

四川省人民政府

关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的 实施意见

川府发〔2022〕15号

各市（州）、县（市、区）人民政府，省政府各部门、直属机构，有关单位：

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），进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，更好满足人民日益增长的美好生活需要，加快推进治理体系和治理能力现代化，促进高质量发展，结合我省实际，提出以下实施意见。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院和省

委、省政府决策部署，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，融入新发展格局，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境。以“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革为牵引，加强政务服务事项（包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项）管理，通过加快推进政务服务标准化规范化便利化，统筹线上线下政务服务，促进区域和城乡政务服务均衡发展，推动审批服务与事中事后监管有效衔接，持续提升行政效能，为企业群众提供更加优质高效的政务服务。

二、实施步骤

（一）2022 年底前，实现全省各级依法实施的行政许可事项标准化。编制公布省市县三级行政许可事项基本目录。以行政许可为重点，基本建立统一编制、联合审核、动态管理、全面实施的政务服务事项清单管理机制；厘清监管责任，建立审管有效衔接机制；实现线上线下事项清单一致、实施要件统一、办事指南同源。实现政务服务中心综合窗口全覆盖，受审分离制度全面实施，省一体化政务服务平台功能显著提升，省内自建政务服务系统无孤岛运行，适合网上办理的行政许可事项全部实现“网上可办”。

（二）2023 年底前，实现其他依申请办理的行政权力事项（行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项）及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全面标准化。规范统一、集约高效、智慧便利的省市县乡村五级综合性政务服务体系基本建立，全省一体化政务服务平台与国家平台、各业务系统全面融合对接，适合网上办理的政务服务事项全部实现“全程网办”。

（三）2024 年底前，政务服务事项标准化体系全面建成，实现无差别受理、同标准办理，规范化、便利化程度大幅提升，线上线下载务服务深度融合。

（四）2025 年底前，全省集约化办事、智慧化服务水平显著提升，实现政务服务流程“一图尽知”，事项办理“一次尽成”，监管责任“一表尽览”，惠企政策“一键尽享”。

三、主要措施

（一）推进政务服务标准化。

构建政务服务事项“一单一图一表”管理体系。建立由政务服务事项清单、运行图谱、实施要素一览表构成的政务服务事项管理体系。将政务服务事项清单确定的政务服务事项“颗粒化”分解到最小单元，梳理事项运行流程图，并逐环节确定基本要素，形成事项运行图谱。根据法律法规、有关规定及事项运行实际，全面梳理与办理事项有关的要素，形成实施要素一览表。通过“一单一图一表”，详尽直观展示并规范政务服务运行，推进政务服务与事前事中事后监管有机衔接，方便企业群众办事和行政机关实施管理。

编制政务服务事项清单。政务服务事项清单由政务服务事项基本目录和实施清单构成。省直各部门根据国家政务事项基本目录和国务院有关部门发布的政务服务事项实施清单，结合我省现有行政权力事项清单和公共服务事项清单，全面承接中央层面指定地方实施的政务服务事项，同步梳理我省依法依规自行设立的政务服务事项，确保事项名称、类别、编码、依据对应统一，明确实施层级，形成本部门政务服务事项实施清单。省政府办公厅在省直各部门政务服务事项实施清单基础上，审核发布省级政务服务事项基本目录。各市（州）、县（市、区）要根据上级政务

服务事项基本目录和本地实际明确应承接的事项，全面梳理依法依规自行设立的事项，并编制本级政务服务事项目录。

推进事项要素统一。根据事项清单梳理再造流程，逐项、逐环节明确设定依据、实施机关、许可条件、办理程序、办理时限、申请材料、适用范围、有效期限、中介服务、监管主体、监管措施等要素，固化现场勘验、技术审查、听证论证等程序及最长办理时限，形成事项运行图谱和实施要素一览表，实现服务流程“一图尽知”、监管责任“一表尽览”。省直各部门根据本系统政务服务事项实施清单，负责省本级及与市县乡共同实施事项的流程再造和要素统一，指导市县对本行业系统内由上级设定、市县乡具体实施的事项进行梳理规范，形成通用标准。各市（州）负责对自行设立及具体实施事项的流程再造和要素统一。

