要的运行保障机制。各级政务服务中心管理部门要认真搞好窗口单位人员的年度考核工作，考核结果及时通报所在部门，并将年度考核结果纳入部门绩效考核指标体系；监察部门要向政务服务中心派驻监察机构，对部门窗口开展执法监察和效能监察；各级财政部门要在年度预算中安排必要的政务服务中心建设和运行经费；政府法制等部门也要各司其职，密切配合，通力合作，共同促进政务服务中心快速健康发展；各部门要高度重视本部门窗口建设，关心窗口工作人员的成长进步，并为顺利开展提供必要条件。要把政务服务中心作为培养锻炼干部的基地，相关部门研究制定加强政务服务中心干部队伍建设的具体措施，并根据行政审批工作的实际需要，合理确定入驻政务服务中心各部门审批办的编制。

（三）营造浓厚舆论氛围。各县（市）区、开发区、相关部门要充分发挥报刊、电视、广播、网络等媒体的作用，大力宣传建设政务服务中心的重要意义，大力宣传政务服务中心建设中好经验、好做法、好典型，为政务服务中心建设发展营造良好的社会舆论氛围。

二

〇一〇年三月四日