

莆田市人民政府办公室文件

莆政办〔2019〕51号

莆田市人民政府办公室关于印发莆田市各级行政（便民）服务中心全面深化“一窗受理、集成服务”改革实施方案的通知

各县（区）人民政府（管委会），市直有关单位：

经市政府同意，现将《莆田市各级行政（便民）服务中心全面深化“一窗受理、集成服务”改革实施方案》印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

莆田市人民政府办公室

2019年7月16日

（此件主动公开）

莆田市各级行政（便民）服务中心全面 深化“一窗受理、集成服务”改革实施方案

为进一步深入推进审批服务便民化改革，根据中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）和省委办公厅、省政府办公厅《关于深入推进审批服务便民化的实施意见》（闽委办发〔2018〕18号）等文件要求，结合工作实际，决定在全市各级行政（便民）服务中心全面实施“一窗受理、集成服务”改革，特制定本方案。

一、工作目标

认真贯彻以人民为中心的发展思想，打破审批部门泾渭分明的界限，将部门分设的办事窗口整合为综合受理窗口，推行受理、审查相分离机制，实施“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，推动政务服务从分部门、分层级、分区域的分散式服务，向跨部门、跨层级、跨区域的综合化服务转变，实现政府层面横向贯通的“一窗式”政务服务模式。2019年9月底前，市、县（区）两级行政服务中心完成“一窗受理、集成服务”改革，政务服务相关配套信息化平台同步投入使用。2019年12月底前，全市54个乡镇（街道）便民服务中心全部完成“一窗受理、集成服务”改革。

二、基本原则

（一）需求导向原则。坚持企业群众到政府办事“一趟不用跑”和“最多跑一趟”理念，以满足企业群众办事实际需求和改善办事体验为出发点和落脚点，依托全市统一政务服务管理

平台推动线上线下相融合，持续推进网上和实体两个办事大厅建设，不断提升办事便捷度和改革获得感。

（二）分类整合原则。按照“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”改革要求，整合窗口政务服务资源，推进政务服务事项的标准化梳理和部门受理窗口的分类整合，着力增强综合窗口布局和事项内在关联的系统性、科学性、协调性。

（三）注重实效原则。聚焦政务服务提质增效，根据市、县（区、管委会）、乡镇（街道）三级政务服务体系建设的不同特点，分别确定适度的实施规模，重点在统一受理机构、统筹内部管理、优化办事流程、提高运作效率、联通业务平台、共享政务数据等方面探索创新，凸显服务功能，注重服务实效。

三、实施范围

按照“应进全进”原则，市、县（区、管委会）、乡镇（街道）三级行政审批和公共服务事项统一目录清单涵盖的实施部门及其事项，除经政府同意设立的外设分中心及其事项外，应将全部事项进驻各级行政（便民）服务中心。即，除外设分中心和便民单位外，现有的进驻单位、进驻事项均应纳入本次改革实施范围。

四、改革内容

（一）精简受理人员，节约行政成本。将全市 8 个市、县（区、管委会）行政服务中心（不含两级 24 个外设分中心）和 54 个乡镇（街道）便民服务中心的 542 个进驻单位、10425 项进驻事项、1430 名进驻人员（其中前台人员 725 名、后台人员 705

名), 按照“同一事项、同一标准”、“受审分离、一窗受理”和“一网通办、同城通办”等改革要求, 梳理形成全市统一的 1900 多项标准化事项清单, 窗口工作人员减少至 1000 名以内 (前台人员不高于 400 名、后台人员不高于 600 名), 并将前台人员年人均受理量从 4800 件提升至 8000 件以上。其中, 市本级、荔城区、城厢区行政服务中心“一窗受理”改革由市级统一实施, 前台综合受理人员控制在 90 名以内, 并配备导办咨询人员 10 名、代办人员 20 名, 上述人员由荔城区、城厢区各分摊 30 名; 仙游县、涵江区、秀屿区行政服务中心分别控制在 60 名、30 名、30 名以内, 并根据实际需要配备少量导办咨询和代办工作人员; 湄洲岛、北岸开发区管委会按照中共莆田市委办公室、莆田市人民政府办公室《关于印发〈全市深入推进审批服务便民化改革任务分工方案〉的通知》(莆委办〔2018〕71 号), 建议在条件成熟时进一步深化机构改革, 创新实施行政审批局改革模式; 全市 54 个乡镇 (街道) 前台综合受理人员总额控制在 160 名以内 (平均每个乡镇 3 名), 根据城区、平原、沿海以及山区等不同情况, 各乡镇 (街道) 分别安排 2-5 名综合受理人员, 若人口超过 5 万则根据实际需求可配备 1 名导办代办工作人员, 乡镇 (街道) 所需人员均由各县 (区) 政府 (管委会) 行政服务中心统一招聘、培训考核并派遣。

(二) 强化经费保障, 提升人员待遇。全市各级行政 (便民) 服务中心推行“一窗受理、集成服务”改革涉及的劳务派遣人员经费, 按照分级管理原则, 由市、县 (区) 两级政府 (管委会) 分别作为实施主体同步组织实施, 各自委托第三方人才服

