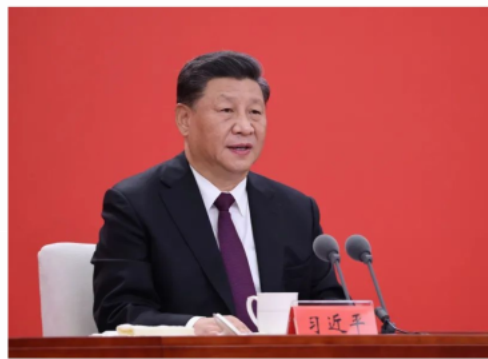


推进一窗受理 优化营商环境

-----互联网思维下一窗式政务服务改革与实践



刘允强 一窗式首创设计、实践者和操盘手、国家大数据专业委员会政务服务研究院研究员、中国通信工业协会数字政务专委会高级研究员、中国政务大讲堂导师、广州大学中国政务研究中心特聘研究员、东莞市决策咨询顾问委员会顾问委员、成都自贸区专家咨询委员会委员、西安市行政审批咨询专家、原广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室主任。长期从事政务服务改革模式的设计与推动工作，有丰富的实践操作经验，对信息惠民、智慧城市有独到的见解。在政务服务领域创新推出的“一窗式”受、审分离行政审批模式，使政府政务服务的满意度达大幅提升，被广州市委、市政府确定全市推广模式，引起全国同行高度关注，被多地先后复制、借鉴。



10月14日，深圳经济特区建立40周年庆祝大会在广东省深圳市隆重举行。中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在会上发表重要讲话。既是深圳经济特区建立40周年，更是世界经历百年未有之大变局的特殊节点！

这次来，依然有一个不变的目的，那就是再次向世界宣示，中国改革不停顿，开放不止步！

习近平总书记的讲话是进一步深化改革的总动员

习近平总书记强调：改革攻坚要有正确方法，坚持创新思维，跟着问题走、奔着问题去，准确识变、科学应变、主动求变，在把握规律的基础上实现变革创新。要尊重群众首创精神，把加强顶层设计和坚持问计于民统一起来，从生动鲜活的基层实践中汲取智慧。要注重增强系统性、整体性、协同性，使各项改革举措相互配合、相互促进、相得益彰。

习近平总书记说：就是要营造一个稳定、公平、透明、可预期的营商环境。

× 广州参考

乡愁。



(▲10月24日，习近平总书记在荔湾区西关历史文化街区永庆坊考察。新华社记者谢环驰摄)

“我们一直在悄悄干，三年见分晓”



李克强在全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议上发表重要讲话

李克强强调，对“放管服”改革进度慢、政策不落实的地区和单位，要及时督促整改；对严重损害营商环境和企业群众利益的，要公开曝光、严肃问责。对锐意改革的地区和单位要表扬激励，成熟经验和典型做法要尽快复制推广。

其中，政务服务改革和行政审批制度改革是优化国内营商环境的最基础、最关键的举措。实践证明：推行“一窗式”是推进政务服务改革最有效、最直接、最管用的“一招”。而“一窗式”政务服务改革必须要在互联网思维下才能取得成功！

中华人民共和国国务院令

第722号

《优化营商环境条例》已经2019年10月8日国务院第66次常务会议通过，现予公布，自2020年1月1日起施行。

总 理 李克强
2019年10月22日

优化营商环境条例

第一章 总则

第一条 为了持续优化营商环境，不断解放和发展社会生产力，加快建设现代化经济体系，推动高质量发展，制定本条例。

第二条 本条例所称营商环境，是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及

《条例》从法律法规上明确：

“对政务服务大厅中部门分设的服务窗口，应当创造条件整合为综合窗口，提供一站式服务”。

明确求实“一窗式”综合受理！！

今天，主要与大家一起交流分享下面4个话题：

- 1、为什么要推行一窗式综合受理？**
- 2、如何实践一窗式综合受理落地？**
- 3、推进行政审批局“一窗式”改革应注意的问题**
- 4、政务服务改革的发展趋势**

第一节：

为什么要推行一窗式综合受理？

一、政务服务改革前，你应该知道的 5 件事

1、什么是互联网思维下的政务服务？

我认为“互联网+政务服务”不是简单的“政务上网”，更不是开通微博、微信或弄个APP就了事的，而是对政务模式的深刻变革。它不仅要求把政务服务通过网络平台便捷化，更要求在移动互联新形势下的政务服务也要具备互联网“五个思维”：**1、“用户思维”**，即从用户“易用、爱用”的普适性体验感角度改进政务服务设计；**2、“流量思维”**，即“是否真实办事的流量，还是事后补录刷流量”来检验政务服务成效；**3、“平台思维”**，即通过集约化重新构建“大平台、小前端、富生态、微政务”的“数字政府”模式；**4、“跨界思维”**，即通过“政企合作”，实行管运分离的营运思维引入政府治理中，打造更加高效的政府；**5、“整体思维”**，即从机制体制入手，从技术革新、业务创新、管理创新、体制改革等开展全方位、成体系的改革。



2、什么是提升营商环境的政务服务能力？

就是“放、管、服”的政务服务能力！

而政务服务能力就来源于政务改革创新思维，而改革创新思维就来源于问题导向！

内：强内功 —— 对内通过“放管服”各项举措来改革、优化国内营商环境。是政务服务改革的核心！主要是体制、机制、流程、标准化、信息平台、数据共享等。

外：优规则 —— 对外要对标最先进的国际贸易规则来改革、适应国际开放环境。

如果说基础设施是企业发展的硬环境，那么政府的服务就是企业发展的软环境。政务服务能力水平怎么样都属于营商环境。其中，政务服务改革和行政审批制度改革是优化国内营商环境的最基础、最关键的举措。实践证明：推行“一窗式”是推进政务改革最有效、最直接、最管用的“一招”，而“一窗式”政务服务改革必须要在互联网思维下才能取得成功！



3、什么是政务服务改革的“三法论”？

政务改革必须要“有想法、有方法、有做法”才能落地！

想法——就是思想解放的改革动力、情怀、初心！思路决定出路！

方法——就是“接地气”的实施方案！方法决定结局！

做法——就是执行能力与破解问题细节的工匠精神！细节决定成败！

致力于为办证市民解决生活“痛点”，坚持以解决群众、企业办事问题为导向，以优质的制度供给和服务供给，增强营商环境的吸引力和竞争力，依托“互联网+政务服务”，促进企业投资贸易便利化和群众生活服务便利化。

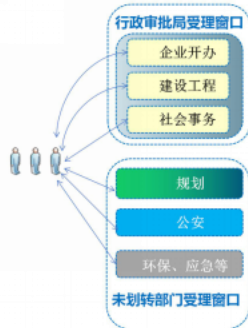
4、什么是标准化的一窗综合受理？

1

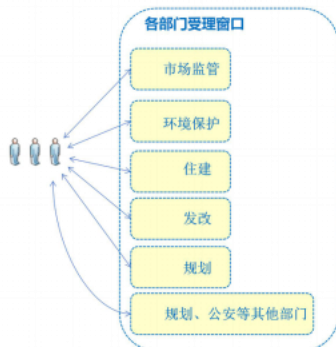
物理集中：将各部门（包括行政审批局）分设的窗口合并为统一规范标准的综合受理窗口，前台受理窗口均由政务服务中心人员承担，后台由各进驻部门（包括行政审批局）负责分类审批，统一出件窗口由政务服务中心负责出件，实行受、审分离。

改革前

行政审批局“摆摊”模式



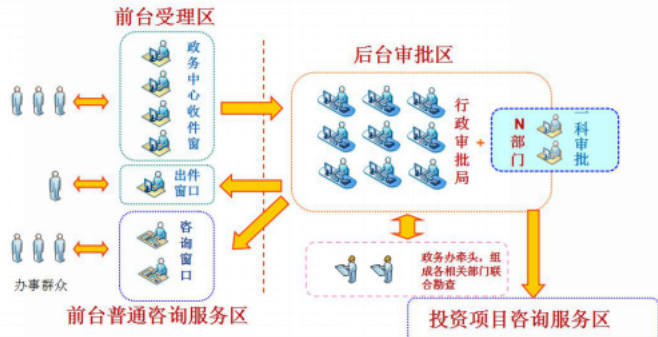
政务服务中心“部门摆摊”模式



目前政务服务中心与行政审批局“摆摊”模式

改革后

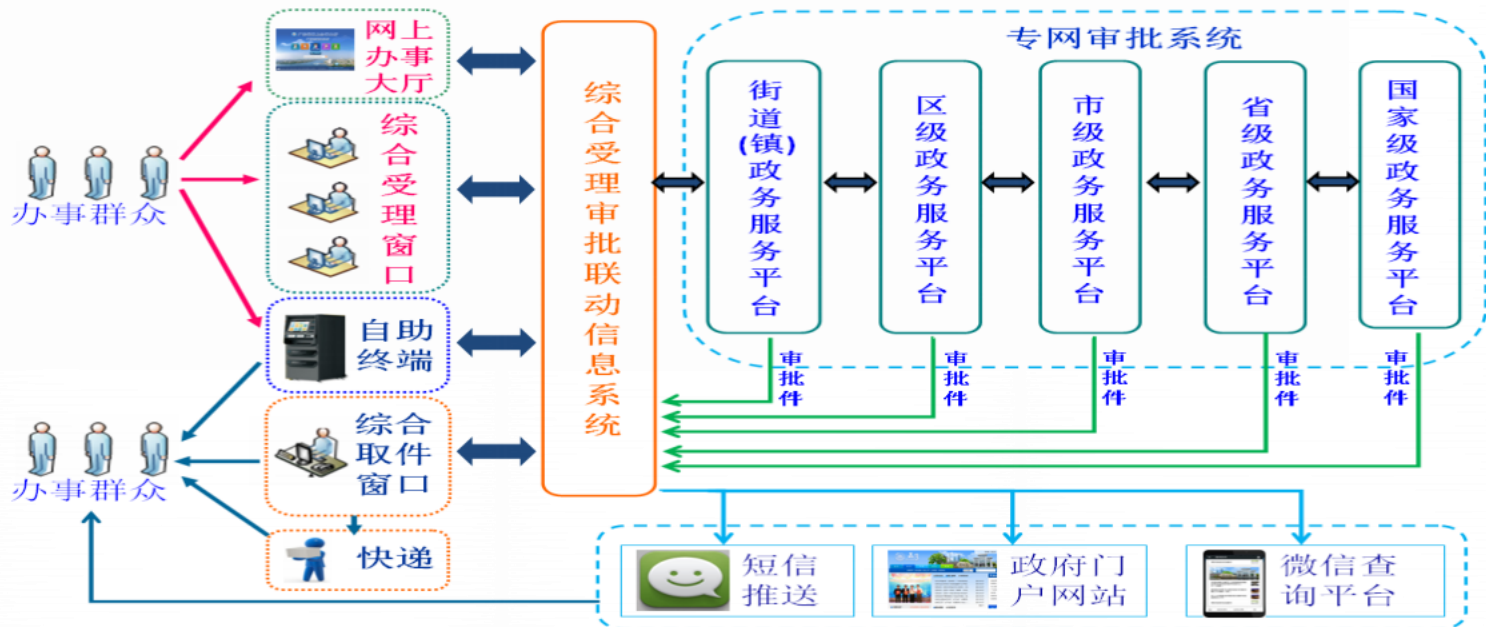
一窗式综合受理模式



政务服务必须推行受理、审批、监管相分离模式

2 **技术集成:**建立信息在线平台规范化、标准化，实现数据共享关联，统一办事
线上线下入口标准；

审批办件信息系统流程图



机制(制度)集聚:即配套机制(制度)如共享制度、电子证照制度、证照监管执法一体化衔接制度、相关管理机制等系列制度要同步集中建立起来,让运作有规范、有标准。

关于印发建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度实施方案的通知

区政府直属各单位、各街道办事处:

根据市政务办、市监察局、市基评办《关于印发建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度实施方案的通知》(穗政务办〔2011〕29号)和区编办《印发关于荔湾区简政强区事权改革工作方案的方案的通知》的工作要求,建立公正、透明、廉洁、高效的

政务服务运作机制,进一步提高政府的行政效能、公共服务水平,和社会公众满意度,区政府会同区监察局、区基评办制定了《荔湾区建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度的实施方案》。请有关单位对照实施方案的要求,认真落实。

附件:荔湾区建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度的实施方案

广州市荔湾区人民政府政务管理办公室文件

荔政务〔2014〕8号

关于进一步明确政务改革三集中三到位政务改革工作任务的通知

区各有关单位:

根据区委要求,为加快推进政务改革工作,进一步明确职责、明确任务、明确时间,确保在4月底前完成“三集中、三到位”改革,在总结前期工作的基础上,现就下一步工作安排和要求通知如下:

一、明确“综合收件”做法和职责

1、本次改革的重点是实行“前台统一收件、后台分类审批、统一窗口出件”的模式,由区政务服务中心统一招聘事业编制人员负责组织前台综合收件和统一出件,各部门负责后台分类审批

广州市荔湾区人民政府政务管理办公室文件

荔政务〔2014〕21号

关于对入驻区政务服务中心行政审批和政务服务事受理权委托给荔湾区政务服务中心的通知

区经贸局、环保局、建设园林局、水农局、文广新局、卫生局、城管局、食药局、安监局、公安分局、民防办:

根据《中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府关于印发荔湾区政务改革“三集中、三到位”实施方案的通知》(荔字〔2014〕6号,以下简称方案)的要求,经过前期各入驻单位的共同努力准备,今年5月4日,区政务服务中心“前台统一综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合受理模式正式开始运行。经过一段时间的实践推进,改革进展顺利,开局良好。为了保障综合受理模式改革稳步推进,理顺权限关系,请贵局按照《方案》第4点第8项的规定,将本局纳入区政务服务中心综合

广州市荔湾区人民政府政务管理办公室文件

荔政务〔2014〕12号

关于印发街道政务服务中心建设指引的通知

各街道办事处:

根据全市统一的规范和要求,结合我区推进政务改革的实际,我办对《街道政务服务中心建设指引》(以下简称指引)进行了重新修订,现将修订后的指引发给你们,供你们在实际工作中参考。

附件:街道政务服务中心建设指引

广州市荔湾区人民政府政务管理办公室
2014年4月17日

5、什么是对政务服务评价标准的四个维度？

- 1、群众以效率和公开为标准，少登政府门、少跑部门窗为上；
- 2、企业以简洁和高效为标准，少送材料、少跑公章为上；
- 3、上级要求规范和专线专用，少投入、少投诉为上；
- 4、社会监督注重廉洁和透明，无后门、无黑箱为上。

关键看是否实现改革的2大目标：

- 1、高效—便民利企便捷！ 2、廉洁—杜绝寻租链条！**
不能顾此失彼！！！！

二、全国政务服务基本现状

2017—2020实地走访223地足迹

走遍大江南北

29 省 + 香港、澳门和台湾地区
132 城
135 区县
43 街乡镇
35 村、社区



览尽各种政务机构

148 行政服务中心/政务服务中心
56 街镇服务中心、社区服务中心
63 行政审批局/管理局/商务局
62 政务管理办/审批管理办/审改办
35 大数据中心信息中心/信息办
28 社会综合治理中心、热线中心



[illegible]

酒泉政务服务 6月16日



终于等到你!

APP

上线啦!

粵省事

2006年6月27日

添加到我的小程序，方便下次用 | X

医保电子凭证

1000

抗击疫情



惠康碼

49,700,000



入境人

外籍人士

服务 专

—

常用服务

五

100

李克强总理9月11日在全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议上说，“放管服”改革是要解决市场主体和群众关切，**不是为改而改、自拉自唱。**

大数据图解

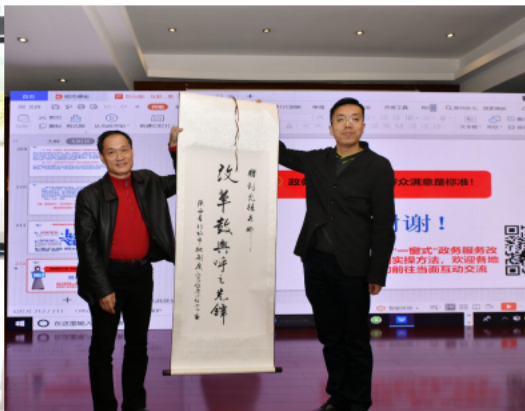
如火如荼的政务改革
名堂之多难以想象：

“跑一次” “不见面”、
“眨眼批”、“秒批”、
“一次办”、
“拿地即开工”

“跑”和“一次”用得最多
但，都很嗨

走访——调研交流

本人从2017年—2020年10月止，**走访了全国29个省223个地区468个省、市、县、区、街、镇、村居政务中心**：1、与省、市、县区、镇街党政领导、各级部门领导、行政审批局和政务中心领导进行面对面的互动座谈交流；2、应邀列席各级常务会议和中心组学习会，为各级党政领导和政务工作者授课；3、并深入到自贸区、高新区、开发区、产业园区与企业负责人进行座谈，听取企业的感受，获取第一手真实的情况；4、并以办事人的角度到部分地区政务大厅亲身体验；5、还对全国各地的网上政务服务平台进行实际的注册测试网办能力；6、并与负责承建这些信息平台的供应商进行业务与技术交流，了解情况；7、并参与由媒体及第三方组织的政务服务能力和营商环境评估活动。



本人作为一个从事此项工作的基层工作实践者，通过这一系列的实地走访调研活动，对全国的政务服务改革情况有了一定的了解。

走访——政务服务改革全景分析



目前政务服务的版本模式特征

从走访全国29个省215个地区459个省、市、县、区、街、镇、村居政务中心的情况来看，我国各地政府服务水平和能力上发展极不平衡，具体表现在政府对外办事场所——政务服务中心办事大厅服务功能、服务模式、服务手段、服务方式和信息化支撑能力上的差距。

1.0

“一条龙式”

部分审批部门进驻政务大厅，各自摆摊设窗，各自提供咨询服务和受理，审批须回各自部门审定，办事人要跑部门窗口。

2.0

“一站式”

所有审批部门进驻政务大厅，个别业务实行相关部门物理整合式“一口受理”，业务还是部门各自受理，办事人还是要跑部门窗口。

3.0

“一门式”

按各部门自行设立为“小一门”或多个部门组合为“大一门”综合一窗受理，受理窗口为各部门人员，受、审没有分离，每项业务实行两套信息受理系统重复录入，办事人等待时间长，效率低，还未实现一窗通办。

4.0

“一窗式”

实现法人类所有业务不分部门一窗通办、联办，公民类下沉就近一窗综合办理，受理窗口均为政务中心人员承担，实行受、审分离，并推行信息共享、互联互通，自助终端、微信、APP、客户端、邮政快递、小蜜蜂箱网办收件取件、远程视频服务等“互联网+服务”模式。

5.0

“五个一综合式”

实现“一卡通行、一号接通、一格管理、一网办事、一窗服务”的新型社会治理和政府公共服务模式。

6.0

“三位一体联动模式”

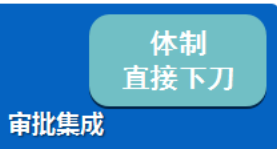
典型特点：放、管、服三位一体联动集成服务，综合监管，联合惩处，有大数据云中心实现“一窗服务、一网监管、一队伍综合执法”三位一体事中事后监管联动执法模式，有全政务生态互联网+服务的支撑，包括线上线下一体化、智能政务机器人客服、跨城通办等。

审改模式由集中向集成转变，呈现2种模式、2条路径



主要审批服务改革模式

行政审批局模式



体制 + 划权 + 划事 + 划编 + 划人

职能：将职能部门的所有审批职责与相关审批人员划转到行政审批局

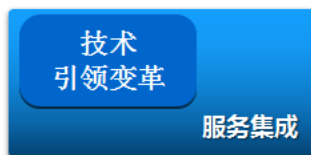
机构：新组建行政审批局，属于政府工作部门

运作：原有审批流程，即审批层-服务层

监管：对内-原有监管模式，对外-既有部门监管

行政审批局模式阻大力、障碍多、体制新，但后劲足

一窗式模式



机制 + 标准化 + 信息化

职能：将职能部门审批的受理发证权限委托给政务服务管理机构

机构：新组建政务服务中心，由政务服务管理机构管理的事业单位

运作：优化重组服务流程，即审批层-执行层-服务层

监管：对内-流程监管；对外-原有模式，谁审批、谁监管

“一窗式”政务服务模式相对阻力少、易复制、好推广，但需要强有力的机制支持

两种模式并没有优劣之分，各有长短，为了方便大家判断，仅从机构性质、人员编制、审批权限、审批方式四个根本方面进行比对。

各地模式 - 组织架构特征分析

南方各地模式——注重在“**服务集成**”上下功夫、做文章。
表现在组织机构上以政务办或政务数据局为主要形式

北方各地模式——注重在“**权力集中**”上动手术、下刀子。
表现在组织机构上以行政审批局或后期的行政审批服务局为主要形式

广州选择

广州荔湾区“一窗式”模式

构建网上网下一体化政务服务体系
打造“一窗受理、一网通办”政务服务模式
全面提升政府服务供给质量和效率。

广州市发电

发电单位 中共广州市委办公厅 杨国
广州市人民政府办公厅 周亚伟
等级 特急 • 明电 穗办电〔2015〕17号 穗机发 582号

中共广州市委办公厅 广州市人民政府办公厅 关于印发《广州市推进行政审批“条块结合、 四级联动、以区为主、重心下移、 集成服务”改革实施方案》 的通知

各区、县级市党委和人民政府，市直局以上单位：

《广州市推进行政审批“条块结合、四级联动、以区为主、
重心下移、集成服务”改革实施方案》已经市委、市政府同意，

共13页

前台统一综合受理、后台分类审批、
统一窗口出件的受审分离标准化模式

中共广州市荔湾区委文件

荔字〔2014〕6号

中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府 关于印发荔湾区政务改革“三集中、三到位” 实施方案的通知

区台党委（党工委、党组）直属单位、人民团体：

现将《荔湾区政务改革“三集中、三到位”实施方案》印发
给你们，请遵照执行。

中共广州市荔湾区委员会
广州市荔湾区人民政府
2014年4月18日

荔湾区政务改革“三集中、三到位”实施方案

为贯彻落实中央十八届三中全会以及省、市、区加快推进
行政审批制度改革、提高办事效率的有关精神，根据《广州市荔
湾区人民政府办公室关于印发荔湾区行政审批服务工作实施方案的
通知》（荔府办〔2013〕27号）、《关于印发〈荔湾区关于优化政
务运行机制工作方案〉的通知》（荔政办〔2013〕14号）、《广州
市荔湾区人民政府关于印发取消保留行政审批事项决定的
通知》（荔府〔2013〕3号）等文件要求，在前期经贸、环保
部门试点的基础上，经过多次广泛征求意见和反复协调，决定推
进我区政务改革工作，为确保相关工作稳步、顺利推进，特制订
本实施方案。

一、工作目的

通过优化行政审批集中管理工作，强化依法行政理念，以创
建最佳办事环境为导向，实施政务改革“三集中、三到位”，力促
行政审批提速增效，推行“工程类、经营类、公民类”三大类区
街分类综合受理模式（即：前台统一综合受理、后台分类审批、
统一窗口出件的受理模式，以下简称“综合受理”），明确政务
服务中心、审批部门、街道政务服务中心的分工，营造高效优质
的政务服务环境，树立良好的荔湾政务服务品牌。

三、政务服务改革模式的现存问题



反复提交材料

多个部门间跑断腿

证明“我妈是我妈”

.....