推进事项动态管理和标准化建设。依托省推进政府职能转变和“放管服”改革暨政务公开协调小组精简行政审批组，对全省政务服务事项进行动态管理，及时研究解决清单管理和事项实施中的重大问题。各市（州）、县（市、区）要参照建立动态管理机制。严格实施国家政务服务标准化工作指南，加大改革创新力度，探索建立全省政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等地方标准规范体系。

（二）推进政务服务规范化。

规范审批服务行为。各市（州）、县（市、区）和省直各部门要严格按照“一单一图一表”提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料，但可在合法合规的前提下探索进一步减少申请材料、压缩办理时限的创新举措。各市（州）、县（市、区）的创新举措须报省级主管部门备案。严格执行首问负责、一次告知和限时办结等制度。进一步清理无法律、法规或者国务院决定依据的中介服务事项，动态调整强制性中介服务事项清单，并纳入中介服务“网上超市”统一管理、提供服务。整治市场垄断、“红顶中介”等问题，支持企业自主选择中介服务机构。省大数据中心要完善中介服务“网上超市”相关功能，出台管理办法，推动入驻的中介机构规范公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，实行信用等级评价、资质动态管理。

加强审管联动。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。在实施要素一览表中明确的监管机关，要严格履行监管责任、落实监管措施。特别是开展相对集中行政许可、综合执法改革的地方，要明确审批、监管、执法的职责和边界，加强协同配合，实现审批、监管、执法信息实时共享，审

批部门应将有关办理信息和结果同步告知监管及执法部门，监管、执法部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与审批部门同步共享。

推进实体大厅规范化建设。省政务服务和资源交易服务中心要根据国家有关指导意见，于2023年底出台省市县乡村五级综合性政务服务场所规范化建设实施方案，完善省、市、县政务服务中心集中服务模式，加快乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站建设。建立进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理且实质运行，严禁“明进暗不进”。各级政府部门单独设立的办事场所原则上整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理。各级政务服务中心要规范设置综合咨询窗口、帮办代办窗口、“跨区域通办”窗口、“办不成事”反映窗口等，满足群众各类办事需求。完善“首席事务代表”“收件即受理”等制度，加强审批前申报辅导。要加快综合办事窗口建设，逐步整合部门单设办事窗口，合理设置无差别或分领域综合窗口，形成“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式。

提升网上办事服务能力。按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。根据事项运行图谱，结合系统整合对接实际，逐一确定事项网上办理深度并进行动态调整，推进更多适合网上办理的事项“网上可办”，进而实现“全程网办”“好办易办”。省大数据中心要加快推进全省一体化政务服务平台建设，在全面融合对接全国一体化政务服务平台的基础上，提升身份认证、用户管理、事项管理、办理系统、电子证照、电子印章、统一支付、统一物流等支撑系统服务能力，提高系统稳定性，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。优化页面设计，按事项提供更加简便易懂的办事指南和操作说明，规范在线咨询、引导服务，完善在线导办、智能推荐等功能，开展适老化、无障碍改造，让办事群众“找得到、看得懂、会操作、能办成”。

推动线上线下融合发展。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，做到线上线下办事一个标准、一套材料、一体化办理。合理配置政务服务资源，提高经办人员能力素质，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力。对已实现网上办理的事项，要同步提供线

下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。在线下办理的事项，不得强制要求申请人先到网上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

（三）推进政务服务便利化。

深化“一件事一次办”改革。在“最小单元”政务服务事项标准化基础上，以“办成一件事”为导向，以“新生儿出生”“医疗费用结算”“不动产登记”“企业开办”等“一件事”为重点，梳理企业从准入到退出、个人从出生到身后等“一件事”所包含的业务关系，精简与办事进程不直接相关，或要求相同、作用相近的事项和环节，对必要事项和环节实行阶段内或全流程并行办理，消除互为前置、互相等待。集成办成“一件事”需提供的各类材料，推进“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理、一口发证”，为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务。

最大程度压减申请材料。根据事项运行图谱全面梳理压减事项办理所需材料，明确所需材料可否免提交或容缺受理，相关证明及事项办理是否实行告知承诺。各级司法部门要牵头编制发布