务机构进行统一聘用、统一培训和统一管理，确保 2019 年 9 月底实施到位。为提升综合窗口人员素质和业务能力，原则上劳务派遣人员每人每月应发工资标准不低于 3500 元（扣除医社保约 3000 元），再单列一笔年度绩效奖金（折算每人每月 600 元），合并计算单位需缴纳的“五险一金”等政策性费用以及第三方人才服务机构的管理、培训、考核和统一服装等费用，人均每人每月需财政支出 5400 元（每年 6.48 万元），具体事宜由市行政服务中心根据实际情况制定劳务派遣人员管理办法予以明确，并建立工资标准定期调整机制。其中，市本级需调整财政支出约 390 万元，仙游县约 740 万元，涵江区约 430 万元，荔城区、城厢区、秀屿区各约 350 万元。各级财政部门分别对原有分散的各级各进驻单位劳务派遣人员经费进行统筹后，由各级行政服务中心委托第三方采取购买服务或劳务派遣的方式，统一组织招聘派遣和培训考核，所需经费列入各级财政当年度经费预算。改革后，各级各部门原则上不得再聘请劳务派遣人员从事窗口审批服务工作。

（三）合理划分领域，优化大厅布局。结合“一窗受理”和推进企业、群众办事角度“一件事情”的套餐式集成服务改革，科学设置相应综合受理窗口，原则上综合受理领域类别不得超过 8 个，市、县（区）行政服务中心应结合实际工作情况和现状，综合考虑办理事项领域、事项关联度、年办件量等因素，可统筹设立商事登记、医保社保、不动产登记、社会民生、建设交通、投资项目、经济综合、便民服务等领域综合受理窗口，并在运行过程中不断优化完善。同时，优化大厅布局，实施智能改造，

结合政务服务线上线下一体化平台建设，由市、县（区）行政服务中心管委会作为实施主体，对现有办事大厅进行智能化改造，委托专业设计公司开展前期调研和现场实测，今年 7 月底前完成办事大厅升级改造设计方案和资金需求报告，由同级政府财政部门调整预算给予支持，力争 9 月底前完成办事大厅布局优化改造工程。

（四）提升服务能力，提高网办比重。积极推进线上线下一体化融合，紧盯“向深圳学习、对接佛山，和厦门一样”工作目标，各级各部门要提升政务服务能力建设，进一步深入推进“互联网+政务服务”信息化应用。市数字办、行政服务中心管委会、审改办要联合牵头，组织实施“莆田市统一政务服务管理平台”、“莆田市政务服务标准综合管理平台”及“莆田政务外网云平台扩容项目”等提升政务服务线上线下一体化建设项目，建设部署全市事项标准化综合管理平台、统一政务服务管理平台、工程建设项目审批管理系统、政务数据汇聚共享平台、互联网政务服务门户（网上办事大厅）、网上审批和电子监察系统、自然人与法人空间系统、电子档案管理系统、领导决策分析系统等一系列信息化系统，以及相应的自助服务终端、窗口多功能一体机、办公电脑等配套硬件设备，需财政部门调整预算 3900 万元（其中，今年新增预算 1600 万元，其余列入 2020 年度预算支出）。同时，依托福建省网上办事大厅、闽政通 A P P 和惠民宝 A P P 等在线办事渠道，大力推进“秒批”、“不见面审批”和全程网办事项，积极鼓励和引导企业群众通过线上渠道在线办事。年底前，力争 100 项简单事项实现“秒批”，

50%以上事项实现全程网办，25 个部门 30 个业务系统实现实时对接，网上办事申请以每年 10%的占比逐步提升。

（五）推行政府买单，实行免费邮寄。依据《国家邮政局办公室关于推广贵州经验进一步做好政邮合作有关工作的通知》（国邮办函〔2019〕94 号），参照贵州省、广东省以及我省福州市、厦门市部分地区推行免费邮寄的便民举措，在市行政服务中心试行部分政务服务事项免费邮寄（除公安、人社、医保、不动产、税务、住建、市场监管、公积金等 8 个业务量较大的部门窗口或分中心外），试行有效期为 2019 年 7 月 1 日至 12 月 31 日，其他进驻市、县（区）两级行政服务中心办事大厅的进驻窗口，其所有行政审批和服务事项不论是线上线下办理，按照申办人的自主意愿均可以给予免费邮寄证照结果，所需经费由市、县（区）两级行政服务中心管委会统一承担（其中，市行政服务中心办公大楼相关进驻窗口试行期内所需经费约 10 万元）。探索试行不动产继承转移登记免费公证的惠民举措，由市不动产登记局以政府购买服务的形式，委托公证处提供公证法律服务，所需经费由市不动产登记局统一承担。

五、工作要求

（一）加强组织领导。推行“一窗受理、集成服务”改革，是深化“放管服”改革的重要举措，是我市提升政务服务水平、优化营商环境的有效措施，各级各部门要充分认识这项改革的重要意义，全力支持改革，精心组织实施，狠抓工作落实，确保“一窗受理、集成服务”改革任务顺利完成。

（二）加强协调配合。市、县（区）行政服务中心管委会、

审改办、数字办要负责做好统筹、协调和指导工作，建立定期协调机制，积极解决推进过程中的疑难问题。要明确工作职责，强化协调配合，督促各相关责任单位序时推进“一窗受理”改革和相关软件系统平台建设任务，形成整体工作合力。

（三）加强业务培训。市、县（区）行政服务中心管委会要认真组织人员转聘、业务培训、服务考核、窗口整合等工作，统一委托第三方人才服务机构对劳务派遣人员进行形象、礼仪、行为、服务等方面的基础培训，并组织窗口骨干建立综合业务培训队伍，对综合受理人员进行跨部门、跨层级的法律法规知识业务培训。

（四）加强监督检查。市、县（区）行政服务中心管委会、审改办、数字办会同市效能办、文明办要加大改革督促检查力度，建立通报制度，定期通报改革进展情况和问题。对于不认真履行职责、不作为慢作为、工作明显滞后、授权不到位的部门，予以通报批评，责令限期整改；对工作不力影响整体进程的部门，由市效能办严格责任追究，启动问责机制。

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

莆田市人民政府办公室

2019年7月17日印发