提起找政府办事

很多人第一反应就是三个字：

烦！累！急！

反复提交材料

多个部门间跑断腿

证明“我妈是我妈”

跑
部
门
窗
口

1、为什么群众对“最多跑一次”只认为是口号？

主要还是没有解决好以下4个方面问题：

1、指南通俗化。为办事前市民和企业提供辅导咨询清楚明白通俗的“一图读懂”“标准化办事指南，并推行先导后办式服务。而不是官方版的“天书，不能以“最多跑一次是指材料齐备符合标准”作为条件的借口；

2、清单标准化。办事到大厅一个窗口实行“点餐式”的“套餐式”“一件事”的标准化综合受理、材料共用、数据共享、快递送达。而不是进了一个门要跑多个部门窗口、反复填表提交大部分相同的纸质材料；

3、受理数字化。窗口受理人员必须像超市的售货员一样商品数字化扫码受理、信息共享。而不是重复录入相同数据到不同的信息系统；

4、办事多样化。办事方式有标准化多端（手机端、自助端、pc端、大厅端）选择，个人类业务“点多网密、就近办理”。这样才是真正意义上的“最多跑一次”。

多地公布数百上千项“最多跑一次”清单，群众办事还反复跑吗？

新华社 新华视点 3天前



新华社北京5月15日电题：多地公布数百上千项“最多跑一次”清单，群众办事还反复跑吗？

新华社“新华视点”记者郑良、李劲峰

申领一张社保卡，前后等了快3年；开个餐馆，营业执照与食品经营证件材料还得分头重复审核……近日，“新华视点”记者采访发现，多地网上公布办事清单，越来越多事项“最多跑一次”“一趟不用跑”，但仍有部分事项需多次跑、反复提交材料，让群众在行政审批领域中的获得感打了折扣。

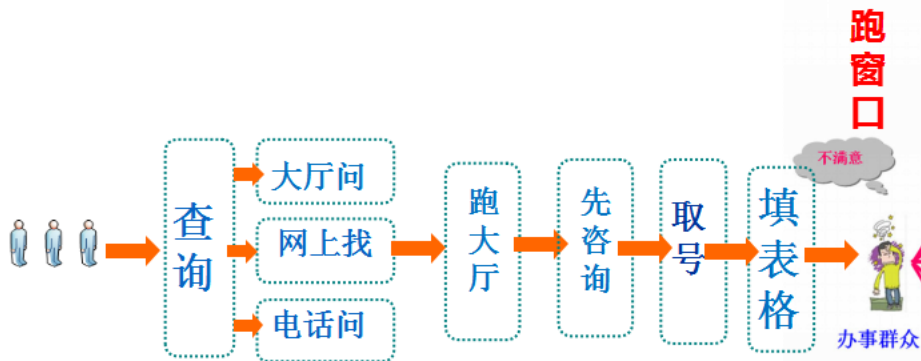
多地公布“最多跑一次”事项清单，部分事项“一趟不用跑”

国务院办公厅去年6月印发的《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》明确：到2019年底，省级政务服务事项网上可办率不低于90%，市县级政务服务事项网上可办率不低于70%；省市县

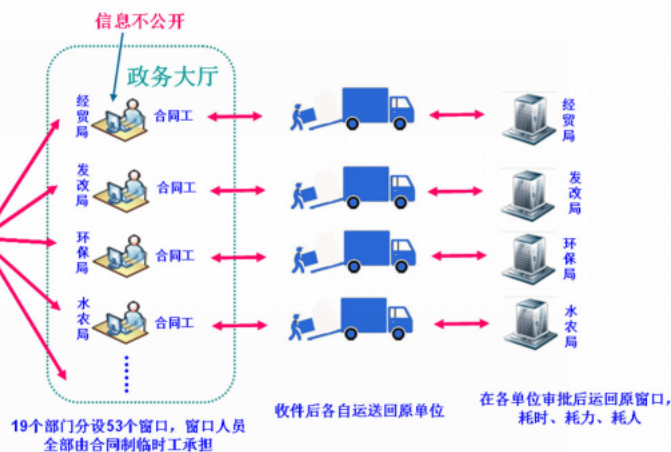
现实状况

群众和企业办事的整个流程一览图

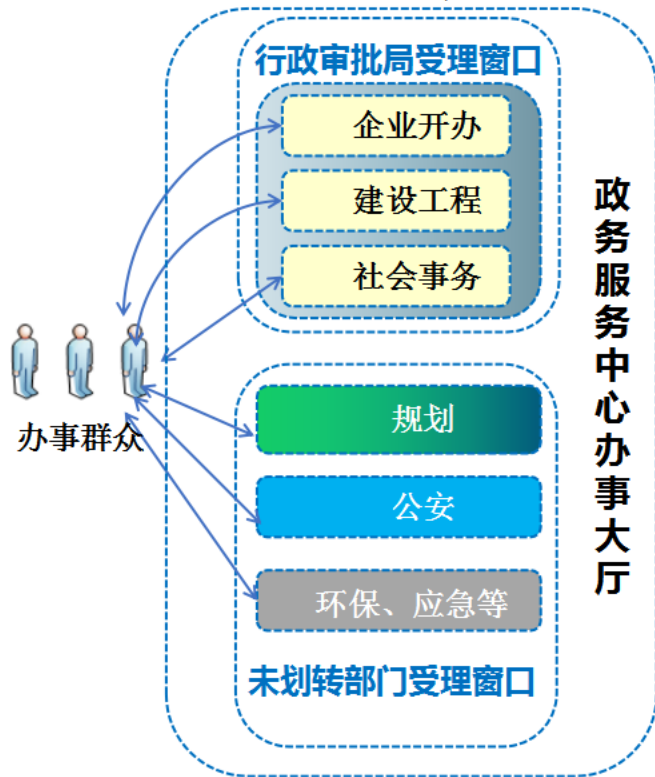
窗口受理前的准备



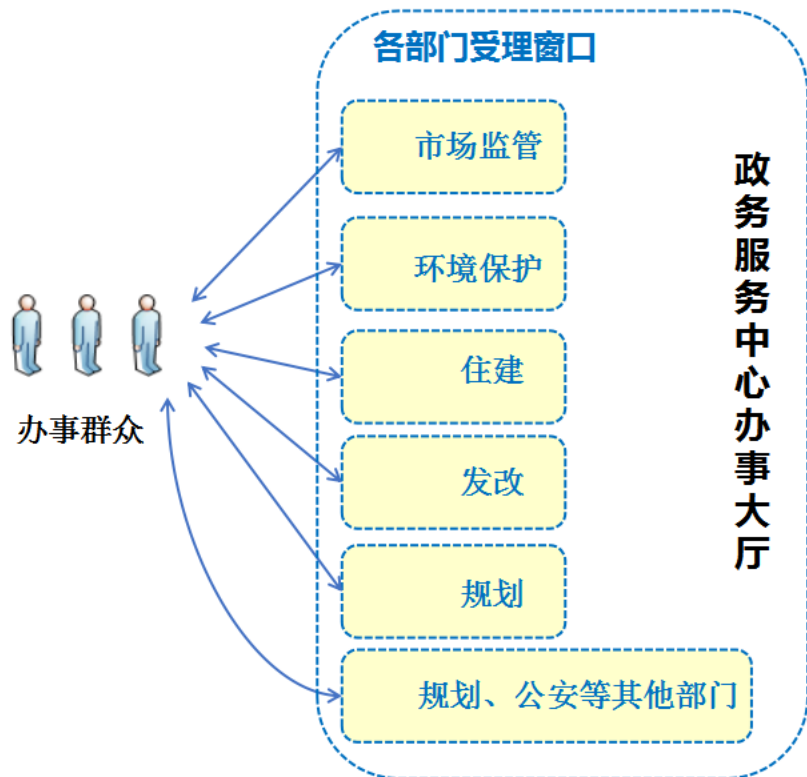
受理窗口



行政审批局“摆摊”模式

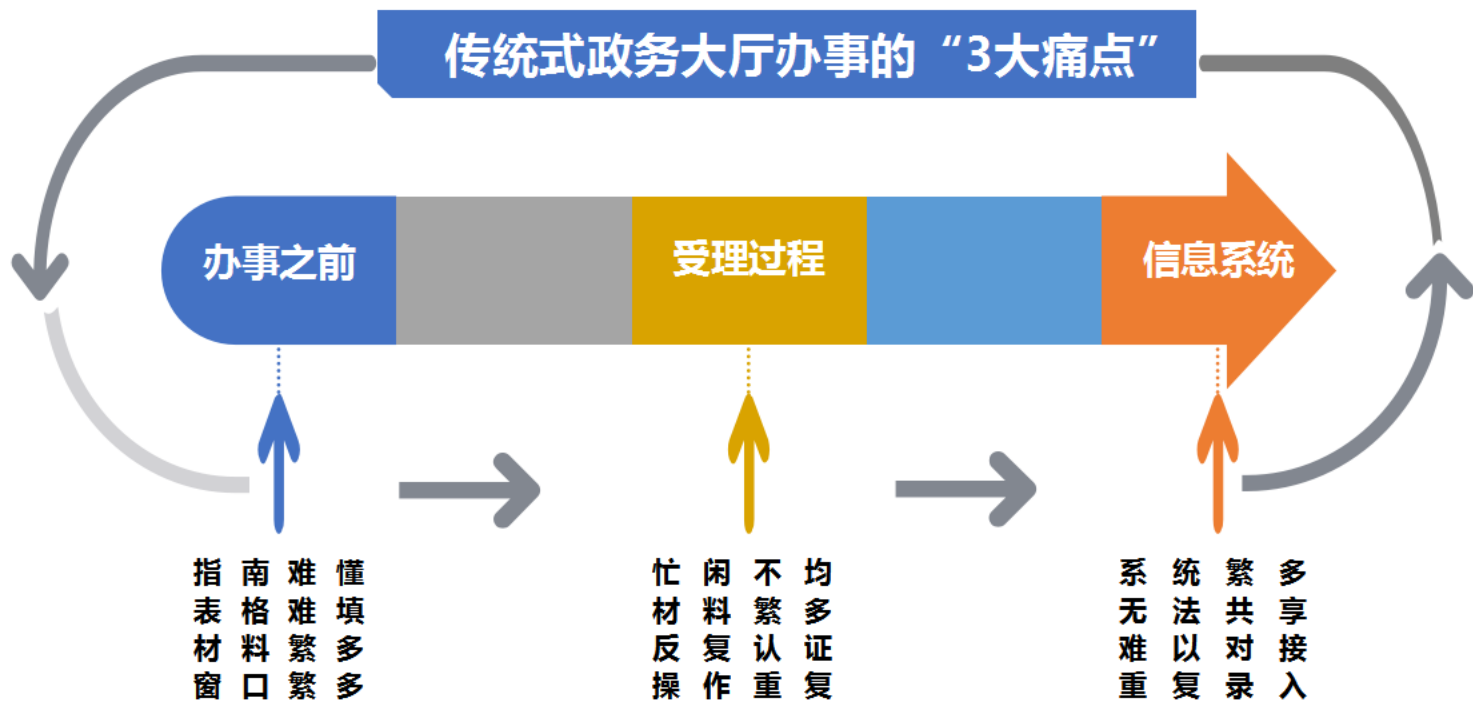


政务服务中心“部门摆摊”模式

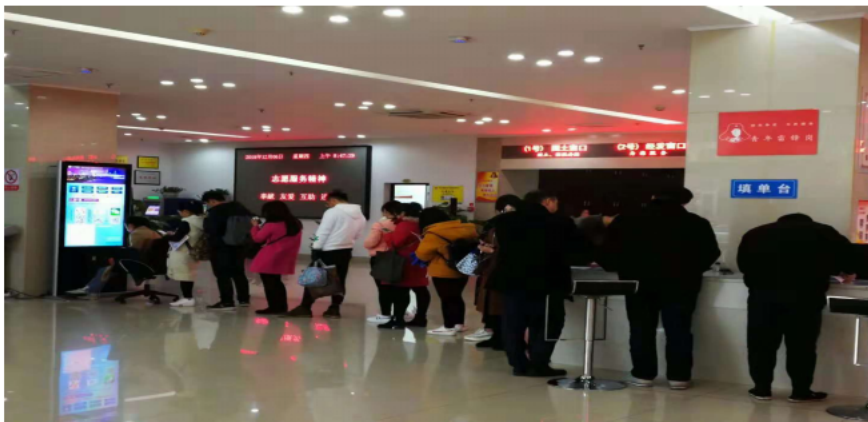


目前政务服务中心与行政审批局“摆摊设窗”模式

问题



传统式政务大厅办事的痛点



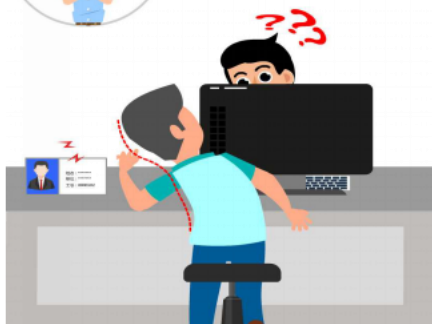
受理窗口布局不合理



2 发展必然模式：
随着科技发展，办事大厅需
要的各种电子设备倍增，堆
积办公桌面。



1 传统办公模式：
办公显示器太高，沟通不便。



3 改进模式：
工作人员一边要操作电脑一边
要与工作人员沟通，造成工作
人员脖子疲劳。



传统的政务服务办事大厅存在的问题

(1) 窗口服务为什么会忙闲不均？忙闲不均会出现什么问题？

(2) 窗口人员由各部门派驻承担，对他们的管理人事权属于谁？政务中心对他们的管理、对他们的提拔有话语权吗？

(3) 窗口人员与审批人员一体化会产生利益链条、会官官相护和难于监督吗？

(4) 目前“门难进”典型是部门窗口互相推诿、不一次性告知，没标准化、自由裁量权过大。

（5）窗口人员的身份不一、待遇不一。

从我走访全国29个省213地区458个省、市、县、区、街、镇、村居政务中心的实际情况来看，地级市以下，特别是业务量大的县区一级，正式的公务员编制和公益一类事业编制严重不足，正所谓是“理想很丰满，而现实很骨感！”，大量使用“临时工”实属无奈之举，明明知道按照“行政许可法”规定，政务窗口受理及审批人员必须是“具有公务员身份的”人员承担，但在“缺编少人”的情况下，难道就“不提供服务了吗？”不开展工作了吗？当然不行！！咋办？只能招聘“临时工”来解决了。

实话说，体制外的临时工，待遇偏低、素质不高、流动性大，难以纳入纪检监察部门的问责和处理，从目前的法律法规来看，最严厉的手段只能开除。而体制内派驻中心的部门人员，现实情况是大部分是属于部门“流放”的边缘人员。



(6) 法人类业务基本上都是承诺件，窗口受理实际上都是收发室。那么由各部门派驻大厅“摆摊设窗”的各自收发室，让群众办“一件事”时候，就必然要跑多个“收发室”。

(7) 从当前各地行政审批局服务模式来看，还是分散型的，群众或企业办理不同的事项，还得分头跑行政审批局窗口和没划转事权的部门窗口去办理业务，其实还没有解决“跑窗口、跑部门”的问题。

撤职！六人！从局长到窗口，因为承诺制！

登记注册小助手 3天前

登记注册小助手 专注商事登记领域的专业自媒体 点击关注

导读

南开区行政审批局企业服务科两名窗口工作人员在接待企业办事时，对方案中规定的承诺审批制度政策解释不清、服务意识差、工作态度恶劣。

今年11月，天津广播电视台《百姓问政》栏目曝光了南开区行政审批局企业服务科两名窗口工作人员在接待企业办事时，**对方案中规定的承诺审批制度政策解释不清、服务意识差、工作态度恶劣**等问题，给天津营商环境造成了不良影响。对此，南开区委对以下责任人进行追责问责：

南开区行政审批局党组书记、局长姜春琦作为局主要负责同志，南开区行政审批局党组成员、副局长董军作为分管负责同志，传达学习市委、市政府重大决策部署不及时，贯彻落实流于形式；

风暴！！纪委连夜问责155人，全是因为破坏营商环境！

齐鲁晚报 登记注册小助手 7月1日

登记注册小助手

专注商事登记领域的专业自媒体

点击

导读

29日夜间，济南市纪委连夜召开会议，一夜会议确定了一次性问责155人！

他们被问责的原因均为

破坏营商环境

其中，不少事因为不作为、不担当，这也是济南近年来规模最大的一次问责。

在此前的6月20日，济南刚刚召开了全市优化营商环境动员大会，提出在全市深化“一次办成”改革。如今，济南也正需要**“失责必问 重塑营商”**。



头条 今日头条

打开

广西北海市行政审批局怠慢冷落群众，班子被集体免职

澎湃新闻

1小时前 · 3145评论

为争创全国最优营商环境，广西北海市在整顿作风方面下了重手。



打开今日头条，查看更多图片 >

12月13日下午，市委召开整顿工作作风优化营商环境工作会议。许振国 摄

澎湃新闻记者查询发现，12月14日出版的《北海日报》在头版刊文《严肃整顿作风 争创全国最优营商环境》提到，12月13日

员工穿吊带上班、低头玩手机…… 这些单位统统被点名批评

原创：澎湃新闻 澎湃新闻 6天前

澎湃新闻记者 钟煜豪 实习生 周以航



办公桌上堆放的鸡蛋

“办公桌上堆放与工作无关的鸡蛋、牛奶：窗口售票员跟旅客对话时有气无



政务中心效率低下:前一人材料不全 后面一群人干等

环球网（来源：大众日报） 08-09 13:01

“业务流程不合理，办事系统不连通”，这是日前济宁市民向本报反映的办理公司业务时遇到的“堵点”问题。

8月1日上午10点20分，记者来到济宁市任城区政务服务中心，工商局业务窗口前面的长椅上，坐着十多位等待办理业务的市民。一位身穿红色上衣的中年男子，不停地跟周围几个人商量着，记者看了一下他的排队号:21号。

这位男子告诉记者，他姓李，今天跟七八位股东一起来这里，办理他们名下一家建筑劳务服务公司的股权变更。政务服务中心上午9点到12点、下午2点到6点办公。“我们9点半就到了，材料准备得很齐全，股东们都来了，一起签字、摁手印，一个上午应该能办完。”老李说。但出乎他意料的是，一直到10点50分，业务窗口才叫到了10号。

记者暗访17城市政务中心：工商 登记窗口人最忙、错最多！

大众日报 登记注册小助手 1周前

登记注册小助手

专注商事登记领域的专业自媒体

点击关注

导读

7月25日,9:00,大众日报一次派出17路记者,进入17市政务中心,在同一天同一个时间段,集中展开暗访。

难点、痛点、堵点在哪里?群众最有发言权。

大众日报选取政务中心这一窗口,记者现场记录群众办事遇到的难题,直击为民服务中存在的**不担当、不作为、不便民**等问题,通过实录形式还原现场,透视现象,以舆论监督推动“一次办好”改革改出新气象、落实抓出新成效。



市长检讨：这么差的营商环境，大家还有什么脸面去招商引资？

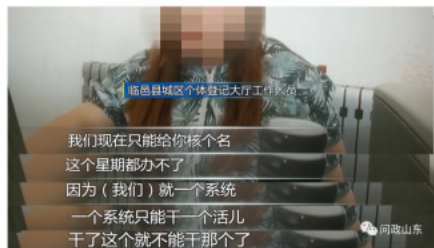
7月9日晚，《问政山东》节目问政德州，**德州市长杨洪涛接受电视问政。**

片中反映，德州临邑一位工商户跑了四趟办不出营业执照的问题。

杨洪涛现场表示，“我到德州市行政审批大厅搞过调研，**这几个地方没有调研，我首先做个检讨，看到这个事情我很震惊，我们在打造营商环境的今天还产生这个问题，作为市长我有责任，群众不可能满意，我都不满意，大家都不满意。**”



随后按照工作人员的指引，记者来到了临邑县城区个体登记大厅。工作人员表示，只能给核个名，下面的程序走不了。**因为就一个系统，只能干一个活儿，干了这个就不能干那个。**



除了临邑县之外，《问政山东》记者在宁津县、乐陵市办理饭店、母婴店等个体工商户登记，同样无法在政务服务中心完成“一链办理”，要跑多个部门才可以完成各项审批。

如果不重新对事项清单按照“**同时将多个事项合并为一件事一表梳理，编制成套餐式清单**”，并同步构建一套“**一窗式**”综合受理的信息平台（包括单项业务与一件事业务），后台由各审批部门专网系统分类审批（为什么不可以重新开发一套新的组合式通用审批系统呢？因为目前虽然是审批局成立了，但使用的审批工具还是原各部门的，有些甚至是必须的，所以，就算是你想改造，暂时还无法改变），统一由政务服务中心平台出件，确实无法真正实现“一窗受理、一链办理”的目标落地的。

暗访菏泽市政务服务中心：下班时间未到，30多个窗口已无人在岗

原创：大众网·海报新闻 大众网菏泽 前天

近日，有市民反映，在菏泽市政务服务中心的服务办事过程中遇到了不少烦心事儿，对菏泽营商环境的改善造成不良影响。对此，大众网·海报新闻记者进行了实地暗访，发现该服务中心存在部分服务窗口工作人员迟到、早退、工作时空岗等现象。

事儿，对菏泽营商环境的改善造成不良影响。对此，大众网·海报新闻记者进行了实地暗访，发现该服务中心存在部分服务窗口工作人员迟到、早退、工作时空岗等现象。

头条 今日头条

打开

热点 | 大厅窗口形同虚设！临汾多名副局长、科长被处分

大众融媒

1天前 · 7评论

为深入贯彻落实习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要批示精神，着力整治营商环境领域存在的形式主义、官僚主义问题，现将近期查处的5起典型问题通报如下：

1. 临汾市原国土资源局矿管科违规办理审批事项等问题。

2018年1月至2019年3月，该科共受理118件非煤矿权审批事项，为规避承诺办结时限，对其中105件签发了内容不真实的补正通知，通过补证延长办理时间。该科还存在未审先批办理采矿权延续等问题。2019年8月，科长崔永奇受到党内严重警告处分，单位被责令进行整改。

2. 古县住建局审批事项“虚进假进”“体外循环”问题。

窗口单位勾结中介，16人被处分，3人撤职，14人解除劳动关系

登记注册小助手 2019-11-23

登记注册小助手

专注商事登记领域的专业自媒体

点击查看

导读

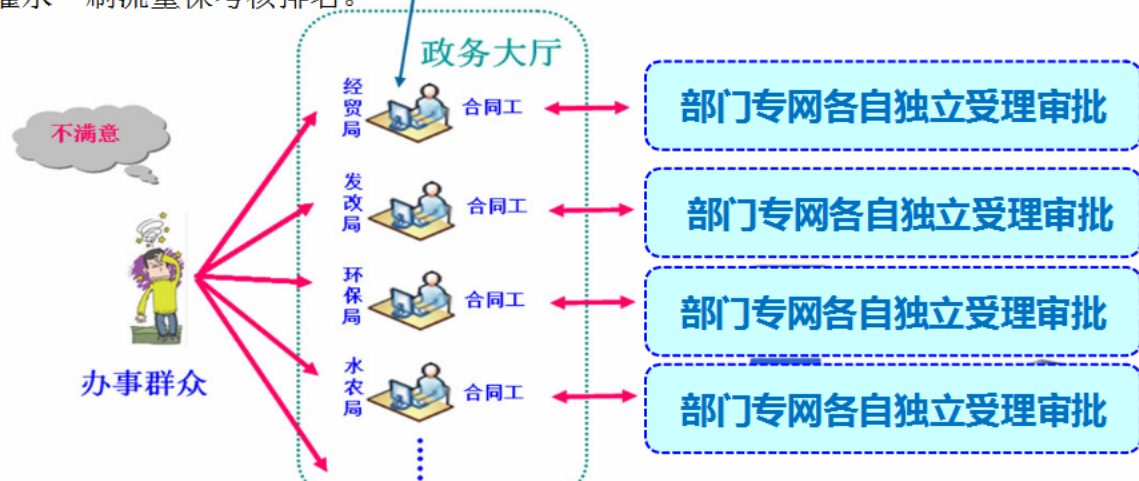
锦州市纪委监委对市不动产登记中心部分工作人员违纪违法问题进行通报

在“不忘初心、牢记使命”主题教育期间，锦州市纪委监委对群众反映强烈的锦州市不动产登记中心（原锦州市房屋产权监理处，以下简称“市不动产登记中心”）部分工作人员侵害群众利益、破坏营商环境等问题进行了严肃查处，现将有关情况进行通报。



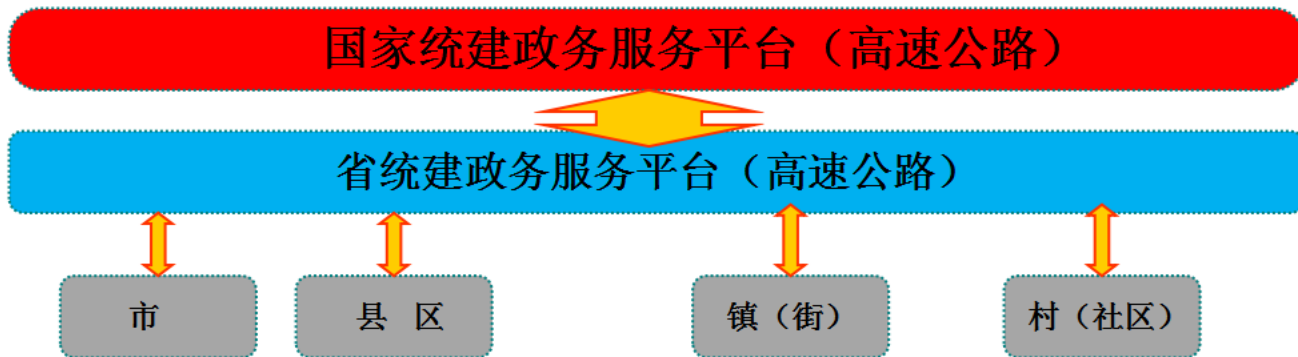
2、当前还没有解决一网通办的数据共享问题

网非“一网”，而是多网多系统；网多而各系统不联通不对接，或不标准难以对接所造成的“痛则不通”；网上号称能办可办的事项清单很多，但易办、好办、真办的不多。造成没“用户流量”，只有靠事后补录“灌水”刷流量保考核排名。



按照目前各审批部门的信息系统，大多数都是单个某一个业务的审批，并且是各自独立的，与其他的审批部门并不关联，就算是设立了行政审批局，但使用的还是原各审批部门的审批信息系统，仅仅是物理的人员集中，这种模式形成数据不共享，信息不联通，导致工作效率低，没法为企业和群众提供办一件事的联审联批，出现认证多次、提交材料多次、往返跑多次等等。