依法应当保留及实行告知承诺的证明事项目录并进行动态管理。采取告知承诺的事项，不得涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护、重要涉外以及直接关系人身健康、生命财产安全等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的事项。要明确承诺的具体内容、要求和违反承诺应承担的法律责任，细化承诺方式和监管细则，及时向社会公布。省大数据中心要在保障个人隐私和数据安全的前提下，以全网信息查询、全事项数据共享为目标，增强数据共享和业务协同能力，加强电子证照归集和运用，实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。

加快推进“掌上办”“就近办”。整合政务服务移动端应用，原则上全省统一使用“天府通办”政务服务移动应用程序（APP）提供服务。推动企业和群众经常办理的政务服务事项实现“掌上办”“指尖办”，推进身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照在移动端汇聚展示并在日常生活各领域中使用。完善“天府通办”功能，加强各分站点建设和数据共享，实现“一次注册、全域认证”“一次登录、全网通行”。推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事

项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站办理。延伸政务服务时间和空间，推广 24 小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，有条件的地方可整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务就近办、家门口办。

拓展便利化办事广度深度。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业群众生产生活密切相关的服务事项进驻政务服务中心和政务服务平台。各级政务服务中心要加强与各类快递公司的合作，不断提高物流效率，降低企业群众办事成本。要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。鼓励各级政务服务中心开展延时错时服务。各级政务服务平台要建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。建立惠企政策专区，探索建设政策兑现系统，通过政策和企业的“大数据”比对匹配对象、兑现政策，实现惠企政策“一键尽查”“无感审核”“免申即享”等。

四、保障措施

（一）强化属地责任。各市（州）、县（市、区）人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，要切实加强领导，强化经费、人员、场地、信息化保障。要明确并健全本级政务服务责任体系，统筹组织和监督本级政府部门政务服务业务开展，负责政务服务中心、便民服务中心（站）、一体化政务服务平台、政务数据共享和政务服务便民热线建设运行管理，以及事项梳理、标准实施、人员管理培训、日常考核等工作，并对辖区内政务服务工作进行指导和监督。要统筹做好基层便民服务中心（站）人员和经费保障工作，有条件的地方可探索由县级政务管理机构统一配备乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站窗口工作人员。乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区内政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。

（二）加强分工协作。省政府办公厅负责全省政务服务工作的规范设计、统筹推进、监督检查，指导、协调和督促各市（州）、县（市、区）和省直各部门提供优质、规范、便捷、高效的政务服务。省政务服务和资源交易服务中心牵头负责省市县乡村五级综合性政务服务场所规范化建设。省大数据中心牵头负责推进省一体化政务服务平台及其移动端建设、政务服务便民热线建设管理及政务数据共享、数据安全保障工作。省直各部门要发挥纵向

行业引领作用，加强对本行业政务服务标准化规范化便利化改革的指导，结合行业实际探索更多管用可行的改革举措。各级政府办公厅（室）要充分发挥统筹协调作用，推动解决有关重大问题，确保改革任务落地见效；要加强法治保障，会同司法行政部门及时清理和修改完善与改革不相适应的规章和规范性文件，固化行之有效的做法，对需上级统筹解决的政策制度障碍提出建议。各级综合性政务服务场所负责部门派驻人员的日常管理、服务规范；要健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。采用政府购买服务外聘窗口工作人员的，要健全并落实相关服务标准，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；要强化技术力量配备，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障。

（三）建立“三评”制度。政府“评绩效”，各市（州）、县（市、区）人民政府要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围。一线人员“评应用”，建立指标体系，依托综合性政务服务场所开展政务服务平台及其应用稳定性、易用性评价，及时解决堵点难点问题，提升

平台建设水平，并向国家有关部委提出完善相关平台建设的建议。企业群众“评服务”，落实政务服务“好差评”制度，完善“好差评”系统，在各级综合性政务服务场所、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，健全评价、整改、反馈、监督全流程衔接的评价机制。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或干扰评价人的评价行为。

四川省人民政府

2022年5月25日