统建政务服务平台模式



从理论上很理想，从顶层设计，“一统到底”，减少信息孤岛，数据共享易。但是统建是在有条件的前提下和基础上，必须通过强有力的机制保障和足够的建设资金才能实现的。

从目前全国的情况来看，能做到这一点的省级不多。更多的是以下的这些情况，仅仅停留于建了一个省的政务服务平台，就以为可以一网一平台统办了。**其实在实际应用上要落地非常困难，原因有二个方面：**一是公安、海关、税务、工商、发改、规划、外经贸等系统，都是从上而下独立的，在省级统建的各地区目前基本没有对接成功落地应用的案例，这些非常关键的系统都未能联通，其省统建系统除了考核外，实用性大打折扣，目前各界甚至各级领导层对信息壁垒也都是恨之入骨，都在呼吁或要求破除，但问题还是只闻雷声响，不见雨下来，关键还是拥有解决信息壁垒职权的各级政府或主管部门没有真正重视起来，采取切实的措施来破解；二是现实中最常业务应用与操作的是市、县、区一级层面，要求需要事项细化与颗粒化，省统建难以满足基层需求，统建公司也难以招架各地的“抢人”落地，只能应付式地复制通用版和派出技术力量不强的人员，有些甚至是临时招聘山寨人员充数。另外，各地受制于统建无法创新，大部队齐步走，将影响全省各地的创先性和领先性。

3、目前行政审批局模式存在的八大主要问题

自从行政审批局模式诞生之日起，争议至今未休，虽然“行政审批局”模式自带诸多光环，优点也是显而易见，但是，从我近几年走访全国29省在推行“行政审批局模式”的地区实践情况来看，这种模式并没有像专家们所设计的所谓“优越性”真正显现出来。

以我本人对此项工作的熟悉，也不是外行人了。实话实说，全国设立行审局的地区都存在不少问题与障碍，至今为止都无法有效解决，并不是宣传上说得这么好。各地去所谓先行先试地区考察取经学习，都是选择性介绍，只挑好的说，不说存在严重的“痛”还没有解决或解决不了的障碍，当然了，还存在基层不敢讲真话的原因，造成一轰而上，应付挂牌，有些至今还迟迟难以落地！不少政务同仁都向我大吐苦水呢！

为什么会出现这种情况呢？

一方面受上位法和体制、编制等因素的制约，难以解决事权人权的划转和审监分离后的权责边界；**另一方面**，受长期形成的“以审代管”惯性思维影响，各职能部门过多去考虑失去审批权的利益，以及没有审批权之后失去了监管的硬手段，因而设置了重重障碍，影响了改革落地。

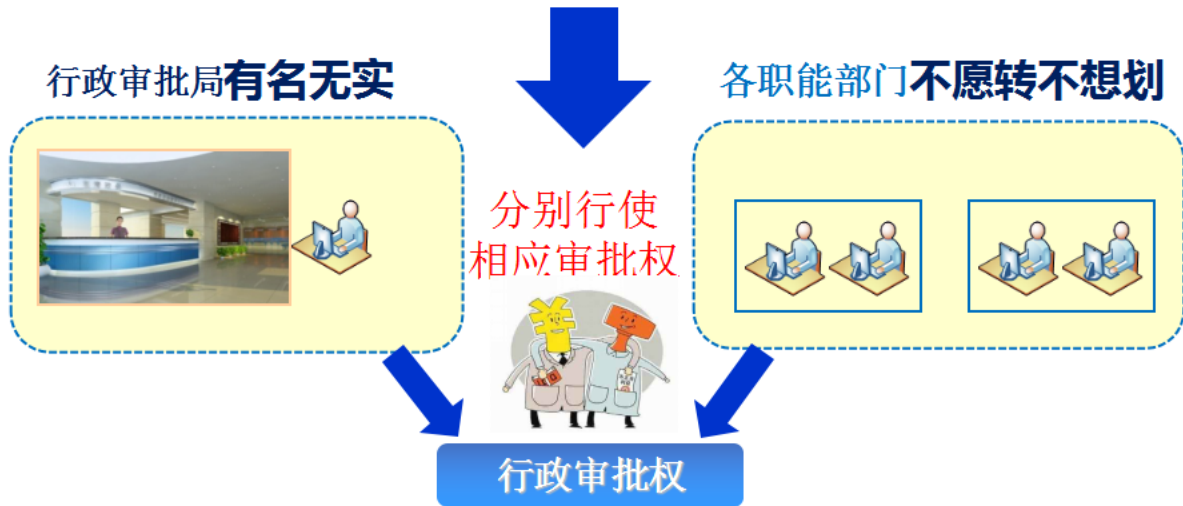
在主客观因素的影响下，各地在推进相对集中许可权改革中都存在不少的问题，有违设立行政审批局的初衷。主要原因，对组建行政审批局模式没有做好充分的、深入的调查研究，在统一思想不到位、顶层设计不到位、组织领导不到位、机制保障不到位的情况下而仓促改革。

我个人认为：要讨论是否设立行政审批局、审批局模式的优劣，应该在国家体改和省部级层面来讨论。

我们大家作为基层一线工作者，都是亲身感受者、操作者，不必迴避，所造成的问题都与大家无关，是体制和上位法等原因。因为我们都不是决策者，行政审批局设立与否，由不得我们。但我们只需要找准问题、直面问题，而不是否定相对集中许可权改革的方式，而是进行深入的解剖和分析，为了更好地坚持依法改革，做到重大改革于法有据，通过机制创新和技术创新，以系统化的思维予以破解，尽可能将“痛点减轻”，这才是我们当下政务人的智慧和担当。

根据我本人的实地考察调研和与各级政务办、审改办、法制办、行审局以及相关职能部门交流座谈，进行分析，当前行政审批局模式改革都不同程度存在以下八大主要问题：

(1) 事项划转不到位

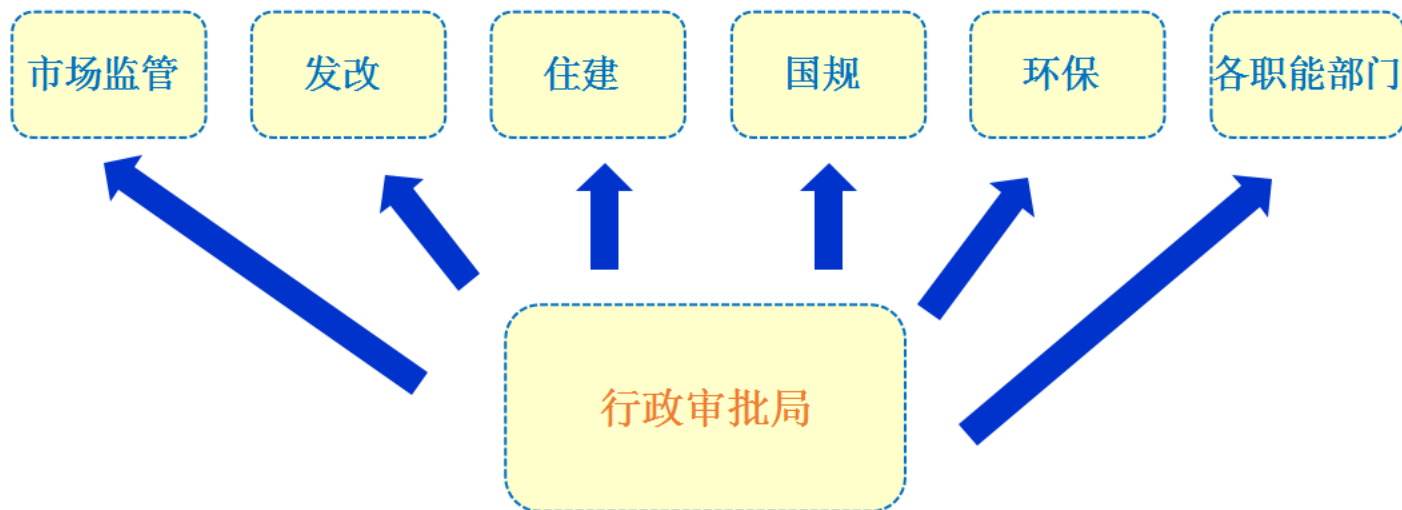


行政审批局与其他职能部门一样都属于政府的工作职能部门，并没有多大区别，只是审批职能相对集中而尔，而且目前从全国各地的情况来看，暂时还没有一个地方的行政审批局是完整的行政审批局，只是划转了部分的事权，有些部门的审批事权甚至根本没有划转，因此，从当前各地行政审批局服务模式来看，还是分散型的，群众或企业办理不同的事项，还得分头跑行政审批局窗口和没划转事权的部门窗口去办理业务，分别盖行政审批局的印章和没划转部门的印章，所谓“一枚印章管审批”还没有真正实现落地！

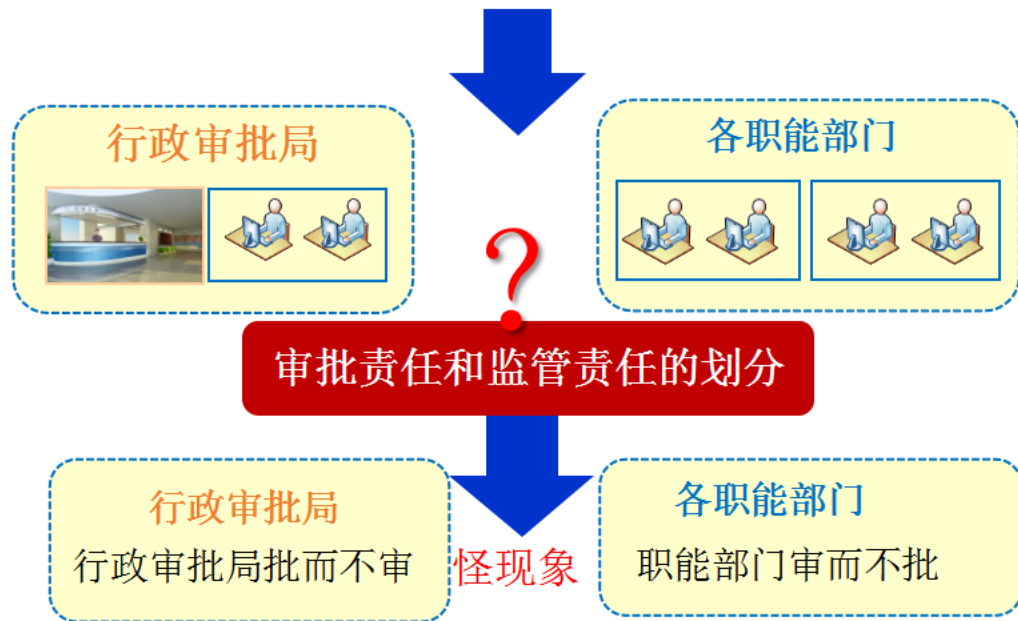
此外，并非所有的行政审批权都适合划归到行政审批局，这必然导致行政审批局与职能部门分别行使相应审批权的局面。

(2) 行政审批局组织架构上下不对口

由于在国家和省级层面没有设立行政审批局，市、县（区）行政审批局缺乏对应的上级部门，使得行政审批局经常处于“找不到门”或者“不让进门”的尴尬境地，信息沟通不畅的情况时有发生。



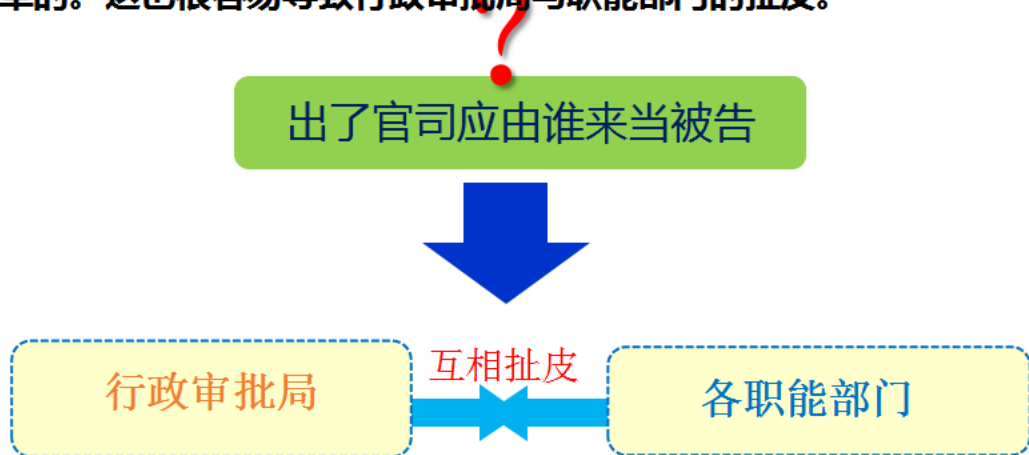
(3) 现行行政法律法规的因素



因为现行行政法律法规的因素，行政审批局与原职能部门在审批责任和监管责任的划分存在比较大的困难，制约了行政审批权完整行使，容易出现行政审批局批而不审，职能部门审而不批的怪现象，导致行政审批局成为行政审批印章局。

（4）审批行为的后果由谁来承担法律责任是个难题

这个问题说得通俗一点，就是出了官司应由谁来当被告？目前我国大部分法律都明确规定了实施行政许可权的主体，相应地，各行政主体对行政许可行为承担法律责任，这是顺理成章的。这也很容易导致行政审批局与职能部门的扯皮。



(5) 行政审批局受理“摆摊”模式



企业开办

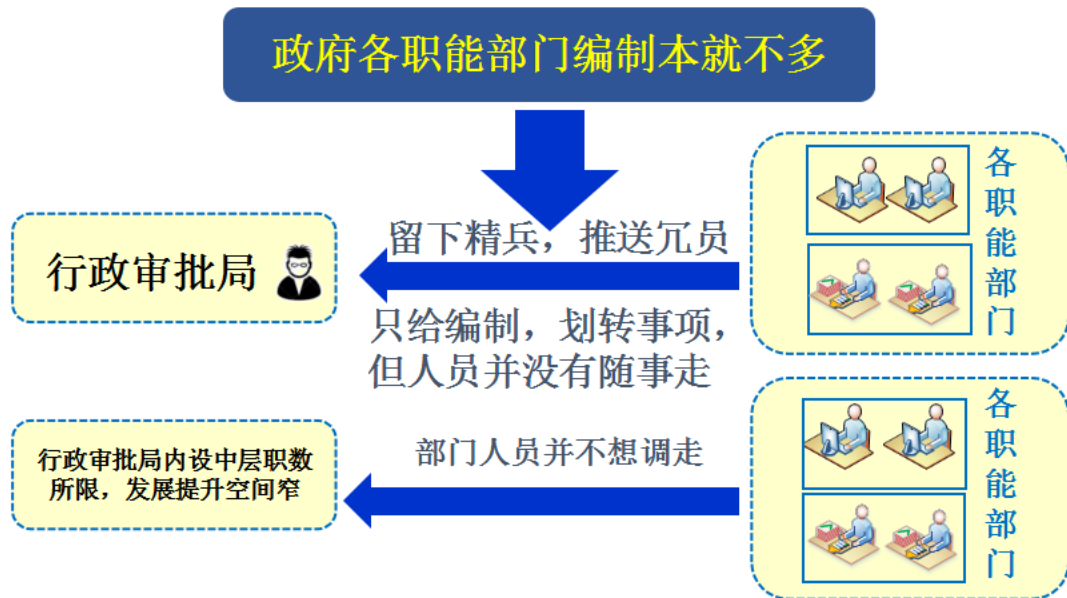
建设工程

社会事务

没有划转
的各部门
业务

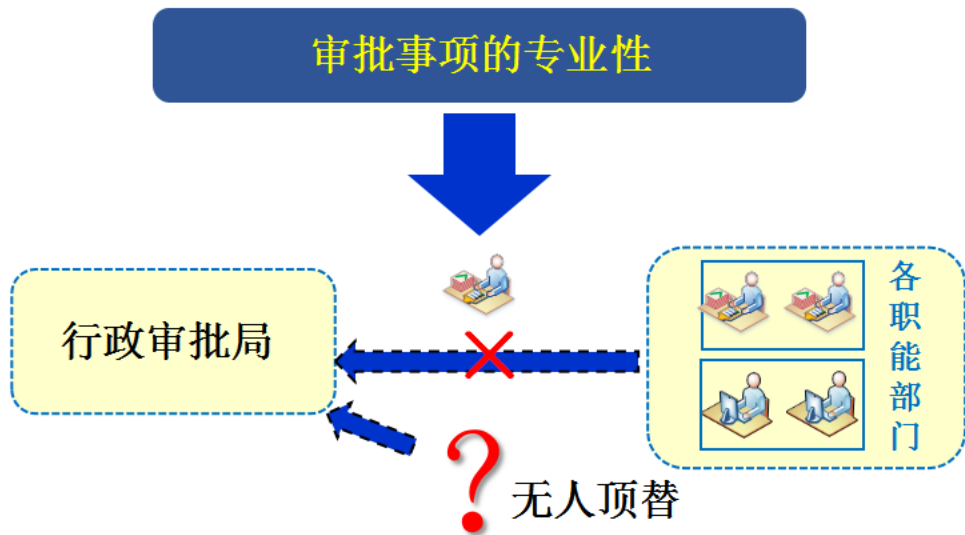
从当前各地行政审批局服务模式来看，还是分散型的，群众或企业办理不同的事项，还得分头跑行政审批局窗口和没划转事权的部门窗口去办理业务，如不实行“一窗综合受理”，其实还没有解决“跑窗口、跑部门”的问题。

(6) 人员编制数、人员业务素质等都难以协调调配



有些地区，特别是基层的区县，“公务员”编制本来就不多，都是靠1~2个“公务员”带领“一批临时工”来干的，现在要划转“硬人”时，只划转公务员而不转“临时工”，就根本无法开展审批业务

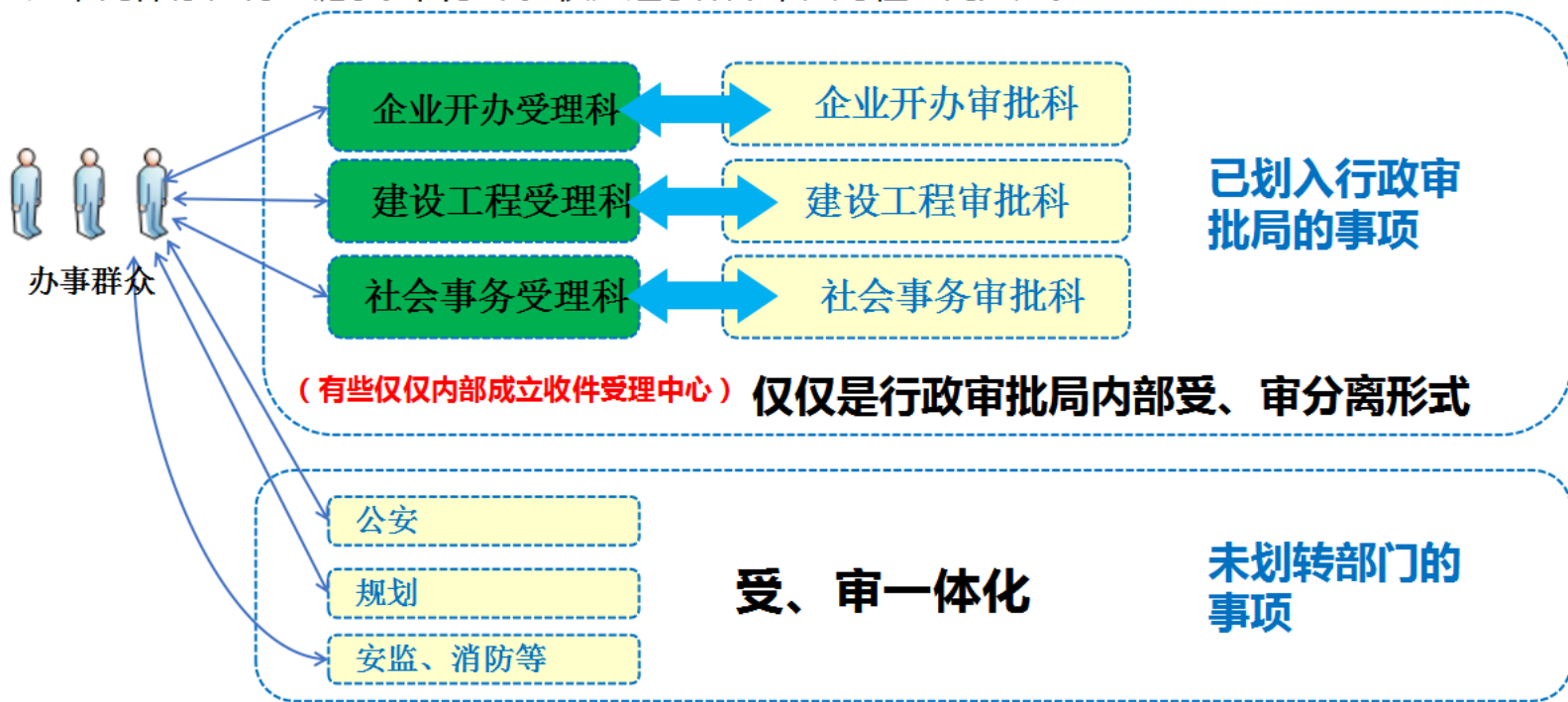
(7) 审批人员调配不易



一方面，还是按原来部门的职能划转的人员担任，并不是行审局的所有人员都可以承担审批责任，一旦人员出现问题，基本上会出现无人顶替的局面；另一方面，人员的审批专业知识储备如果行不到经常及时的更新，最多是一年左右，就算划转的是“硬人”，也难以为继

(8) 受理审批一体化的利益链条依然

仅仅是内部的科室作了分工，有些内部设立受理科或受理中心，与原审批部门的方式也没有太大的区别，同样存在利益链条。由于审批权力过于集中，其寻租空间更大。



长期以来受审不分、审管不分、监督缺失、受理“门难进”、审批权滥用、既当“运动员”又当“裁判员”利益一体化的，所造成的寻租与腐败问题，已经从实践运行当中得到了验证。在当前各地推行设立“行政审批局”模式的地方，行政审批局与其他职能部门一样都属于政府的工作职能部门，并没有多大区别，只是审批职能相对集中而已，如果不实行“一窗式”受、审相分离模式，还是解决不了“跑窗口、跑部门”和部门利益一体化的问题。

所以说，无论是“政务服务中心”模式还是“行政审批局”模式，都需要“一窗式”的流程改造来真正实现减证便民利企，解决“多头跑部门窗口”和切断寻租利益的难题。

蕰城区行政审批局原局长张建和等人以权谋私、吃拿卡要问题。张建和任蕰城区行政审批局党组书记、局长期间，与该局副局长程中彬以“专家评审费”的名义收取多家医疗机构好处费。此外，程中彬和该局4名科室负责人赵建辉、桑红彬、薛亚、史宾，多次违反中央八项规定精神，接受管理服务对象的宴请和旅游活动，收受礼品、礼金、消费卡。张建和受到撤销党内职务、政务撤职处分，降为四级主任科员；程中彬受到留党察看、政务撤职处分，降为四级主任科员；此外，赵建辉还存在其他违纪问题，受到开除党籍、政务撤职处分，降为二级科员。其他涉案人员分别受到党纪政务处分。以上人员均被调离区行政审批局，违纪资金已追缴。

上述2起典型案例，说明我市个别部门单位及党员干部仍然存在政治站位不高，服务意识不强，工作作风不实，甚至吃拿卡要、以权谋私等问题，不仅严重侵害企业和群众利益，也损害了我市营商环境。

4、为什么当前全国实现一窗综合受理这么难？

主要有2大问题：

- 1、思想认识问题。既有领导们的认识问题，也有具体从事政务服务管理工作的同仁们的认识问题。
- 2、具体业务障碍问题。既有对业务理解和熟悉，以及视野不够的问题。

目前对推进“一窗式”模式在思想认识上存在的主要问题

一是极端不作为状态。满足于政务服务现状，改革创新意识不强，对推进“互联网+政务服务”可能打破现有的部门利益格局心存疑虑，抱着能不改便不改的心态，因而对政务服务平台建设不上心，可有可无，谈不上推进。二是等等看的不作为状态。虽然也想推进工作，但不敢创新，缺乏担当，怕犯错误，总想看其他地方或部门搞好后跟着走。这样在等等看中工作基本就在原地不动，浪费时日。三是争论不休的不作为状态。对“一窗受理”是否违法纠缠不休，对平台建设各说各的调，条块争议较大，分管领导意见不同，没有个定调的人，导致相互扯皮，工作难以推进。四是口头重视的不作为状态。综合窗口受理人员迟迟不到位，出现有改革“剧本”、有改革“导演”、而改革舞台没有“演员”的局面。

对推进“一窗式”模式在理解上存在 4 大主要问题

- 1、一窗受理是否合法？如何界定受理与审批的责任？**
- 2、能做到“全科受理”而不是简单的收件吗？即办件是否增加了环节？效率低了？**
- 3、能解决信息联通数据共享吗？**
- 4、能解决“体外运行”、实现“一网打尽吗”？**

5、传统的政务服务“8大难点”

1.条强块弱

协调难

2.手续繁琐

高效难

3.各自为政

统筹难

4.材料多变

告知难

5.部门坐窗

管教难

6.专网封闭

查询难

7.信息孤岛

共享难

8.传统手段

监管难

原因分析

“四难”问题是长期困扰政务服务的一个顽疾，严重影响党委政府的声誉，造成了干群关系的对立，拉大了政府与群众间的距离，是群众反响最强烈的问题之一。

各地党委政府为解决“四难”问题，想了不少办法，至今仍然脱离不了头痛医头脚痛医脚的樊篱，治标不治本。

在传统监管模式下主要存在如下缺陷：一是监管制度难以落实；二是监管人员难以到位；三是监管措施难以实施；四是监管责任难以追究。出现如上情况主要是因为传统的监管方式手段单一，依靠创建活动 and 人力战术，不能持久，评价、考核、追责依据难以掌握量化，造成事实上的监管失控，起不到应有的教育警醒作用。

正如习近平总书记所说：改革由问题倒逼而产生。

因此改革中必须以问题为导向，找准穴位进行精准施策，方能解决积弊。不是为一窗而一窗，是为了破解难题而推行“一窗综合受理”

改革因问题倒逼而产生，因此改革中必须以问题为导向，找准穴位进行精准施策，方能解决积弊。不是为一窗而一窗，是为了破解难题而推行“一窗综合受理”

具体是着力解决造成政务服务“四难”的如下问题：

一是着力解决窗口受理与后台审批的职权利益一体化，造成难于管理的弊端问题。长期以来受审不分、审管不分、监督缺失、受理“门难进”、审批权滥用、既当“运动员”又当“裁判员”利益一体化的，所造成的寻租与腐败问题，已经从实践运行当中得到了验证。破人员归属壁垒，立审管分离模式。打破政务服务中心窗口人员以往由各部门派驻、由各部门管理的传统，窗口受理、审批都是由各部门审批人员自己私下说了算；同时受理审批人员又担当现场勘查人员，审批职权和利益一体化，容易导致权力寻租，产生权钱交易，滋生腐败。

二是着力解决政务服务大厅各入驻部门各自为政、各自“摆摊设窗”、业务单一，造成群众要办理不同业务而跑不同部门的“多窗反复折腾”、“多次往返多头跑”问题。

三是着力解决部门窗口人员在业务受理中存在一定程度的自由裁量，造成群众无所适从的“门难进”的问题。

为什么推行“综合受理”的受、审分离模式会引起审批职能部门的阻碍呢？原因有如下五点：

一是以往受审一体化形成的利益链条完整，受不受理、审不审批自己内部说了算！标准就是自己的，我说“行”就行，我说“不行”就不行，有绝对的自由裁量权！有绝对的“权威”！谁都得找我！

二是对审批效能的监管目前是以受理为起点算时限的，所以，将受理收件权掌握在自己手中，就可以控制着审批的工作量。一切均以部门不受问责为出发点，追求部门利益最大化，以受理窗口作为业务流量控制门坎。所以，一直以来，所谓“门难进”其实就是指“部门之门”。

三是从部门具体窗口人员的方面来看，这些窗口人员（不管是“国军”或者是“临时工”）长期以来，就是靠“窗口受理”收点“好处”的，所以，推行“一窗综合受理”模式，他们是极力的反对者和干扰者，因为他们的利益给剥夺了，就算是在八项规定问责这么重的“今天”，仍然还没有彻底杜绝的。

四是当下的办事还存在大量的“熟人关系社会”，办什么事找个熟人好办事！如果自己坐“窗口受理”，可以关照自己的“亲朋好友”，多有面子，有多少人“找”和“求”，这个存在感确实受用。

五是当下各地由各部门自行聘用的“临时工”，许多还是通过关系“进来的”，一旦受审分离了，这些人将面临“下岗”，您说，这些“关系人”会高兴吗？这伙“临时工”会支持吗？

四是着力解决部门人员坐“窗口”，作风建设“被曝光”，而政务管理机构有“责”无“权”，协调无力的问题。

五是着力解决窗口之间业务忙闲不均的问题。而忙闲不均就会出现“忙的窗口人多、错多、投诉多”和服务态度不好；而“闲的窗口就小动作多、开小差多、空岗多、曝光多”等等问题。导致有的窗口人员工作压力大，有的却闲的无聊，造成人力资源的极大浪费。

六是着力解决信息共享、材料共用，管住“入口”和“出口”，实现一网打尽、无体外运行的监管漏洞的问题。

一窗式综合受理实现了四大成效

(1) 从群众和企业的角度

一是改变了依部门设窗口造成办事群众东奔西找的弊端。更加直观，更加容易操作。

二是特别有同时许多市民办同一业务时就更快捷，缩减了办事时间，使群众企业办事更加方便，更加快捷。

三是办多个事项时，在一个窗口即可，真正实现了联审联批，套餐式、链条式的“办一件事”的审批，实现材料共享共用。

四是实现了标准化受理，解决受理审批权力不规范问题。综合受理模式运行前，各入驻部门虽然有公开有关办事流程，但不规范，不完善，留下很多自由操控的空间。受理、审批所需的材料经常出现不统一的情况，不同的受理审批人员有不同的要求，导致办事群众经常无所适从。实施综合受理模式后，要各入驻单位将受理、审批事项及其所需材料以清单形式列明，交政务服务中心管理的综合受理窗口，由窗口人员按照清单标准列明内容进行收件。后台审批人员接收到前台窗口人员推送的收件材料后，不能再随意要求增减清单所列内容而退回材料，必须直接进入受理审批程序，在规定期限内完成审批。这样实现受理由清单标准说了算，不再是受理人员说了算，从而受人为因素的影响。

(2) 从政务服务管理机构的角度

头条 今日头条

打开

广西北海市行政审批局怠慢冷落群众，班子被集体免职

澎湃新闻

1小时前 · 3145评论

为争创全国最优营商环境，广西北海市在整顿作风方面下了重手。



打开今日头条，查看更多图片 >

12月13日下午，市委召开整顿工作作风优化营商环境工作会议。许振国 摄

澎湃新闻记者查询发现，12月14日出版的《北海日报》在头版刊文《严肃整顿作风争创全国最优营商环境》提到，12月13日

从广西北海事件和天津南开区事件给了我们政务同仁一个警示：凡是在办事大厅出现的问题，不管是不是你受理的，是不是你的人，都找你政务中心或者行政审批局算账，推不掉责任！

当下各地政务服务中心办事大厅由各部门进驻“摆摊设窗口”的服务方式，形成的各自为政、归属不一的状况，导致政务服务中心事实上的权力中空而无法有效管理，靠所谓的考勤、通报等等措施纯属隔靴搔痒，所造成的“门难进、脸难看、话难听、事难办”窗口作风问题将难以根治，出了问题由政务服务中心“背锅”将成常态，你管不住、管不好别人的“人”而替人受过确实“冤”！所以，期望各地政务同仁尽快实行“一窗式”政务改革，来解决这个问题，减低问责风险。为什么一窗式能有效解决这个问题呢？因为一窗式有两个最大的特征：1、窗口数量大大压减。综合受理解决“忙闲不均”和管理的压力；

2、窗口人员的更替。将前台受理窗口的人员全部替换为由政务中心直属管理的人员来承担，那么，从管理的角度来说，管自己的“人”总比管别人的“人”可控，那么，一方面由于窗口人员的作风问题而造成的问责风险将大大下降，另一方也因为“窗口人员的替换”而更加容易实现窗口受理前的各种便民服务的举措，让群众的获得感得到了提升，从而实现了窗口服务满意度的提高，是一种双赢的局面。当然了，不等于说，政务服务中心自己的人就必然没有作风问题，但，总得承认，管理自家人比管别家人好管理。

在问责风险高居的当下，一窗式改革真是一举两得！

(3) 从审批部门的角度

这种踢皮球的懒官，别来坑群众了！

中央纪委国家监委网站 5天前



遇到这样的事，你气不气？

2月25日的《焦点访谈》栏目报道了一个“被当老板”的奇葩事。河北的冯先生，有一天名下突然莫名其妙多出了两家公司。为此，他被取消了租住保障房资格，还欠下了三百多万的税务。



一是没有改变权力和责任，谁审批还是谁审批。一窗受理模式并不是体制改革，只是受理流程改革，说白了，审批部门权力没有受损失，而且还将面对媒体曝光暗访的风险转给了政务中心。

二是改革释放廉政风险。过去在政务服务提供过程中，由于窗口人员暗箱操作导致的乱作为甚至腐败等现象，群众反响强烈，各部门领导其实是心知肚明的，一旦被曝光、被举报，要处理时都是具体的人员身上，很少会追责到领导身上，因此，部门领导为了部门的声誉，往往会采用息事宁人、甚至护短遮丑的方式掩盖。但是，中央从严治党后，往往基层一线窗口工作人员的作风问题、廉洁问题给各位领导带来“一岗双责”问责的风险。通过改革后，“一窗式”实行由政务中心负责“按事项标准化清单前台综合受理、后台部门分类专业审批、统一政务中心专窗出件”，管住“进口和出口”，真正“一网打尽”而杜绝“体外运行”起到了受理、审批、监管相分离，有效地切断了利益的链条和寻租空间，起到了“防火墙”的作用，将暗箱操作变成阳光运作，降低廉政问责风险，从机制上实现了“不见面审批”，较好地实现了难以腐、不能腐的机制保障，大大减轻部门承担责任的风险。

三是改革解决人手不足过去部门常提单位人手不够，要求增加人力。改革就是通过建立增效机制，运用“互联网+”信息技术手段，达到整合资源、优势互补、节约人力、满足工作需要目的。通过改革，不用再安排专人“摆摊设窗”受理，通过政务中心专职一窗综合受理，减少窗口，审批部门退到后台只负责专业审批，实行受、审分离，专业的人做专业的事；如有的部门称编制少、难以安排人员入驻政务大厅，研发远程视频系统，业务少、人少的部门就可以做到人不入驻，照样可以同步在服务大厅通过视频在线受理业务。我想，这样于群众方便、于部门有利的改革，部门领导应该拍手称快。

四是改革提高办事效率。通过改革，优化流程、依靠信息技术，提高办事效率。特别是“一窗式”最大的优势在于真正实现业务的通办、联办和信息共享、材料共用，实行套餐式、链条式审批，一方面解放了部门的人力，释放了效能，也同时为审批带来更安全可控。因为，过去要求办事的群众要提供各类证明，其实这些提供的证明都是从窗外流入的，难以保证他的真伪，而通过一窗通办联办，这些都可以在窗内内部流转，其真实性就精确安全。另一方面也大大方便了办事群众，获得群众认可，提升政府形象。

(4) 从党委政府的角度

1、由各自为政向综合转变。对外服务方面，让群众感觉到政府是一个整体，即是“一窗对外”；内部建设方面，推行集成服务和集约建设，建设“大平台、小前端、微政务”，避免重复建设和分散建设。**2、由单一部门向多个部门联动协同转变。**从整体政府的视角来推动政务服务流程再造，建设统一协同办公信息平台，实现多部门协同和扁平化管理，提高政府运作效率效能、降低政府运作总成本。**3、由单向被动向双向互动转变。**实现政民互动，使政府部门更加了解民意，敏锐掌握社情民意的需求，改善政务服务水平，提升政府亲民形象。**4、由封闭向开放转变。**通过整合联动的一体化平台，实现政务服务流程的公开化、透明化、标准化，实现“政民互动”，群众、企业可以对政府部门、工作人员、中介服务人员的服务，进行“好差”评，建设开放、廉洁、高效的“阳光政府”。**5、由管理向服务转变。**从群众体验的角度，推动服务供给侧改革，提升服务型政府能力。

一是节省了人力成本；（成本账）二是提高了行政效率；（效率账）
三是切断了利益链条；（廉政账）四是优化了营商环境；（发展账）
五是赢得了党心民心。（初心账）



6、关于线上政务服务“一网通办”

要实现“一网通办”，必须要从国家顶层设计，并统筹组织实施才可以实现的。目前顶层设计与实际落地应用存在这么多的问题，有多种原因，作为市、县区基层一线政务部门，更多的只能呼吁或提意见，我们毫无办法。《国务院关于在线政务服务的若干规定》和《优化营商环境条例》的颁布实施，我相信，国家加快建设全国一体化在线政务服务平台，推动政务服务事项在全国范围内实现“一网通办”的目标将会在不久的将来会实现的。

中华人民共和国国务院令

第716号

现公布《国务院关于在线政务服务的若干规定》，自公布之日起施行。

总理 李克强
2019年4月26日

国务院关于在线政务服务的若干规定

第一条 为了全面提升政务服务规范化、便利化水平，为企业和群众（以下称行政相对人）提供高效、便捷的政务服务，优化营商环境，制定本规定。

第二条 国家加快建设全国一体化在线政务服务平台（以下简称一体化在线平台），推进各地区、各部门政务服务规范化、标准化、集约化建设和互联互通，推动实现政务服务事项全国标准统一、全流程网上办理，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，并依托一体化在线平台推进政务服务线上线下深度融合。

第一条 为了全面提升政务服务规范化、便利化水平，为企业和群众（以下称行政相对人）提供高效、便捷的政务服务，优化营商环境，制定本规定。

第二条 国家加快建设全国一体化在线政务服务平台（以下简称一体化在线平台），推进各地区、各部门政务服务规范化、标准化、集约化建设和互联互通，推动实现政务服务事项全国标准统一、全流程网上办理，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，并依托一体化在线平台推进政务服务线上线下深度融合。

中华人民共和国国务院令

第722号

《优化营商环境条例》已经2019年10月8日国务院第66次常务会议通过，现予公布，自2020年1月1日起施行。

总理 李克强
2019年10月22日

优化营商环境条例

第一章 总则

第一条 为了持续优化营商环境，不断解放和发展社会生产力，加快建设现代化经济体系，推动高质量发展，制定本条例。

第二条 本条例所称营商环境，是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的

第三十六条 地方各级人民政府已设立政务服务大厅的，本行政区域内各类政务服务事项一般应当进驻政务服务大厅统一办理。对政务服务大厅中部门分设的服务窗口，应当创造条件整合为综合窗口，提供一站式服务。

第三十七条 国家加快建设全国一体化在线政务服务平台（以下简称一体化在线平台），推动政务服务事项在全国范围内实现“一网通办”。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当按照国务院确定的步骤，纳入一体化在线平台办理。

7、关于线下政务服务“一窗综合受理”

从目前的实际情况来看，包括办事数据表明，线下实体政务服务大厅仍然是群众和企业办事的主要方式。而网上办、指尖办、自助办等仅仅作为辅助性的。

因此，我个人是这样实践，也是这样认为的：

一是积极及时提实际应用优化建议及方案给国家及省级“线上政务服务统筹建设部门”，是当下政务同仁的积极反映；

二是主动作为改革创新做实做好做优“线下实体政务服务大厅”，是当下的政务同仁的主攻方向和主要战场。

为什么这样说呢？

因为线上的“一网通办”是必须由顶层规划设计的，作为市、县区等基层一线政务部门是无法控制的，所以，目前最多只能是提建议和意见，让设计出来的“一网通办平台”更接地气好操作而尔。而线下“实体政务服务大厅”正是我们市、县区一线政务部门可以大有作为，可以改革创新之用武之地！完全不必等、靠、要，可以在不过多受当前还没有真正实现“一网通办”的影响下，通过一系列改革创新的举措，将实体大厅政务服务做得更好、更优、更便民，让群众和企业享受到真切的体验感、获得感，从而实现营商环境的优化和提升！

李克强：不能再让老百姓为个证明东奔西跑了

中国政府网 2018-06-09



“改革就要从老百姓和企业日常最关心的身边事做起。现在许许多多的繁琐证明、循环证明、甚至‘奇葩’证明，不仅让群众烦心，也让企业烦恼，必须下决心全面清理各类证明事项，让群众和企业不再为毫无必要的事情跑腿。”李克强总理在6月6日的国务院常务会议上说。

当天会议决定全面清理各类证明事项。今年3月，李克强在《政府工作报告》和随后

× 中国政府网

...

“取消不是彻底撒手不管了，而是通过政府部门或行业内部系统进行核查，不再让办事人本人四处奔波开证明了。”李克强说，“各部门隶属同一个政府，就应该一个窗口对办事群众和企业。能够政府内部互相证明的事项，政府就该自己担起核查的责任来。”

6月6日的常务会还有一个议题是进一步建设和完善社会信用体系，李克强称这两个议题相互间有因果关系。李克强明确要求，各部门都要对所属领域的各类证明事项进行全面清理，同时抓紧推进社会信用体系建设和信息共享。

李克强语重心长地说：“大家都要设身处地多为老百姓想一想，能直接清理取消的证明要立即停止执行，确需核查的通过政府内部信息共享解决，不能再让老百姓为个证明东奔西跑了。”

李克强说：

**“各部门隶属
同一个政府，
就应该一个窗
口对办事群众
和企业。”**

第二节：

如何实践一窗式综合受理改革落地？

广州荔湾改革经验 | 想，都是问题；做，才有答案



一窗研究院

2个月前 · 2评论

“靠文件、口号，指导不了复杂的改革开放实践”，其实政务服务改革也是一样的！

要有想法、有方法、有做法才能成功落地的！当然也不可能一蹴而就的！也不可能完美地百分之百才去改革的，那怕只要能将当下存在的问题，通过改革解决了大部分或者是改善了一部分，这个改革还是成功的，值得去实践推行的！

而且，通过不断地在干中总结、完善，迈出了改革实践行动的第一步，你才有发言权，你才深切体会到：**想，都是问题；做，才有答案！！**



勤廉正能量

刘允强，现任广州市荔湾区政务办主任，他以高度的政治责任感，积极立足本职，敢啃硬骨头，埋头苦干，敢于负责、勇于担当。从解决办事群众“四难”问题出发，不遗余力推进“三集中、三到位”政务改革，全国首创推行“前台统一收件、后台分类分批、前台统一出件”的综合受理模式，提升行政审批效率，大幅降低了审批风险，群众办事便捷程度大幅增加，在全市乃至全省政务服务领域独树一帜，打造了政务服务“荔湾模式”。

文、图 / 广州日报记者廖靖文
通讯员杨纪宜



刘允强在工作之中。

广州市荔湾区政务办主任刘允强

勇当政务改革先锋 解决群众办事难题

2014年，荔湾区将行政审批改革定为区委、区政府“一号改革工程”，迈出了荔湾区全面深化改革的创新第一步。

在全力推进政务服务改革的进程中，刘允强不断探索创新，坚持以问题为导向，以解决服务群众“最后一公里”为目标。坚持依法改革，通过优化行政审批、再造办事指南，以信息化技术为支撑，使荔湾区政务服务从传统的“一条龙”、“一站式”的模式，创新为“一窗式”电子商务模式。

**坚持民主集中制
不搞“一言堂”**

在作风方面，刘允强坚持民主集中制原则，严格按议事规则讨论决定本单位的重大问题，从不搞“一言堂”，集体研究，群策群力，既发挥班子成员的分工负责制，又坚持广泛民主基础上的集

中，使单位的大事决策依据充分、时机准确、效果明显。

刘允强结合自己多年的工作经历，与党员、干部谈体会，言传身教，并针对年轻同志比较多，政务部门比较特殊和敏感的情况，有针对性地进行了学习和教育。在用人上坚持公平、公正、公开的原则，严格执行上级有关规定，按程序办事，用人唯贤，搞五湖四海，不拉山头，不搞小圈子，团结同志，当好一把手，坚持干部工作的科学化、民主化、制度化。

**铁的手腕整治
“庸、懒、散、奢”**

刘允强坚决以铁的手腕整治“庸、懒、散、奢”，对媒体曝光反映的窗口作风问题，整治迅速、措施到位，标本兼治，举一反三，成效明显，得到媒体回访的高度评价。刘允强严格遵守政治纪律，

组织纪律、经济纪律、群众工作纪律和领导干部廉洁从政规定，在为企业服务和招商引资与个人的现金、有价证券和支付凭证；在推进区政务服务中心办事大厅的升级改造建设工程中，严格健全制度，所有建设工程按规定进行公开招标，他从不插手工程招标投标项目；在换届工作和对待个人的问题上，从不“跑官要官”，服从组织安排，不讲价钱，不讲条件，正确对待个人的进退去留；严格带头管好自己的配偶、子女和身边工作人员，也没有为自己的配偶、子女就业和工作跑关系，提要求、提供便利。

刘允强一直坚持清廉为民的本色，当好一把手，做好表率，做到权为民所用，情为民所系，利为民所谋，清清白白做官，干干净净做事，堂堂正正做人。

政务改革要破解的难题



不变革现行行政审批格局



严格履行法律程序



主攻方向是流程优化

部门多窗



一窗受理

多科审批



一科审批

多表填报



一表制单

专网系统



平台共享

坐席审批



远程审批

区级集中



街道分担

多次往返



单次办妥

大厅取件



自助取件

大厅办理



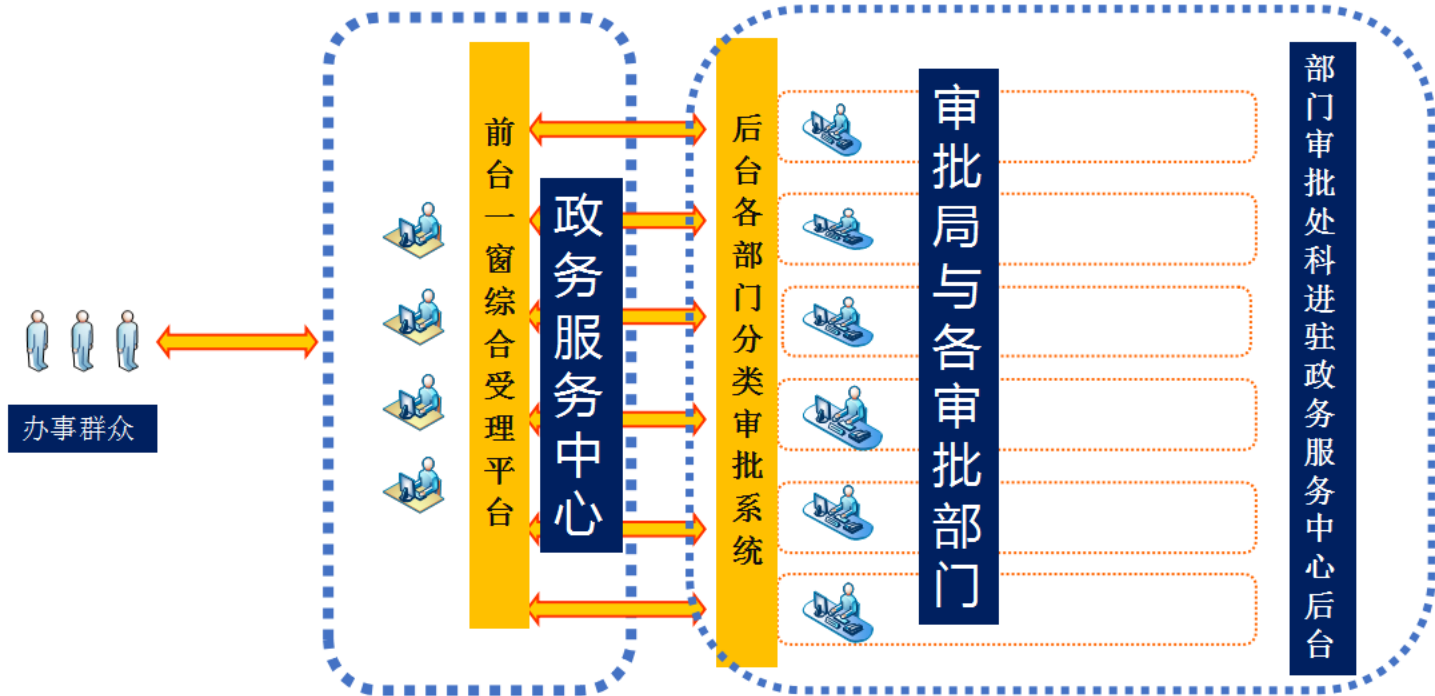
就近办理

多头管理



统一管理

从“创新改革受理流程、优化行政审批环节、完善政务服务体系”上入手

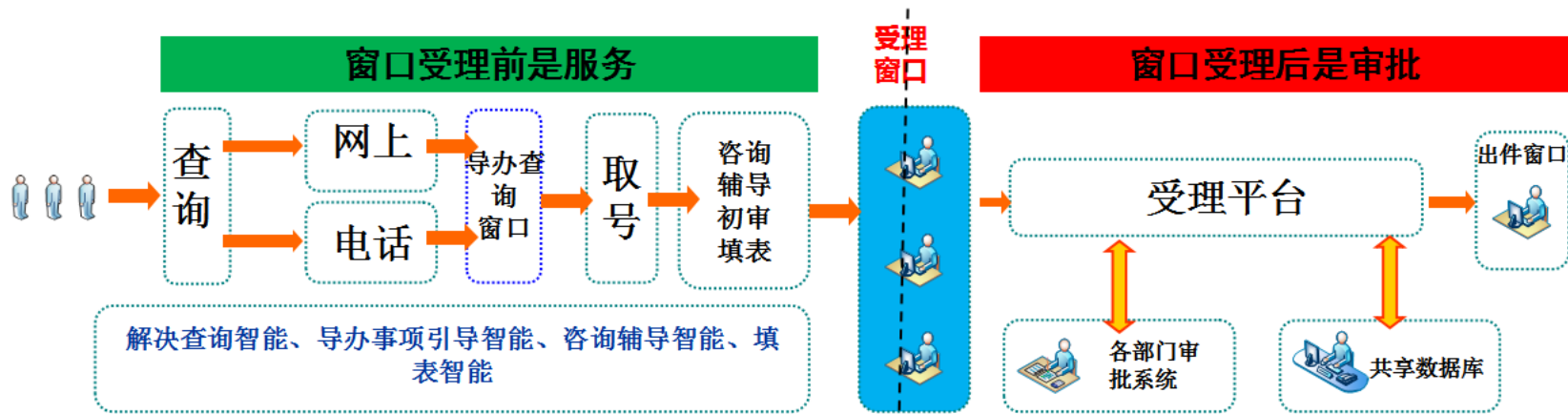


窗口受理前重点做好服务

窗口受理后重点提升效率、加强监管

其实我们的政务服务业务是以受理窗口为界线的：

服务与审批的划分



窗口受理前的导办服务、辅导咨询服务就非常重要，形象比喻为家门口前的环境卫生、公共秩序是否良好，这就是体验感、获得感强不强的最为重要的标志。窗口受理之后，流程优化、业务整合这个是属于政府内部的事情，是行审局审批呢，还是由各部门审批呢，那都是政府内部的调整问题，强化“先导后办”的服务理念，提升服务满意度。

一、改革历程

“一窗式”模式案例剖析

从我实地走访了全国多地推行一窗综合受理改革的实际情况来看，许多都是“形似而神不似”，存在这样或那样的问题。

今天，我着重以本人在2012年构想设计试行实践操刀、2014年全面推行落地的广州市荔湾区“互联网思维下的一窗式政务服务改革与实践”为案例，进行剖析。

当然了，政务改革永远在路上！现在超过广州荔湾的在全国已经比比皆是了。有很多地方已经做得比广州荔湾做得更好不止一点点了，当年的追兵已经成为标兵了。但将当年我推进改革的实操经验和近期的一些思考，供各级领导正在做或正想做，以及还在思考的同行们参考，看看能否有一些启发和借鉴，并从分享中找到答案，让大家少走弯路。



我着重以本人在2012年构想设计试行实践操刀、
2014年全面推行落地的广州市荔湾区“互联网思维下的一窗式政务服务改革与实践”为案例，进行剖析。

广州荔湾区政务服务改革历程

政务服务组织形式的变革



广州荔湾区政务改革历程

政务服务组织形式的变革

通过整合业务和服务设施，逐步实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”以及“收件受理多元化、事项办理一体化、结果发放便捷化”的运行模式

中共广州市荔湾区委办公室 文件 广州市荔湾区人民政府办公室

荔办〔2012〕2号



关于印发荔湾区创新完善政务和信息网络 提升街道、社区服务水平实施方案的通知

区各党委（党工委、党组）、直属单位、人民团体：

《关于创新完善政务和信息网络提升街道、社区服务水平的实施方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。在执行中遇到的问题，请及时向区政府办反映。

2012年“一窗式”试行

典型特点：按照名称和标识、服务事项、审批标准、服务规范、信息系统、监督评价“六统一”的要求实施

中共广州市荔湾区委办公室
广州市荔湾区人民政府办公室
2012年2月13日

审批等职能，全面梳理...的公共服务和管理事项；按照简政强区要求...各有关职能部门要在市有关部门的指导下，...法规、规章规定可以委托或授权的情况下，将...或授权给街道政务服务中心；建立全区统一的服...服务质量通报制度。

（二）建立街道政务...照市的统一规定，街道政务服务中心的建设要按照...服务事项、审批标准、服务规范、信息系统、监督评价...的要求实施；原则上直接面向人民群众的公共管理和服...全部要纳入街道政务服务中心集中办理、统一管理；有条件...道可逐步将医疗卫生、供水、供电、供气等公共服务事项纳...道政务服务中心实行集中办理、统一管理。

街道要通过整合业务和服务设施，逐步实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”以及“收件受理多元化、事项办理一体化、结果发放便捷化”的运行模式；依法承接上级委托或授权的公共服务和管理事项。

1. 统一政务服务中心名称和标识。各级政务服务中心通过同一名称、同一标识，集中展示政府的服务理念和内涵，塑造政府为市民服务的统一形象：统一名称为“荔湾区××街政务服务中心”，悬挂统一字体要求的牌匾；统一使用“政务之窗”标识；统一悬挂“文明 公正 热情 便捷”的服务理念；原则上统一政务中心的主色调为蓝色、白色；逐步统一街道政务服务中心窗口工作人员

广州荔湾区政务改革历程

政务服务组织形式的变革

前台统一综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的受审分离标准化模式

中共广州市荔湾区委文件

荔字〔2014〕6号



中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府 关于印发荔湾区政务改革“三集中、三到位” 实施方案的通知

区各党委（党工委、党组）、直属单位、人民团体：

现将《荔湾区政务改革“三集中、三到位”实施方案》印发给你们，请遵照执行。

中共广州市荔湾区委员会
广州市荔湾区人民政府
2014年4月18日

荔湾区政务改革“三集中、三到位”实施方案

为贯彻落实中央十八届二中全会、市委、区加快推进行政审批制度改革、提高办事效率，根据《广州市荔湾区人民政府办公室关于印发荔湾区政务服务工作实施方案的通知》（荔府办〔2013〕27号）、《荔湾区关于优化政务运行机制工作方案》的通知（荔府〔2013〕14号）、《广州市荔湾区人民政府关于印发荔湾区行政审批备案事项决定的通知》（荔府〔2013〕3号）等文件精神，在前期经贸、环保部门试点的基础上，经过多次征求意见和反复协调，决定推进我区政务改革工作，为确保工作稳步、顺利推进，特制定本实施方案。

一、工作目的

通过优化行政审批集中管理工作，强化施政为民理念，以创建最佳办事环境为导向，实施政务改革“三集中、三到位”，力促行政审批提速增效，推行“工、经、公”三大类区街分类综合受理模式（即：前台统一综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的受理模式，以下简称“综合受理”），明确区政务服务中心、审批部门、街道政务服务中心的分工，营造高效优质的政务服务环境，树立良好的荔湾政务服务品牌。

2014年，“一窗式”标准化

典型特点：以窗口为中心
集中办理，集中监管

集成店

广州荔湾区政务改革历程

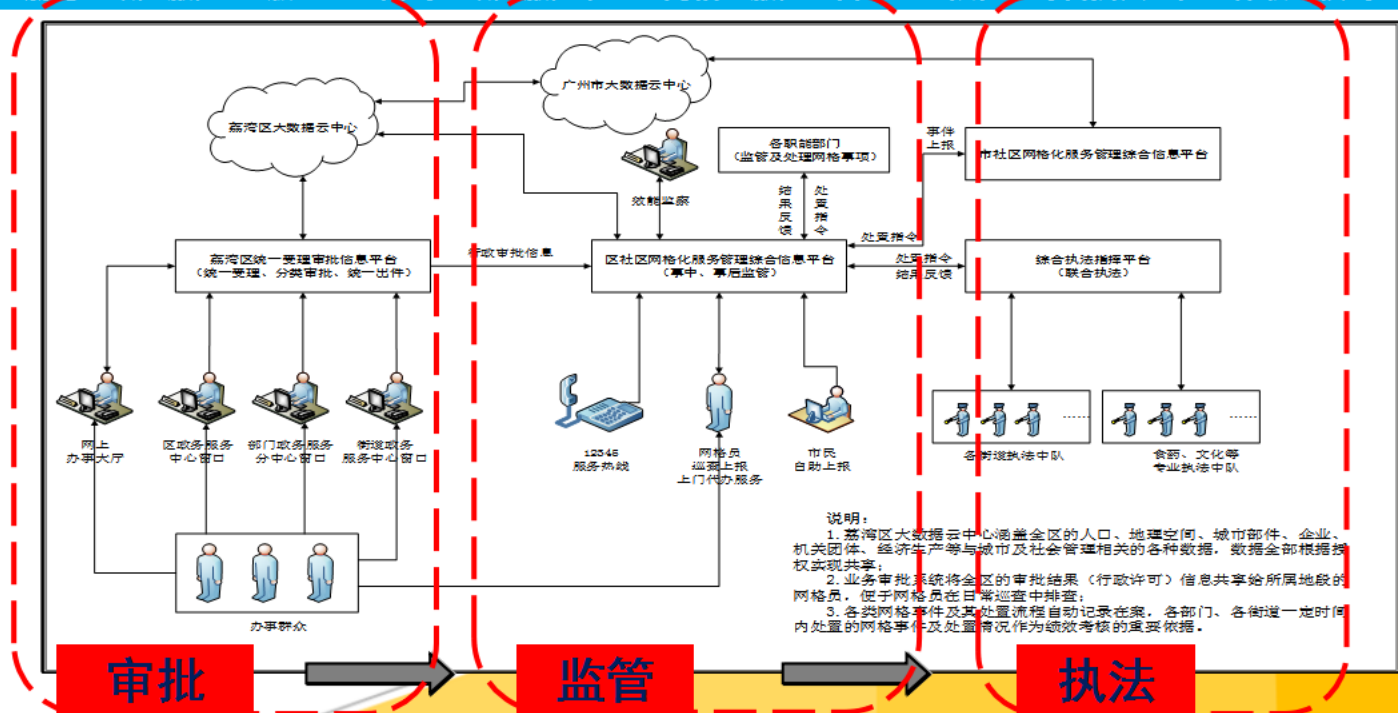
政务服务组织形式的变革

2016年，“三位一体标准化”

典型特点：放、管、服三位一体联动
集成服务,综合监管,联合惩处

旗舰店+
云店

荔湾区政务服务6.0版：“一窗式”政务服务，“一网格”服务监管，“一队伍”综合执法三位一体联动模式



共享平台 统一整合

社区网格化管理服务

12345 热线服务

城市社区网格化管理系统

一卡录入

一网办事

一窗受理

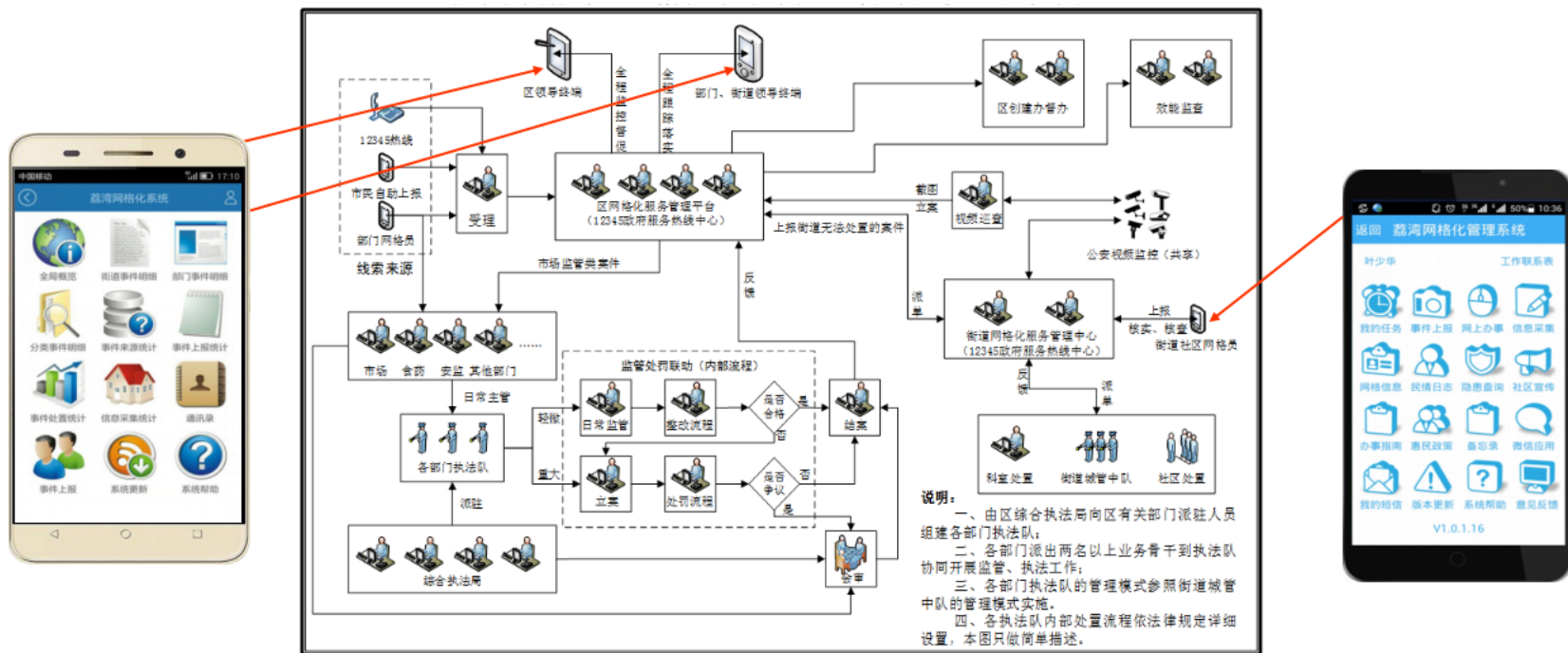
一机自助终端

办事审批系统

数字政府管理系统

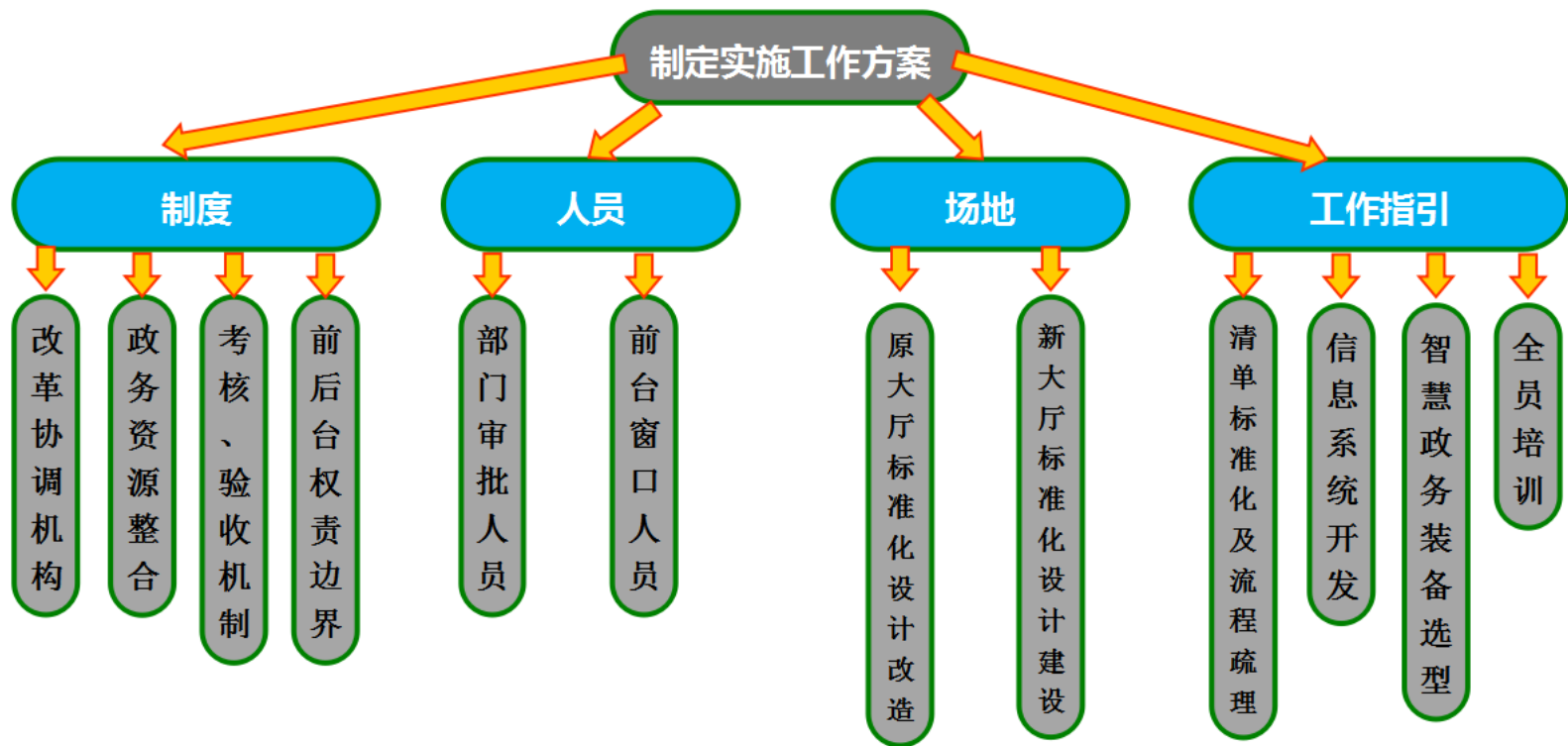
广州市荔湾区网格化“全科式”事中事后监管综合执法流程图

建立起行政审批为龙头的便民服务体系，行政审批事中事后无缝隙监管体系及对监管发现问题的执法处理保障体系，从而整合行政和各类社会资源，倒逼政府职能转变，达到提质增效、利企便民的目的。



二、破解难题

1、一窗式综合受理改革落地步骤



2、广州市荔湾区创新推进行“一窗式”服务标准化

“一窗式”模式最主要的特点就是标准化，通过标准化打通企业群众“办事难”的无形之“门”，即“窗口受理难”。过去由于标准不清，是否收件受理均由窗口人员说了算，随意性大，办事企业和群众多受折腾，这种状况屡见不鲜。荔湾区在改革过程中主要推出了**平台标准化、受理标准化、清单标准化、流程标准化、告知标准化、指南标准化、审批标准化和监管标准化**等八个方面标准化举措，通过各个环节的标准化建设，明确了各个环节的目标和责任，受理与否标准说了算，彻底摈除了人为因素，避免推诿扯皮现象的发生，大大提高了窗口受理办事效率。有力地促进了政务服务各环节规范、透明、有效。同时实施“一窗式”综合受理，要以信息技术为依托，而信息化的前提必须是标准化。

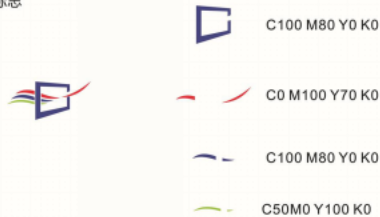


信息化

广州市荔湾区创新推进行“一窗式”服务标准化

建立区、街两级政务服务标准化体系建设，对业务量大的个人事项，由审批部门委托属地街道办理，由各街道政务服务中心参照区政务服务中心的做法，推行“统一受理、综合办理”即办模式。

标志



宣传栏



招牌

区政务中心



各街道服务中心



门、窗腰线



暂停服务

Service Suspended

备用窗口

Spare service window

统一受理窗

Comprehensive service window

3、一窗式综合受理的必备五大要素

- 1 业务先导**

创新改革受理流程。按照受理、审批、监管相分离的原则，分为“法人类、公民类”两大版块设计综合受理，以及导办、咨询、申办辅导、前台综合受理、后台分类审批等系统流程，制定实施工作指引。事项清单标准化梳理工作。
- 2 技术手段**

信息系统。包括两部分：一是综合受理系统，并不是目前国家或省统建的政务平台，而是专门针对一窗式综合受理的应用信息系统，这个系统包括智能搜索、材料清单标准化定义库、套餐式、链条式受理和审批，以及受理审核要点指引等应用实操所见所得型。二是智能化事项导办系统，让办事人“一图读懂”办事所要求，让导办人员变成“百事通”的“大堂经理”。填单系统、数据分析可视化系统。
- 3 硬件辅助**

政务智能化硬件。包括智能受理端、智能填表端、自助终端等。
- 4 人员支撑**

人力部分。包括受理窗口人员、导办人员、帮办人员和进驻部门的审批人员。做好导办人员、窗口受理人员的培训题库。在启动一窗式受理改革前，进行为期一周的上岗培训。
- 5 机制保障**

建立一套前后台联动权责边界制度。以厘清受理和审批、收件与退件的清晰责任。



以用户为中心

4、一窗式综合受理设计思想 - 用户需求导向



按图索骥



套餐办事



一表多用



咨询即受理



材料复用



部门标准化清单



单一事项办理



按部门填表



以受理为起点



重复材料



以政府为中心

5、一窗式综合受理设计的原理

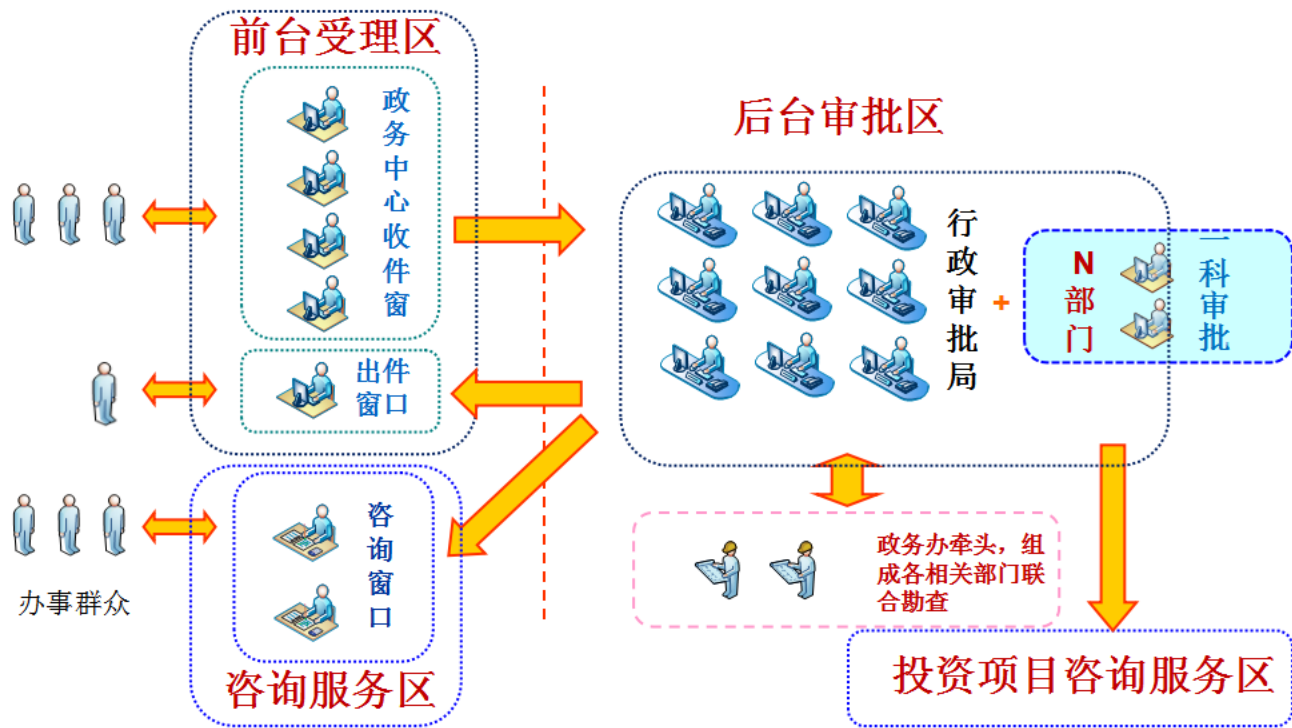
针对上述问题，我们借鉴餐厅的运作流程方式来实现：

即前台服务员由政务服务中心的人员担任，专职负责收件受理（相当于食客用餐时点菜），后台由各审批部门担任，专职审批（相当于厨师），各部门审批完成后将批件统一交由政务服务中心统一对外发放（相当于将所点的菜做好后，由服务员端出来给食客）。

通过优化整合，以信息技术手段为支撑，在政务服务中心全面推行“前台综合一窗受理、后台分类审批、统一窗口出件”的受理、审批、监管相分离的综合服务模式，实现“进一个门、到一个窗、办所有事”，促进政务服务制度化、规范化、标准化高效化。

一窗式综合受理设计的原理模型

设立前台综合受理区，政务服务中心负责综合受理区人员的统一管理，行政审批部门将“业务受理权”委托给政务服务中心，并提供审批事项需提交的材料清单，政务服务中心负责对照材料清单进行受理。



政务服务必须推行受理、审批、监管相分离模式

6、一窗式综合受理建设目标

一套标准

- 受理清单标准化
- 审批清单标准化
- 办事清单标准化
- 办事流程标准化
- 平台标准化
- 监管标准化
- 告知标准化

标准建模

智能通办

- 智能受理引擎服务
- 人脸识别能力辅助
- 预警告知
- 监管告知
- 一证通办
- “一件事”套餐办理
- 智能监管

人工智能

线上线下融合

- 多端预约，大厅受理
- 厅内导办，在线服务
- 咨询专区，专业初审
- 用户咨询，互动问答
- 办件进度、办件查询
- 自助终端，一网融合
- 线上线下，服务评价

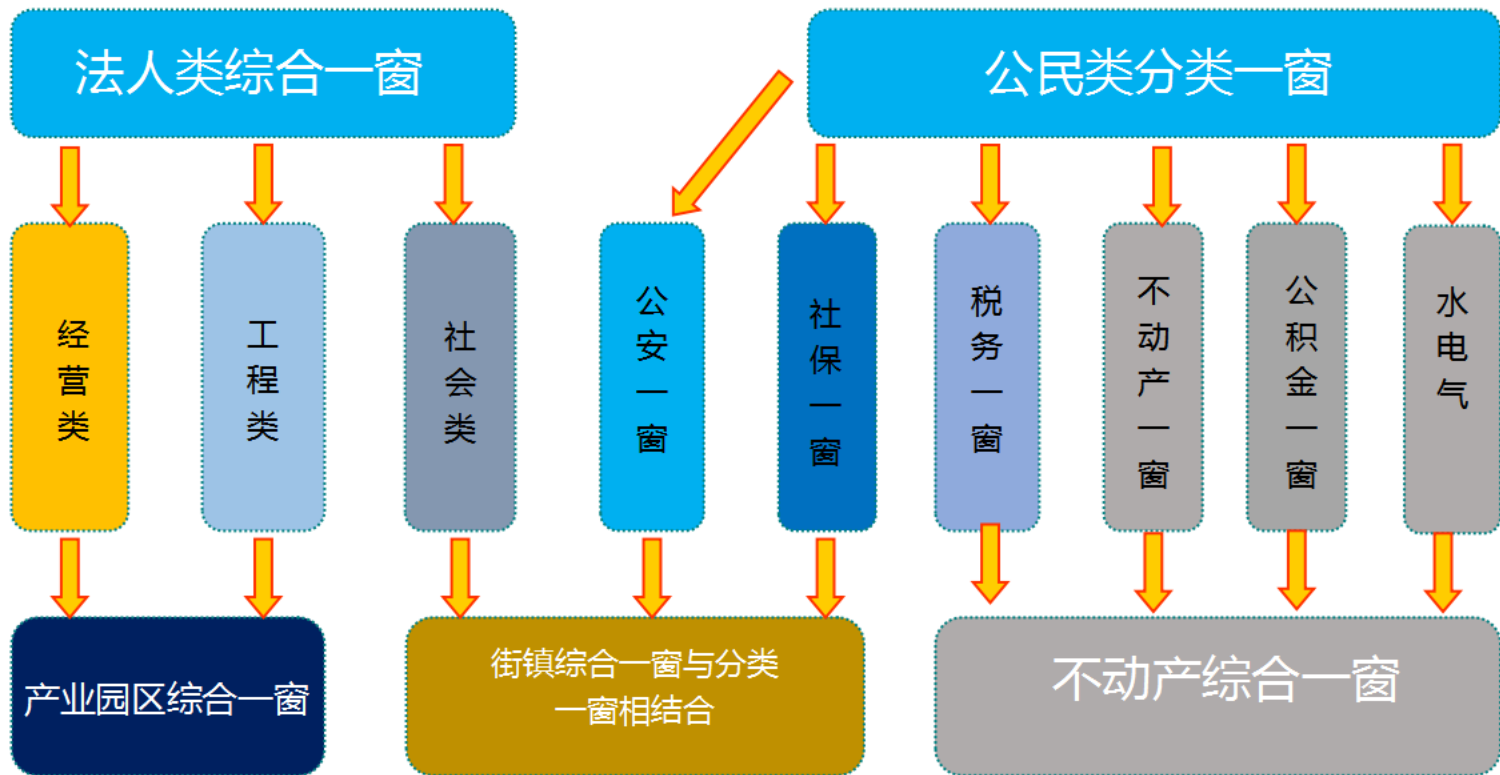
灵活接入

厅端运营

- 窗口设备升级
- 制定工作规范
- 建立服务规范
- 建立考核体系
- 快递服务运营
- 信报箱服务
- 窗口人员培训

开放合作

7、一窗式综合受理业务分类



将信息技术嵌入政府职责体系,重构部门间职能与业务逻辑,由过往以部门为中心、以职能为中心转变为“办好一件事”为中心的逻辑进行部门间业务规划,变层级节制的条块分割组织结构为扁平化的协同网络结构。根据企业和群众“办好一件事”所需全部要件反向梳理,通过条块、省市县(区)交叉比对等办法,理清跨部门办事逻辑关联的流程和所属部门处室职责,统一办事事项名称及各项标准,形成部门间办事清单,以制度规范明晰各部门业务范畴,并逐项编制标准化办事指南和流程图,据此对政务信息化流程进行重新论证和设计,将各个部门间“办好一件事”的信息架构统合起来,从根本上破解因部门专业分工、职能分散造成数字政府需求规划碎片化局面。

×

广州政府网>

...

《广州市对标国际先进水平全面优化营商环境的若干措施》工作要求

以推动“数字政府”改革建设

优化营商环境为主线

聚焦企业和群众办事的痛点、难点、堵点

加快推进智慧政务平台建设

数据共享、应用服务和政企互动等工作

不断增强企业和群众的获得感和满意度
努力打造营商环境的“广州样本”

“一网一窗一端”助力跑腿更少效率更快

群众跑腿越来越少,办事效率越来越高,这正是广州打造“一网通办、全市通办”的“穗好办”政务服务的突出成效。广州一体化在线政务服务平台涵盖预约、网

四、主要做法

统一受理标准

从办事指南到情形清单
网上网下一体化

统一服务流程

统一信息平台

统一人员管理

统一管理机制

保留及下放审批和服务事项受理清单

事项基本信息				受理地点		办理时限		受理材料		申请材料		备注
序号	事项名称	事项编码	事项类型	受理地点	受理时间	办理时限	受理材料	受理材料	受理材料	受理材料	受理材料	
1	保留事项	01044	行政许可	广州市	广州市	5-7个工作日	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	
2	下放事项	01044	行政许可	广州市	广州市	5-7个工作日	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	1. 申请表 2. 身份证 3. 户口本 4. 学历证明 5. 其他相关材料	

25个市、区两级部门共
编制977个事项受理清单，
规范10多万个要素内容。

业务情形	材料名称
通用	身份证
通用	毕业证书
通用	户口簿
通用	相应层次教育学、心理学课程的合格证书
户籍不在广州的 师范类毕业生	当地人才交流中心出具的人事关系证明
申请认定中等职业学校实习指导教师资格的人员	相应层次学业成绩单
2001年以前毕业及无法在学信网进行网 上学历查询验证的	专业技术职务证书或工人技术等级证书
	学历鉴定证明

3001在广州市外各主要城市设立分办



1

清单式管理

2

主要做法

统一受理标准
从办事指南到情形清单
网上网下一体化

统一服务流程

统一信息平台

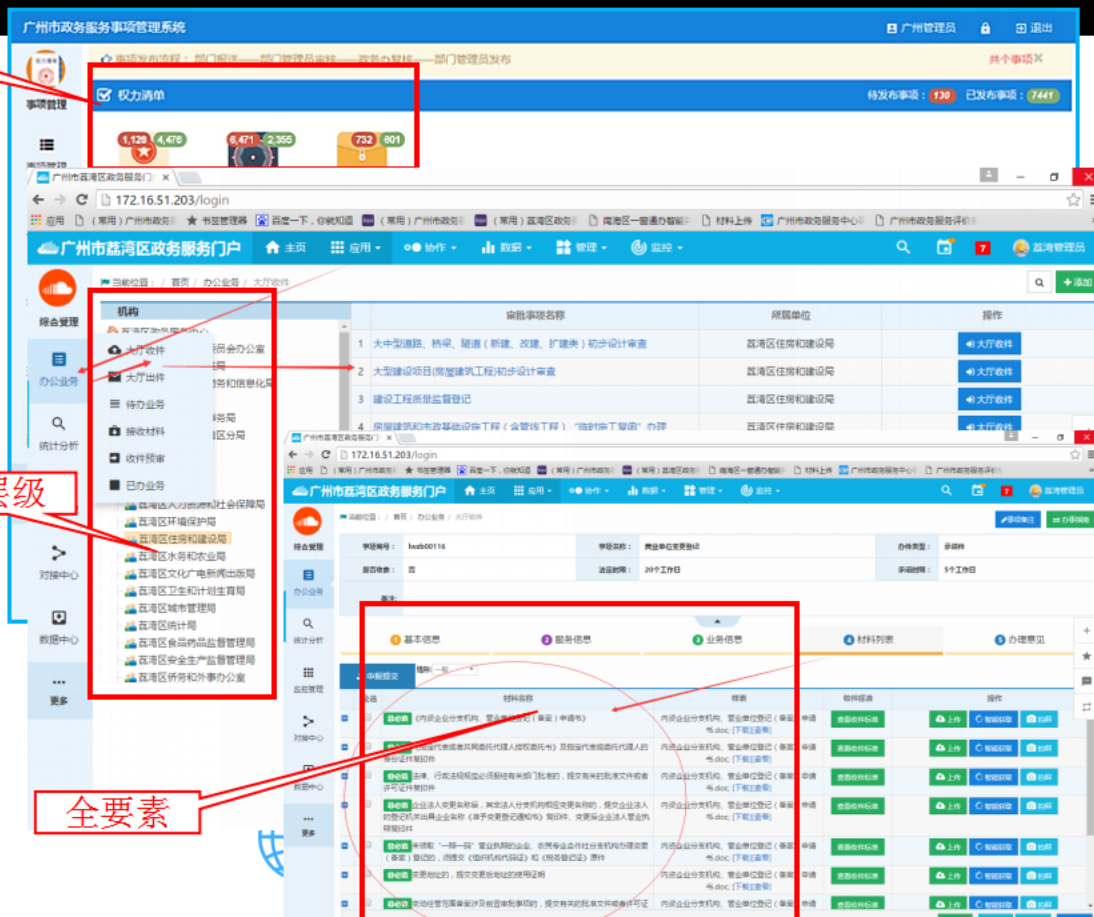
统一人员管理

统一管理机制

全事项

全层级

全要素



实行“一窗式”改革，让综合受理人员轻松“全科”受理 就必须要进行应用级的清单标准化梳理，实现“事项清单数字化”

包括办事清单、受理清单、审批清单、监管清单等，要求以标准化的模版进行梳理，便于实现标准化+信息化应用。

监管清单

审批清单

受理清单

办事指南

按业务分类

- 农业：
 - ◆ 种子
 - ◆ 农村组织
- 工业：
 - ◆ 日化
 - ◆ 食品生产
 - ◆ 药品生产
 - ◆ 装备制造
 - ◆ 无线电
- 服务业：
 - ◆ 文化娱乐
 - ◆ 商业
 - ◆ 餐饮
 - ◆ 住宿
 - ◆ 煤气经营
 - ◆ 涉外
- 建设工程：
 - ◆ 建设
 - ◆ 市政
 - ◆ 联合验收
- 综合审批：
 - ◆ 联合勘察
 - ◆ 工商注册照一码流程
- 同城、跨城业务通办：
 - ◆ 工商全领域通办

办事清单

办理流程

办事项颗粒度细化（简称事项细化）指在权力事项库三级目录主项、子项基础上，为细化权力事项颗粒度而分拆细项及为细项进一步梳理办事情形。

清单标准化梳理的方法和步骤

第一批编制“常用字典”。将所有审批部门的常办”高频事项”作为第一批清单标准化梳理，完成后就可以迅速上线运行了。

第二批编制“新华字典”。在完成第一批常用清单的基础上，再将审批部门的不常办的事项作为第二批清单标准化梳理。

第三批编制“康熙字典”。将审批部门的不会发生的事项作为第三批清单标准化梳理。

同时将多个事项合并为一件事一表梳理。编制成”套餐式”清单。

清单标准化梳理成果应用

1、智能办事指南

主题式指南+单事项最小颗粒度指南。

2、咨询库

将梳理成果应用到 12345 热线、咨询台、预审台等，让服务更精准。

3、培训库

通过梳理成果转化，进行教材库、培训库、考试库的基础沉淀。

4、窗口收件审批

傻瓜式收件。审批时能看到具体情形，提升审批效率。

5、材料库

对材料进行标准化提炼材料模型，对事项输出结果进行标准化与材料模型进行对应，从而实现材料复用建议，推进材料复用。

清单梳理，一定要将梳理成果应用到办事指南，窗口受理，一次性告知单，咨询问答和数据共享等方面，**如果仅仅只是梳理后形成一本册子束之高阁，就没有意义了。**

一件事必须要实现“减材料、减环节、减时间”

按照企业、群众办成“一件事”的角度，将不同部门的关联事项进行整合、流程再造，形成一个个一件事，如“我要开餐馆”、“我要买房子”等，让群众办一次即可办成，便民利企；同时结合综合窗口，以一个个“套餐”为龙头，将不同部门、不同事项的申报材料、所需要填写的表格整合成为“一网申请、一表填写”（2018年5月2日国务院常务会议，李克强总理着重提出解决群众办事填表问题，“一张表单”整合申报材料，一表入套表出），形成一个个标准化套餐服务，实现更高、更智能化的“一窗受理”。

多个事项合并为一件事一表梳理

多个事项合并为一件事材料精简

要真正落地“一窗受理、一件事一次办”必须是具备以下三个条件：

一是同时将多个事项合并为一件事一表梳理。编制成“套餐式”清单。

二是构建一套“一窗式”综合受理平台，实现可单项、也可组合事项的“所见所得”智能搜索引擎为支撑的信息系统。

三是必须要有一支由政务服务部门的“直属管理”的负责前台综合受理和出件工作职责的“部队”，只有“自己人才能干好这个活”，由各部门派驻的“八国联军”是干不好的，因为你“管不住”、“管不好”“别人的人”！

一个中医大师为什么说现在的医生都是一群饭桶？



速度与机情 ★ 搜狐号

2018-10-07

所有人必须要觉醒！《现在医生几乎都是“饭桶”！》老中医朱大师，应邀到北京某医科大学讲课... 出席者，有卫生部官员、各大医学院的院长、教授及各大医院的高级医生好几百人。朱大师一上台说：谢谢你们请我来分享，也谢谢你们出席听我的课。在座的都是医学界的精英，不是教授，就是博士。但我看，你们都是“饭桶”！台下一片“嘘哄”笑声后问大师：为什么这么说呢？大师接又说：你们西医不过是读了点书，博士也不过是多读了那么七八年的书，考了个试，就拿了个博士，也没有啥本事的。所以，我看你们都是靠证书吃饭的“饭桶”！台下又“哄”的嘘笑。朱大师接着说：其实你们根本不会看病，你们治病的本事，顶多也是三分之一。其它的就是科学家、工程师干的事。如今天医院没有科学家发明的仪器、检

朱大师接着说：其实你们根本不会看病，你们治病的本事，顶多也是三分之一。其它的就是科学家、工程师干的事。如果，今天医院没有科学家发明的仪器、检测设备，你们什么都不行。

连医生治病的本事，都可以通过仪器、检测设备来解决，所谓一窗式受理也是一样的！

现在的各部门强调所谓专业性，相当于将自己看成“老中医”了！要师傅“口口相传”！

而一窗式改革就要借鉴“西医标准化”为主，“中医问诊”为辅的方法来实现的！

有些地区的一窗受理就是建立在“依靠人的记忆和熟悉业务能力培训上”的，不要说培养这样一个窗口受理人员不容易。而这种建立在纯“靠人”的方式上，是靠不住的。往往人是流动的，人一旦离职了，接班的人就无法继续了。

请大家记住最重要的一条：颗粒化清单+信息化工具！即一定要建立在信息技术支撑下的“标准化”受理，而标准化受理就要解决事项应用级梳理情形下颗粒，通过信息系统支撑下来实现，不管人怎么变化，都不受影响。这才是一窗式标准化受理的核心关键！



阅读更多

评论

清单系统



事项引导系统

社会

事项

事项名称

事项类型

所属部门

事项名称	所属部门	操作
企业投资项目核准（固定资产投资）	市发改委（市规划局）	查看详情
社会团体成立许可	市民政局	查看详情
工程造价咨询单位资质认定（核准）	市建设局（市规划局）	查看详情
社会团体注册登记	市民政局	查看详情
第二类医疗器械经营备案	市市场监管局（市工商局、市食药监局）	查看详情
社会团体变更登记	市民政局	查看详情
劳务派遣分公司经营备案	市人社局	查看详情

1、全面的索引，搜索事项的全文而不是简单的名称



事项引导系统

请输入您要搜索的事项名称



行业主题 | 个人主题 | 法人主题 | 一件事 | 所有事项



2、针对每个事项梳理口头语，通俗地搜索

3、互联网先进搜索算法的应用，提升搜索精度

统一受理标准

统一服务流程

群众按办事指南准备材料
政务服务中心按清单决定是否受理
各审批职能部门按法律法规规定规范审批
限时统一窗口出件

统一信息平台

统一人员管理

统一管理机制

服务层

执行层

审批层

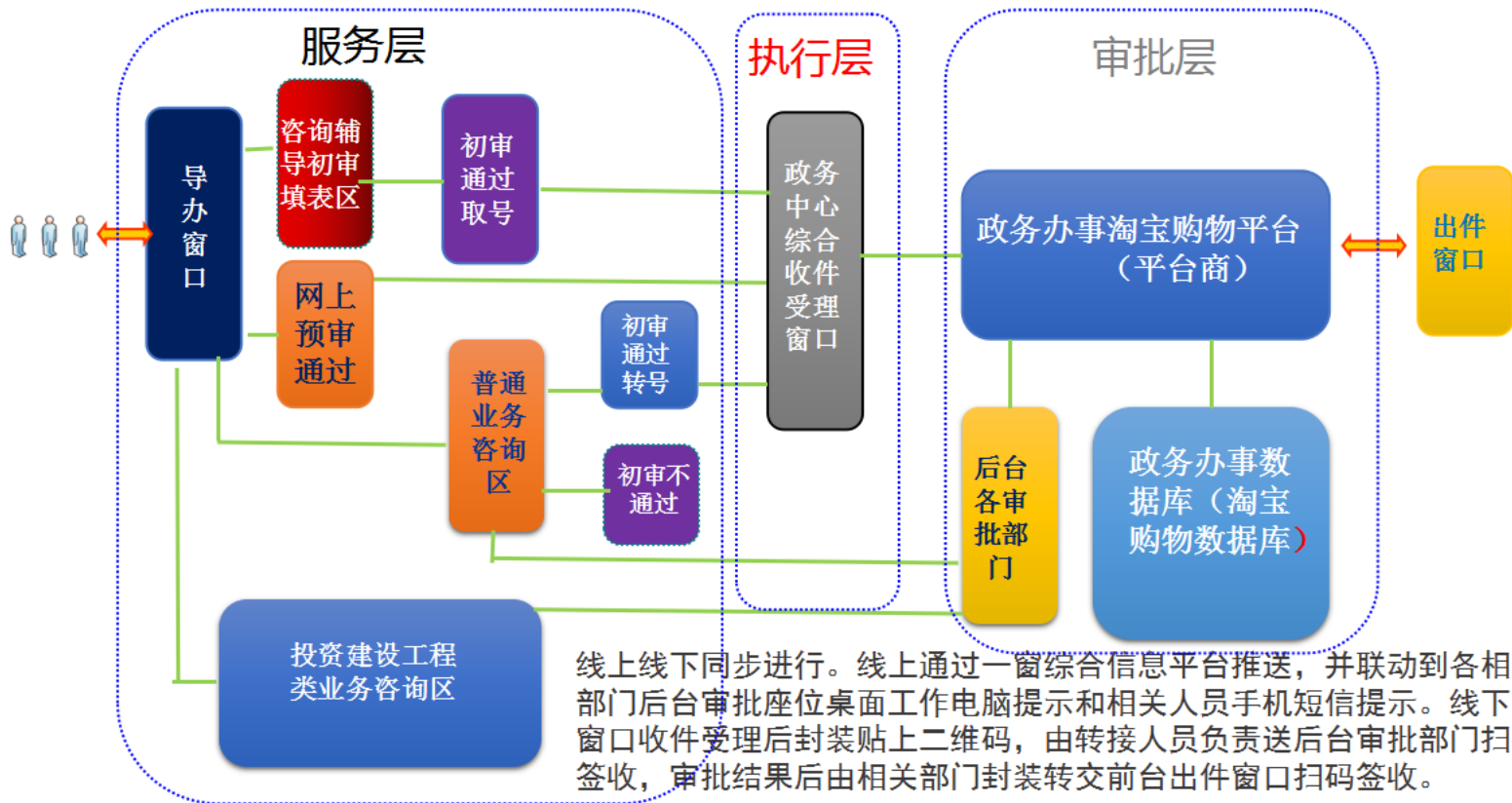


通过综合窗口

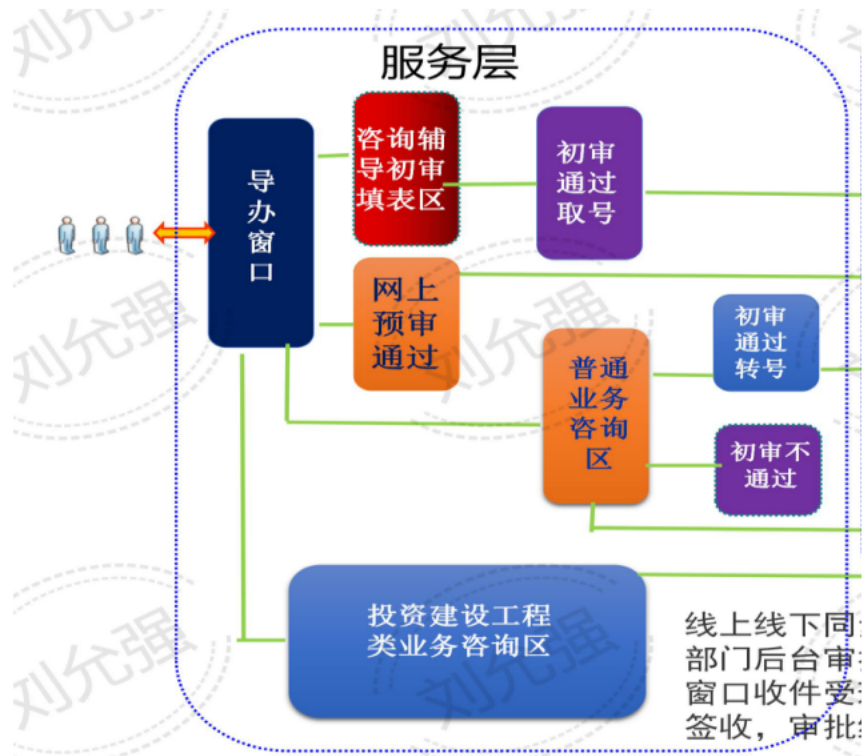
- 打通审批部门之间的体制壁垒
- 弥合审批部门和服务对象的间隙



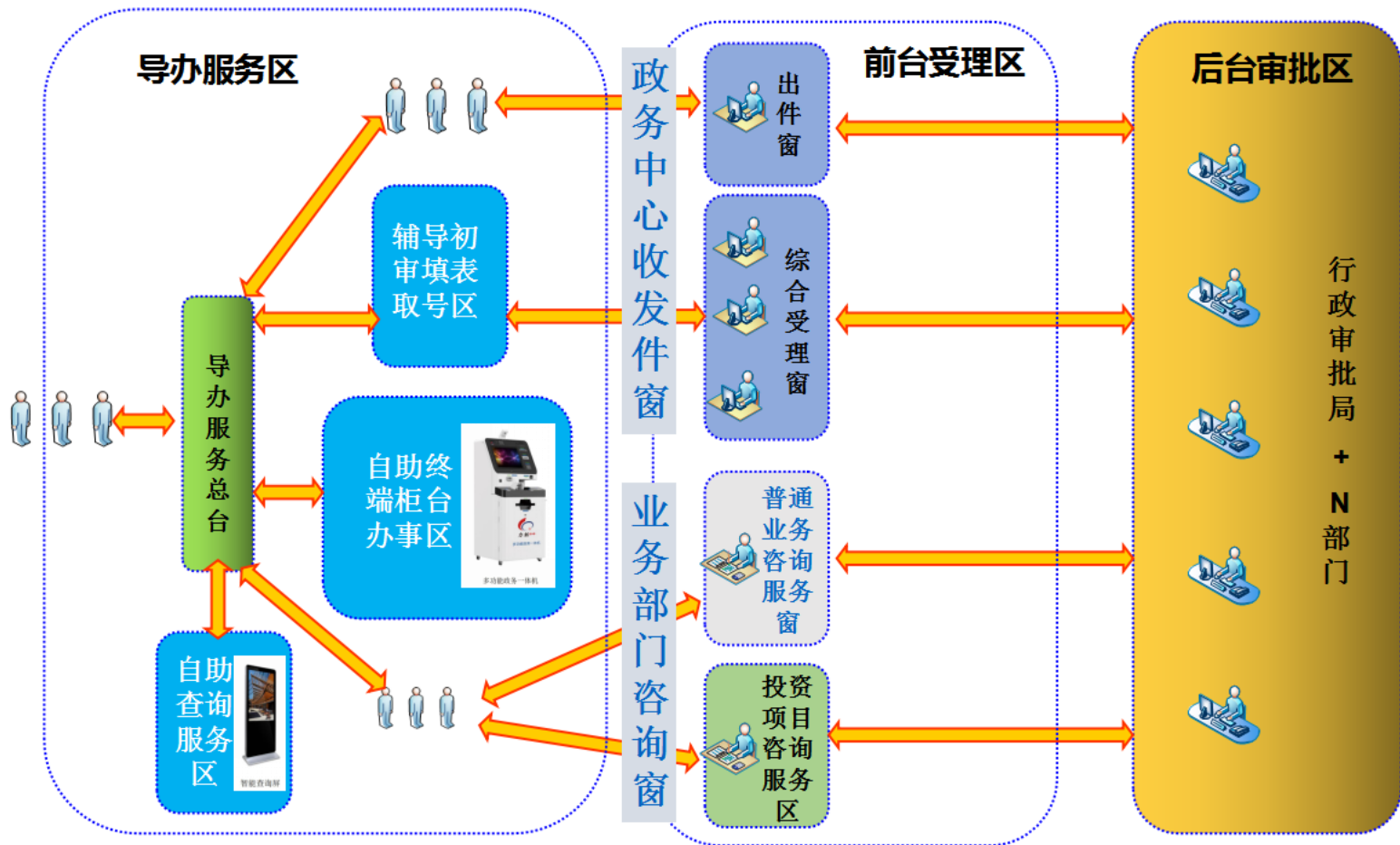
一窗式综合受理运行系统流程



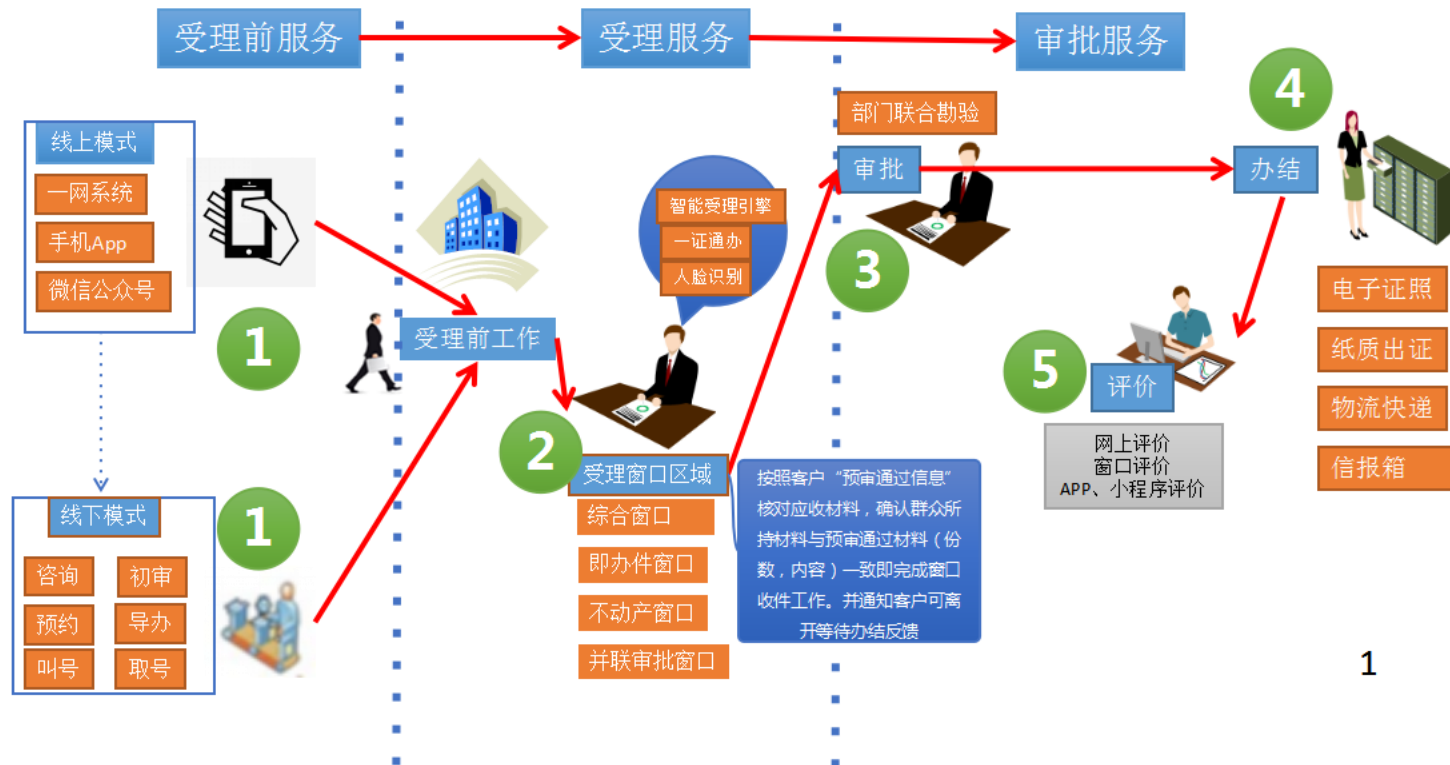
强化“先导后办”的服务理念，有四大作用：



- 1、提高服务精准度
- 2、加快窗口受理速度
- 3、提升服务满意度
- 4、沉淀大量信息数据



一窗式综合受理业务场景：线上线下融合模式



线下 - 分层设计



层层分流

工业流水线式分层设计



导办

在哪办、能不能办、简单咨询



综合咨询（帮办代办）

怎么办、情形、带哪些材料、有哪些方式、
填哪些表、怎么填、怎么网上申办



综合受理

判断情形、审查材料、录入系统、回执



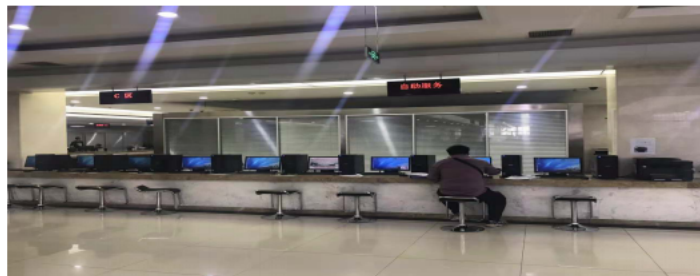
专业咨询

20%复杂专业的事项由部门专业解答

借鉴“西医标准化”为主，“中医问诊”为辅的方法来实现的！

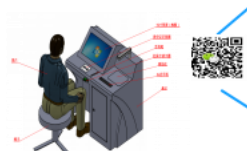
一窗式综合受理解决群众受理前的填表申报

智能填报方式。采用信息化支撑，并开发采用人机对话导航式、触摸式、选项式的专用信息化专用工具，以智能化的终端的易用性取代传统的电脑。并可以实现“扫码”受理的快捷轻松模式。

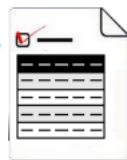


各地的办事大厅摆放传统的桌面电脑, 号称“自助填报区”, 有些地区甚至说可以与受理系统联通, 高级一点的还推出所谓“一表制”系统填报。但现实出现两种情况是: 一是群众并不买账, 使用率低, 甚至成为摆设; 二是需要派出大量的工作人员辅导。主要原因, 还是传统的键盘式的方式操作体验感差, 操作难度大, 不易用、不好用, 还没有跳出传统思维, 没有考虑普适性。

智助一表仪



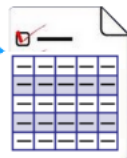
移动终端填写表格



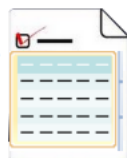
公安分局表单



卫计局表单



环保局表单



食药监局表单

智能生成各部门定制表

可以采用手机端APP或
微信公众号/
小程序登陆
一表系统直
接填写办事
表格

多表

一表录入，套表生成。是**最多跑一次**的重要手段

群众通过一表录入，系统输出定制表单，同时生成办理二维码，全程扫码办理，实现政务的电子化和无纸化

一窗式改革必须解决好流程优化与再造（投资工程建设项目类）

× 广州政务

...

广州在国务院要求的基础上
通过**减、并、转、调、放**等方式

精简审批流程

提升审批效率

审批时间再进行了压缩

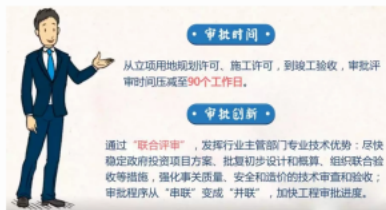


政府投资类工程建设项目
审批时间压减至**90个工作日**

社会投资类工程建设项目
最快22个工作日就可完成审批

政府投资类工程建设项目

社会投资类工程建设项目



滑动查看“审批服务流程图”

× 广州政务

...

“五个一”工作计划梳理流程机制

《实施方案》提出了

“五个一”工作计划



具体说来

就是要这么做



深化“一张蓝图”，
统筹项目实施

依托“多规合一”管理平台，统筹各类规划，统一协调各部门提出的项目建设条件，落实建设条件要求，做到项目策划全类型覆盖，策划全过程督查考核。

广州政务



广州市人民政府
www.gz.gov.cn



当前位置：首页 > 政府信息公开目录 > 部门文件 > 其他文件

索取号：07482532-02-2018-002951

公开属性：主动公开

发布机构：广州市人民政府办公厅

成文日期：2018-08-10

信息名称：广州市人民政府关于印发广州市工程建设项目审批制度改革试点实施方案的通知

内容描述：广州市人民政府关于印发广州市工程建设项目审批制度改革试点实施方案的通知

广州市人民政府关于印发广州市工程建设项目审批制度改革试点实施方案的通知

2018-08-13 15:00:49

来源：市政府办公厅

【城事】工程建设审批，政府免费代办！广州这个“个性化”服务室启用啦！

广州政府网 6天前



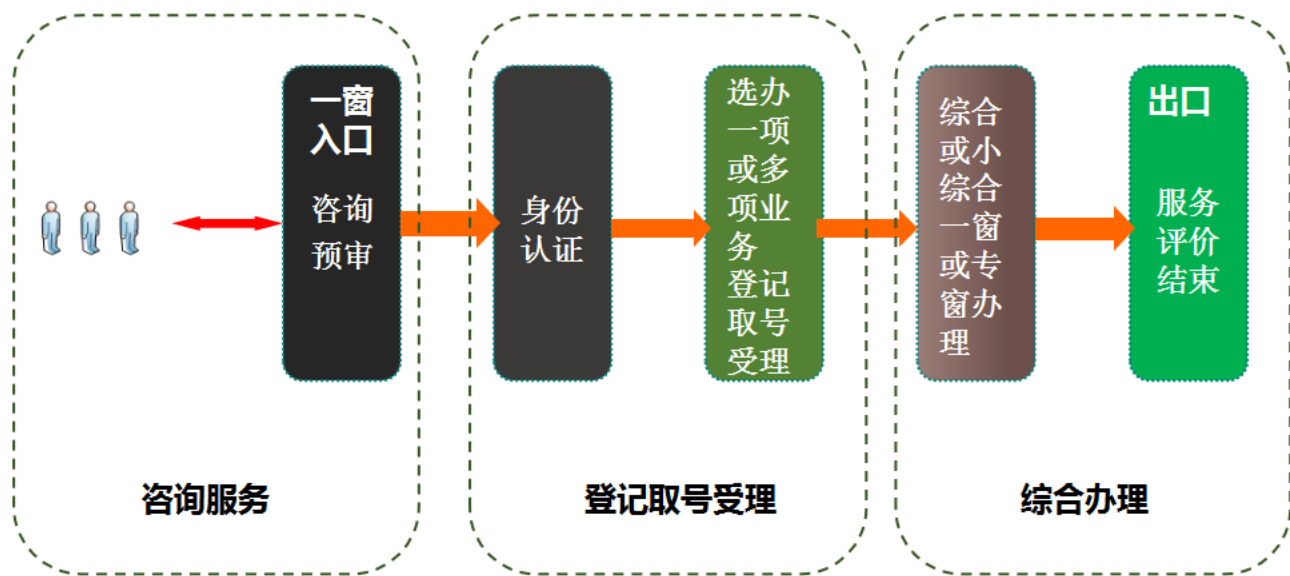
☐ 今天上午 市政务服务数据管理局企业代办服务室举行揭牌启用仪式。市政务服务数据管理局党组书记、局长张文涛，市住房城乡建设局副局长齐怀恩，市规划和自然资源局总经济师邱琳共同为企业代办服务室揭牌。

投资工程建设项目改革要抓住四个重点环节：

- 1、创新机制。可借鉴先行先试的成功经验，并根据当地政府的总体改革要求，制定一套实施细则；
- 2、优化流程。可参考各地的实施落地经验做法，编制优化流程；
- 3、咨询辅导。要定期举办项目申报单位的业务培训，让项目单位的业务员熟悉申报的有关流程、准备材料及相关具体要求；
- 4、统筹评估。有条件的地区应按照国家国务院下发的有关精神，采用政府购买服务的方式，统一组织实施。

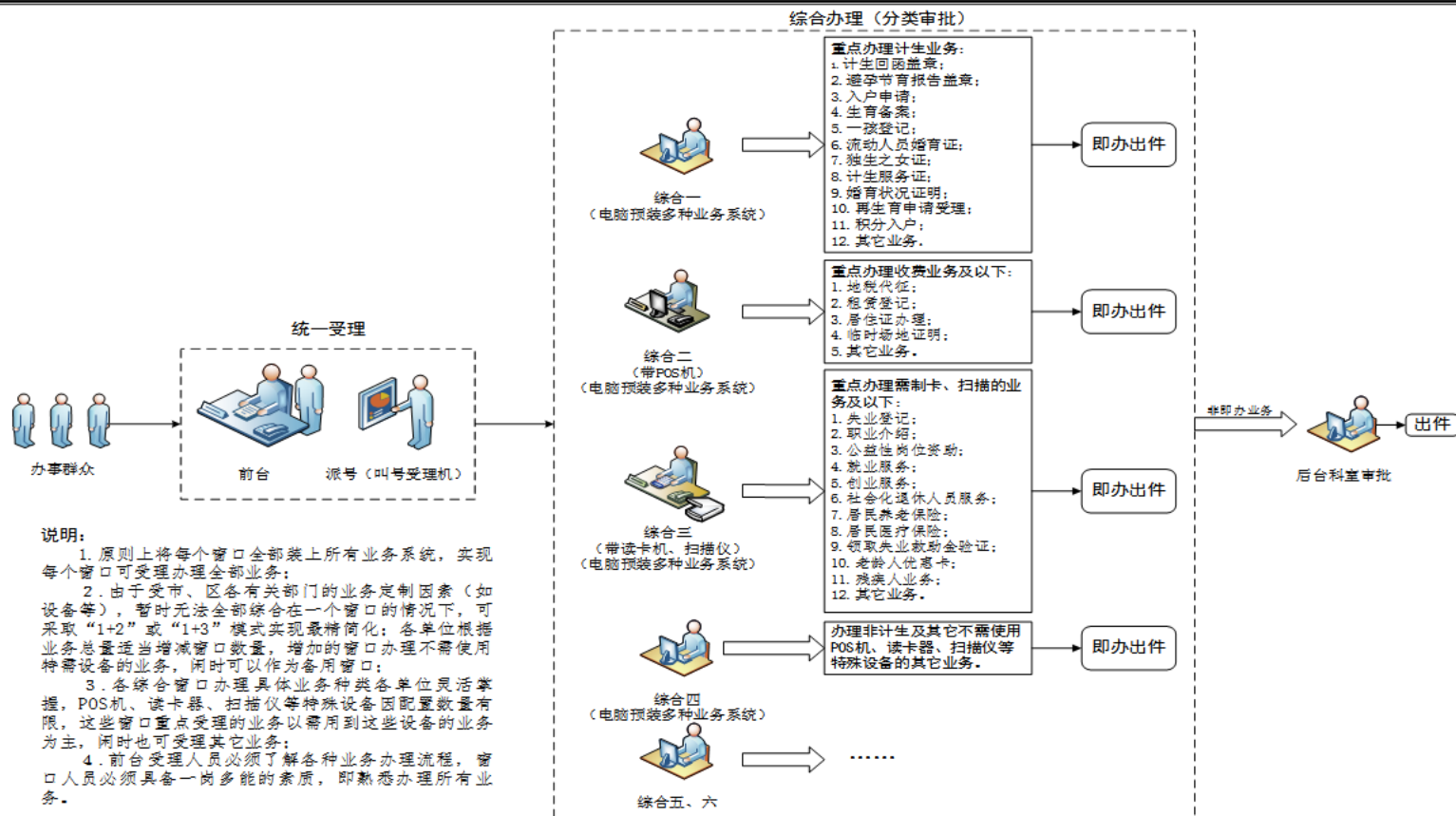
一窗式综合受理公民类即办件业务受、审分离运作流程

何为即办件？从一窗式综合受理来确定，是指“当即当场当面办结”。其流程如下：



通过建设智能导办、咨询服务、身份认证、业务菜单、评价服务的一体化信息平台，全面实现**一窗式公民类即办件业务受、审分离运作流程**

荔湾区街道政务服务中心推行“统一受理、综合办理”模式窗口设置及业务办理流程



一窗式公民类即办件业务受、审分离运作流程

何为即办件？从一窗式综合受理来确定，是指“当即当场当面办结”。其流程如下：

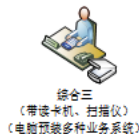
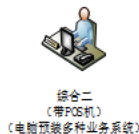
1、实行统一受理制。即将取号环节强化为对资料的预审、咨询、派号登记受理、指引服务，以解决群众办理业务的准确性。承担“大堂经理”的职责，负责动态调配窗口开放数量、根据窗口人员实际业务水平灵活派单。“统一受理窗口”采用动态方式运作，即：忙时可由3—5人负责承担，闲时1—2人如右图所示。

2、设置综合办理窗口应根据各街道区域服务对象的人数、特点等实际情况，采取“1+N”（一个统一受理窗加N个综合办理窗）模式确定综合办理窗口数量，实现窗口最精简化，同时设置备用窗口。具体如图所示。



综合办理窗口

综合办理 (分类审批)



预审、咨询、派号、受理登记、指引服务

统一受理标准

统一服务流程

统一信息平台

“五个一” 平台建设作为抓手，逐步整合分散的信息系统

统一人员管理

统一管理机制



各级政务服务大厅



专业大厅 网格员
话务员
其他对外的“服务员”



人机对话



一个云平台



在线申请系统



审批系统



效能监察系统



统一认证



数字证书



电子材料



电子证照



1

统一前台界面

2

连通后台受理

3

支撑流程、服务优化

必须建好一套功能完善的综合一窗受理信息平台

要解决上述问题，靠传统的优化改良做法肯定难以改变现状，但要在合法合规的前提下完成改革，只有应用信息技术来创新手段，构建统一的信息共享平台，打通各个职能部门的信息和数据，为解决改革痛点提供保障。要同步建设好信息化的共享平台，通过“互联网+”信息技术手段，实现将传统的政务模式向电商政务模式转变。这是政务改革成败的很重要支撑。因此，借鉴电子商务平台（如淘宝、京东等）的成功经验，将政务办看作为一个平台商角色：搭建综合受理平台、并负责用户提交申请的登记受理、提供通用组件、指导监督评价、建立沉淀数据证照库、材料库、大数据可视化分析模型。

新政务平台技术架构思路

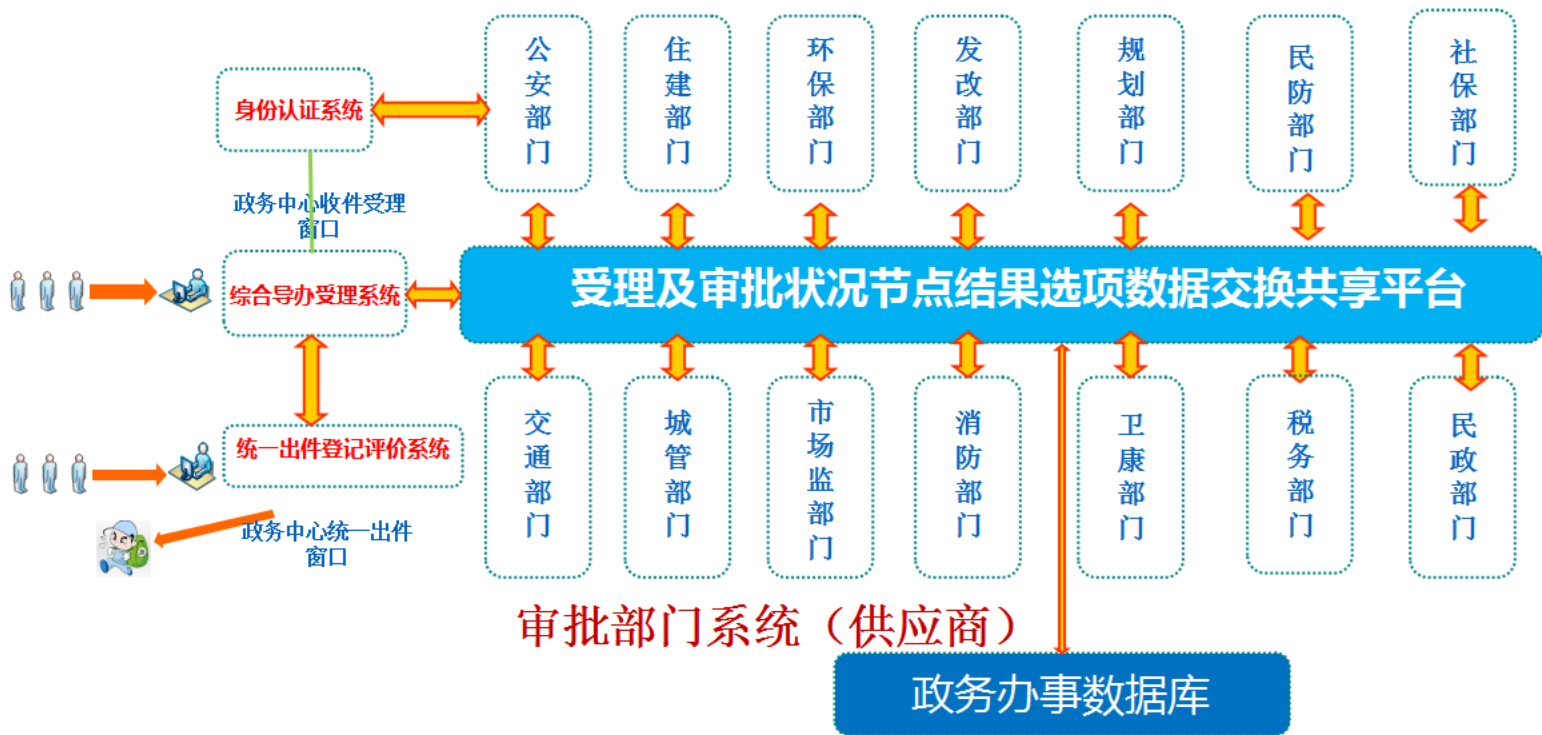


各委办厅局相当于在平台中提供产品的商家角色：使用自己的生产工具（审批系统）按用户的申请订单生产服务产品，并提供服务产品交付到平台，并获得用户评价。

一窗式综合受理信息数据交换共享原理



审批部门系统（供应商）

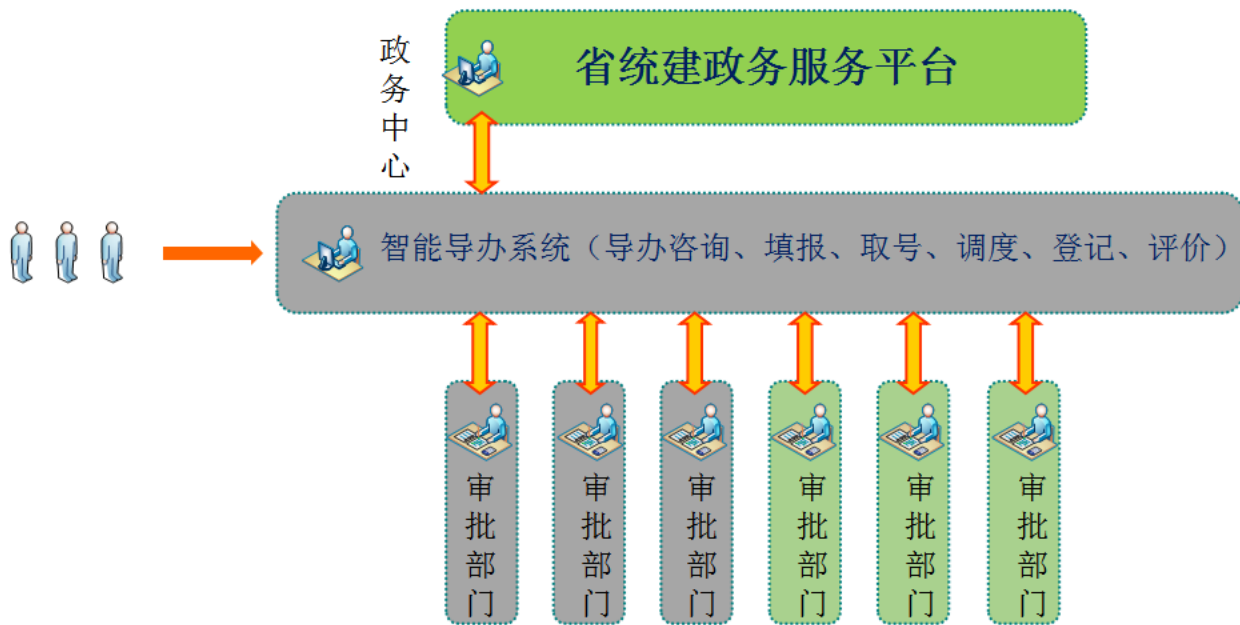


平台商与供应商

=

政务中心与审批部门

建设前端辅助智能一窗全科综合受理系统（一窗综合受理宝典）



开发一套智能导办信息系统（导办咨询、填报、取号、调度、登记、评价）等功能，部署在省统建系统之前，弥补省统建系统因功能不够、应用度不强、事项颗粒度不细等难以操作的问题。这是解决一窗综合受理工作人员“易办、快办”和“精准办”的最重要支撑。后台各部门采用“刷脸登陆”选项打勾式将信息录入到智能导办系统，再从智能导办系统统一抓取数据到省系统。

一窗式综合受理系统联动

方案一（一体化）

自建一体化综合政务服务平台

方案二（对接）

省或市统建政务服务平台

方案三（不对接）

省或市统建政务服务平台

一窗统一出件窗口

总导办服务台

事项导办系统

事项填表系统

一窗综合受理窗口

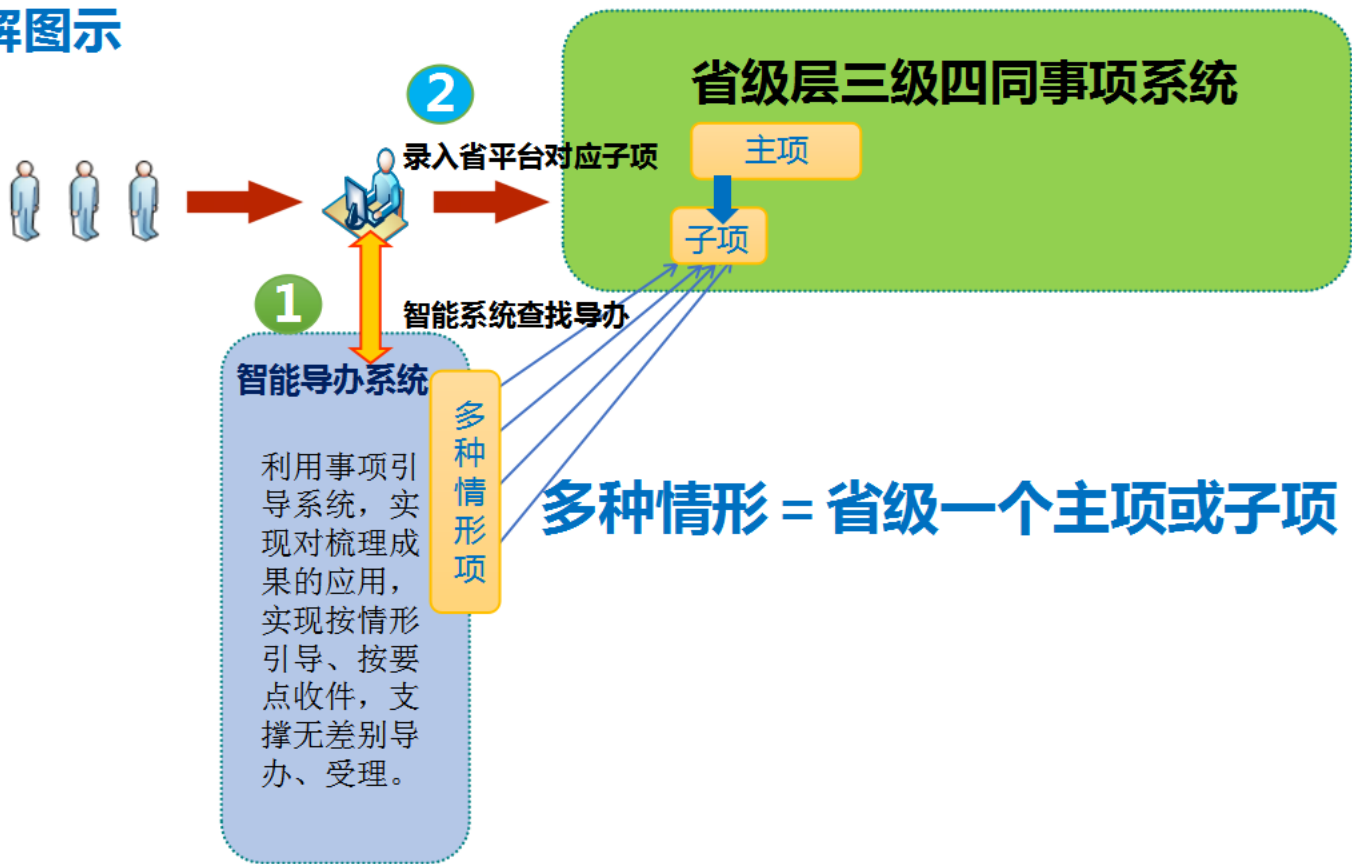
自助服务区

“一柜办”自助服务终端

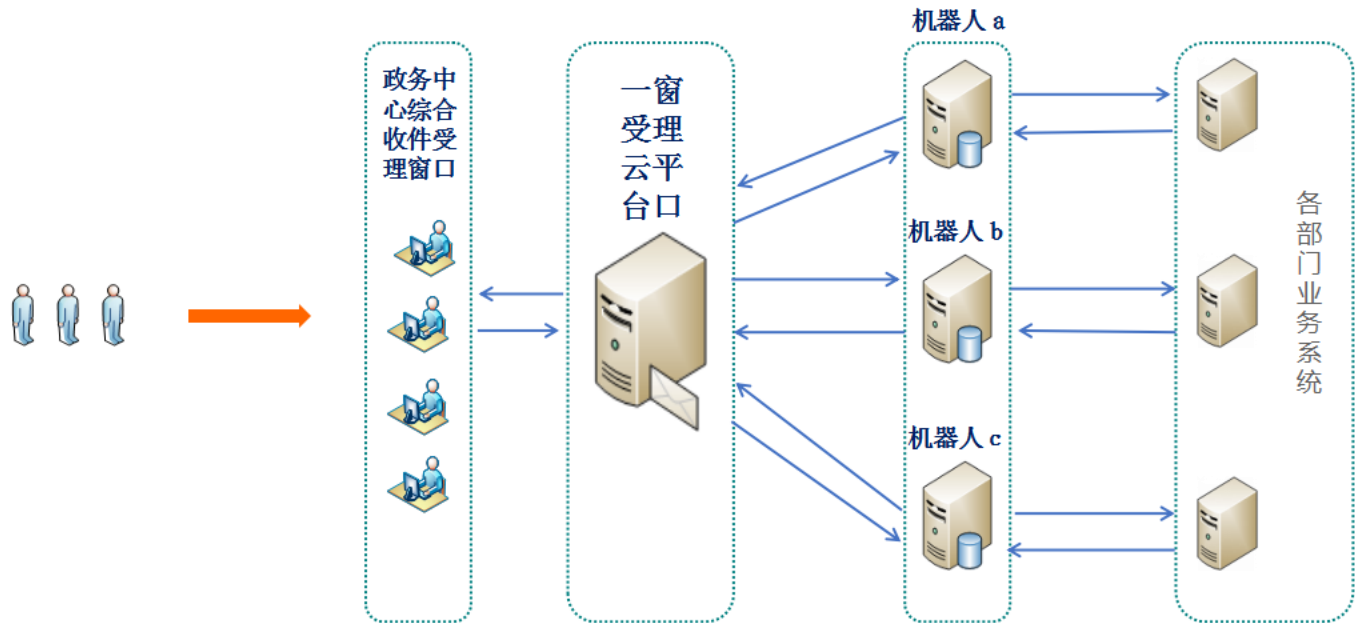
“一柜办”自助服务终端是以移动互联网技术为基础，集自助受理、自助导办、自助填表、自助缴费、自助打印、自助查询等功能于一体，实现“一柜办”自助服务终端，为群众提供便捷、高效、自助的政务服务。



破解图示



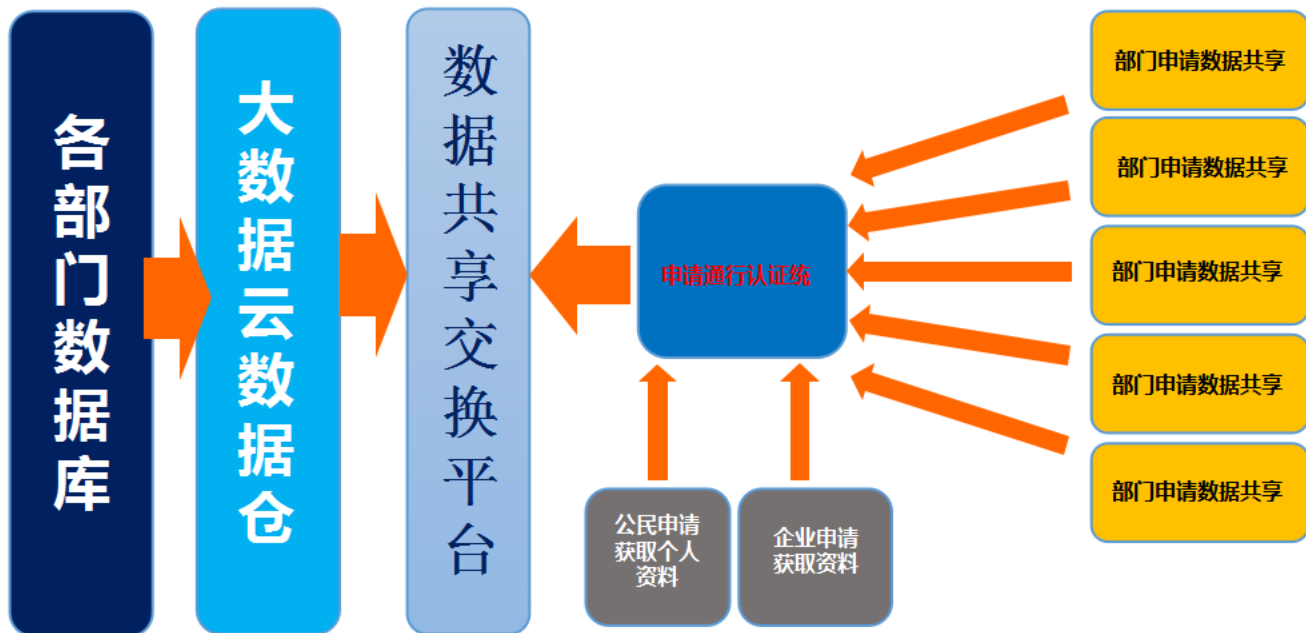
采用机器人学习模仿交互专网模式



利用机器人学习模仿交互一窗式综合受理云平台与各职能部门的业务审批系统。只需要登陆密码即可，无需对接系统。方案一、凡是可以将一窗受理系统与部门系统共同部署安装在同一服务器或同一台桌面电脑的，可实现：把一窗受理系统收揽的工单信息数据自动填写到各职能部门的业务审批系统，待各职能部门在自己系统审批完成后，再将各职能部门审批系统的信息数据自动回填到一窗受理平台，实现一窗通办。无需再进行人工二次录入，数据实时，准确率达100%。方案二、凡不能物理共同部署安装在同一服务器或桌面电脑的，可采用视频截图识别技术，抓取信息数据实现。

数据共享交换系统流程

数据共享原则：准确、需求、安全、可控



一是编制政务信息资源共享目录，解决共享信息的来源；
二是构建统一的数据共享交换平台体系，解决共享信息的载体；
三是建立分级共享制度，解决共享权限；
四是编制信息共享使用指南，解决用户终端操作访问。

一窗式综合受理解决好受理窗口的数字化“扫码”受理

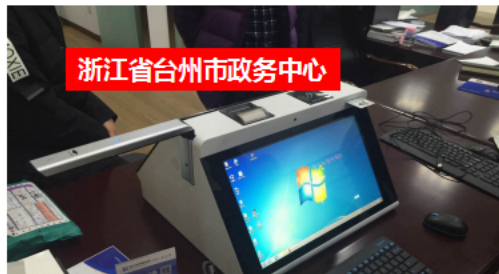


超级柜台自助服务终端是一款采用了双屏交互技术，将电脑、二代身份证读卡器、社保卡读卡器、高拍仪、二维码扫描、高清摄像头、凭条打印机等专用设备进行了集成的智能终端，实现了一机双屏显示、市民信息透明化，窗口受理全程电子化，高性能、更智能的助力政务服务改革，带来全新的服务体验。

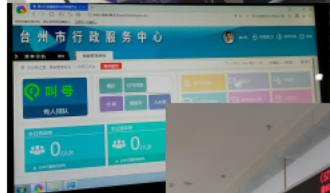


1台双面超级受理终端 =

- 1、桌面电脑
- 2、评价器
- 3、高拍仪
- 4、二维码扫描
- 5、身份证
- 6、社保卡识别
- 7、人脸识别
- 8、远程视频
- 9、录音录像
- 10、以及软件综合系统



浙江省台州市政务中心



广州市番禺区政务中心



黑龙江省大庆市高新区政务中心



福建省平潭市高新区政务中心



使用传统的桌面电脑方式

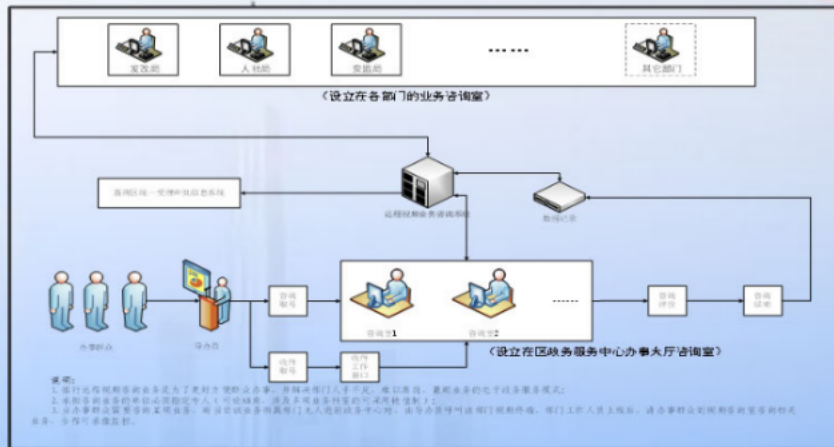
使用智能双面屏受理端方式

一窗式改革必须解决好受理窗口的专业化、精准化和在线“专家问诊式”受理

首创远程视频实时在线咨询受理系统



广州市荔湾区政务服务远程视频业务咨询流程图



远程视频实时在线咨询受理，破业务和时间难题

一窗式综合受理必须实行公民类业务“就近办、家门口办”

充分利用邮政的网点创新社区政务服务综合体，服务功能扩容，使市民在更加舒适的环境享受家门口的政务服务是“最多跑一次”的新途径



社区政务便民网点就在家门口



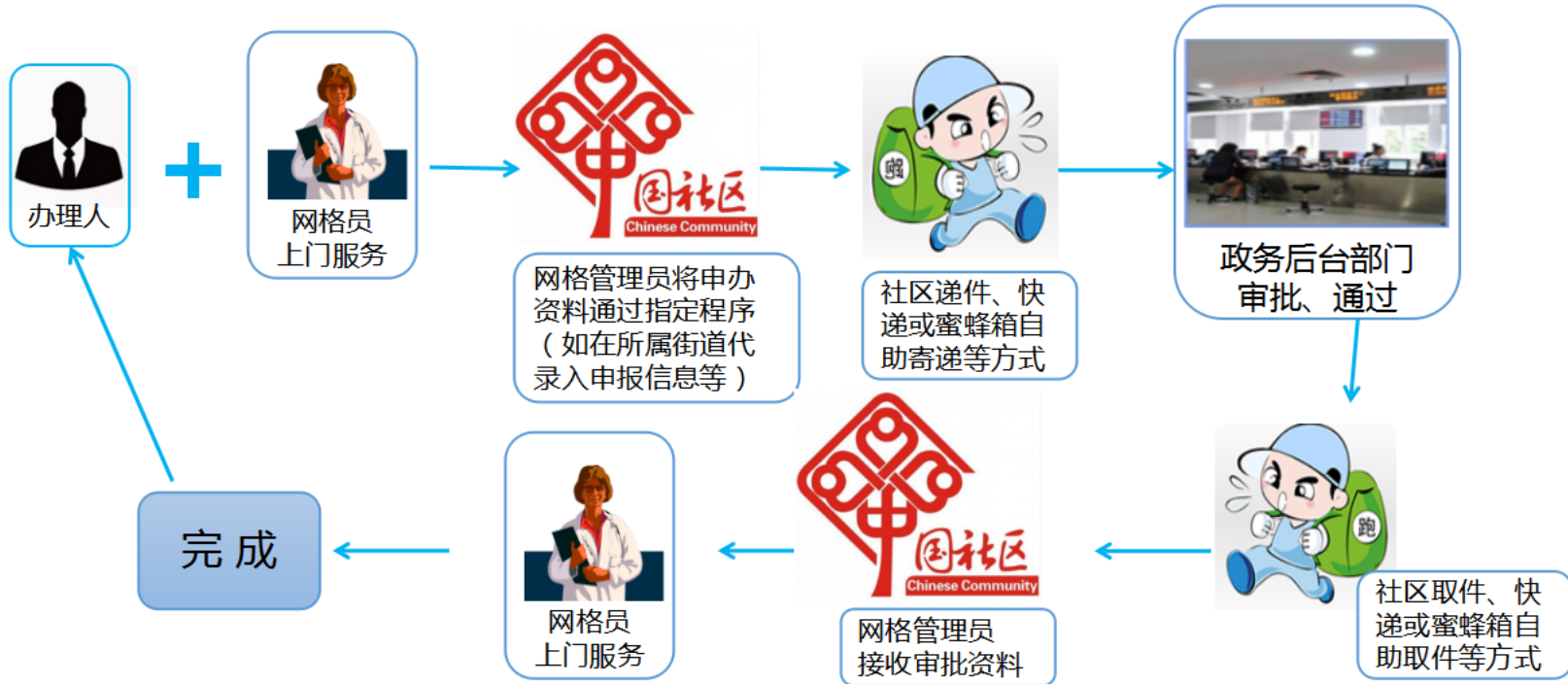
整合“市民之窗”广佛跨城通办到大湾区通办自助终端和广州邮政“蜜蜂箱”的功能





“网格化代办”服务模式

网格员上门人工受理和代办跑腿服务：如行动不便人士、老年人群体、需要深度咨询人士等。



一窗式综合受理必须实现数据可分析、可视化

为优化营商环境、提供便民高效的政务服务，以“互联网+政务服务”为抓手，通过可视化展现技术，对平台的数据资源进行清洗、分类展示，强化数据关联分析和趋势预测应用功能，掌握政务服务中心运行状况、服务效率等信息，透过数据表象发掘人员管理、审批改革、营商环境等深层次的问题，进而有针对性的改进和优化，进一步提升政务服务水平



统一受理标准

统一服务流程

统一信息平台

统一人员管理

政务服务队伍专职化
人员由政务中心统一管理
审批人员进驻政务中心，双重管理

统一管理机制

术业有专攻

统一窗口人员



更关注客户需求
更专注服务提升
更在意“简政放权”的实效

集中审批人员



更集中优化业务
更容易纵横联动
加强监管、政策研究

（一）人员。必须确保有一支由政务部门领导的“前台受理窗口”直属部队。

“一窗式”受、审分离政务改革的必须前提，就是要确保有一支由政务部门直属管理的、承担前台综合受理业务的“自己部队”，只有“自己的人”才能将改革执行落实到位。

3套解决方案：

1、采用公益一类事业编制方式。涉及编制，由于当前普遍编制紧张的情况下，比较费时协调，也不容易解决，但领导痛下决心，力度很大给予解决，那么，通过“逢进必考”，人员素质有保障、人员稳定，比较好管理。并同时解决好其发展提升空间，其效果是非常好的。

2、采购服务外包方式。即参照“政府服务热线电话接听”统一服务外包方式，不涉及编制，比较容易解决。通过采购服务模式，“按年度付费”“按使用付费”“按用户评价付费”，促使服务提供商持续改善服务水平，既节约资金又提升服务质量。

3、采用政府雇员劳务派遣方式方式。政府雇员不涉及编制，比较容易解决，但待遇偏低、人员流动性大、素质上难保证。今年起要全部取消。

第一章 总则

第一条 为规范政府购买服务行为，促进转变政府职能，改善公共服务供给，根据《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国合同法》等法律、行政法规的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称政府购买服务，是指各级国家机关将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

第三条 政府购买服务应当遵循预算约束、以事定费、公开择优、诚实信用、讲求绩效原则。

第四条 财政部负责制定全国性政府购买服务制度，指导和监督各地区、各部门政府购买服务工作。

县级以上地方人民政府财政部门负责本行政区域政府购买服务管理。

办法明确，六类事项不得作为政府购买服务内容：

- 1、不属于政府职责范围的服务事项；
- 2、应当由政府直接履职的事项；
- 3、政府采购法律、行政法规规定的货物和工程，以及将工程和服务打包的项目；
- 4、融资行为；
- 5、购买主体的人员招、聘用，以劳务派遣方式用工，以及设置公益性岗位等事项；
- 6、法律法规及国务院规定的其他事项。

第二条 本办法所称政府购买服务，是指各级国家机关将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

第十五条 政府购买服务应当突出公共性和公益性，重点考虑、优先安排与改善民生密切相关，有利于转变政府职能、提高财政资金绩效的项目。

政府购买的基本公共服务项目的服务内容、水平、流程等标准要素，应当符合国家基本公共服务标准相关要求。

政府购买服务新规施行！劳务派遣不能买了？！

北京嘉观律师事务所

16天前 · 240评论

■点击右上角【关注】“北京嘉观律师事务所”头条号，我们会不定期推送各种法律知识干货。

■本文作者：黄婧 依法行政观察

『2020年3月1日，《政府购买服务管理办法》（以下简称《管理办法》）正式实施，该办法在2014年《政府购买服务管理办法（暂行）》的基础上，对政府购买服务的主体、内容、绩效管理等方面提出了更多新要求。

要求来了，问题也来了。《管理办法》施行近一个月以来，我们收到不少行政机关的反馈：政府购买服务是政府采购么？劳务派遣是不能买了么？政府大量用工需求如何解决？

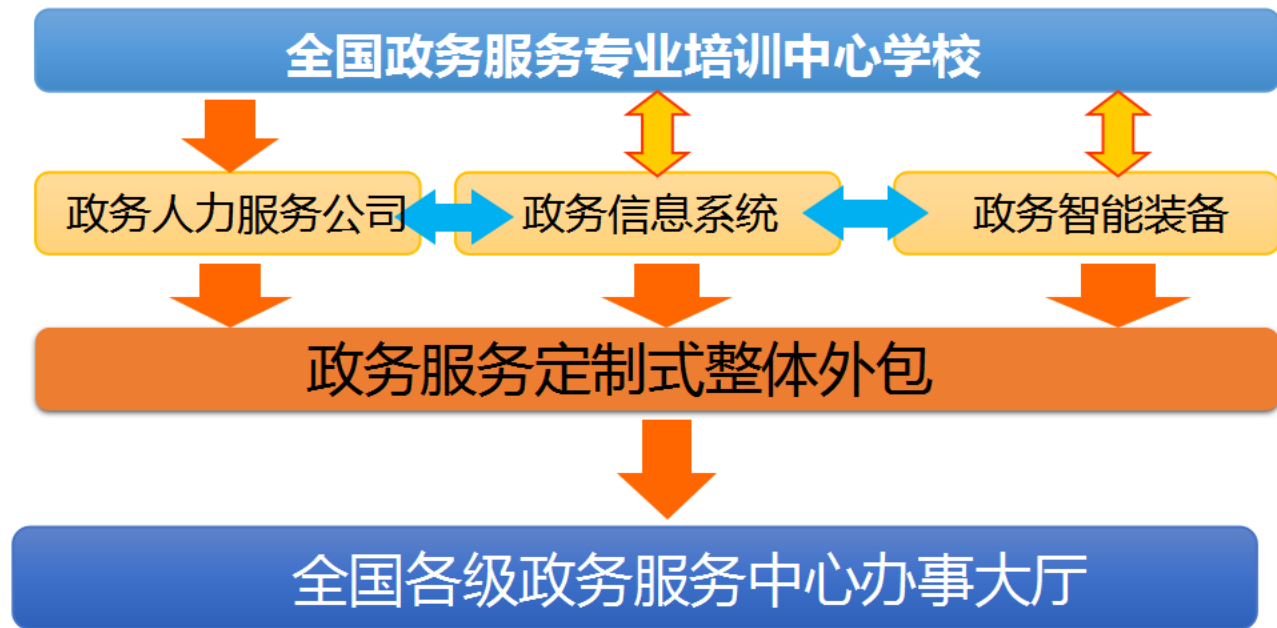
劳务派遣与政府购买公共服务的区别：

1. 工作岗位的区别：对于劳务派遣而言，用工单位只能在临时性、辅助性或者替代性的工作岗位上使用被派遣劳动者；而政府购买公共服务所提供的服务应与政府职责相关。
2. 管理方式的区别：政府购买服务中，由承接主体负责组织实施工作并管理劳动者；而在劳务派遣中，由用工单位负责组织管理被派遣劳动者参与工作。

在劳务外包关系中，标的是“服务”而不是“人”，政府与承包方按合同约定承担权利义务，对承包方因承包服务而提供的人员基本不承担责任，也就避免了劳务派遣给政府带来的人事管理风险。

对于有大量用工需求的行政机关，如政务服务部门、公安部门，可以选择采购窗口服务、治安管理辅助服务，由承包方根据服务内容和工作量，自行安排人员完成相应的工作内容。

整体服务外包式将会成为解决政务服务中心快速落地“一窗式”的首选项



政务服务定制式整体外包：包括咨询服务、整体方案、信息系统、智能装备、高素质窗口全科受理人员和代办队伍

走一套“标准化、专业化、职业化、集约化”的模式

统一受理标准

统一服务流程

统一信息平台

统一人员管理

统一管理机制

配套机制(制度)如共享制度、电子证照制度、证照监管执法一体化衔接制度、相关管理机制等系列制度要同步集中建立起来,让运作有规范、有标准。

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室文件

荔政务〔2014〕21号

关于对入驻区政务服务中心行政审批和政务服务事受理权委托给荔湾区政务服务中心的通知

区经贸局、环保局、建设园林局、水农局、文广新局、卫生局、城管局、食药局、安监局、公安分局、民防办:

根据《中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府关于印发荔湾区改革“三集中、三到位”实施方案的通知》(荔字〔2014〕6号,以下简称方案)的要求,经过前期各入驻单位的共同努力准备,今年5月4日,区政务服务中心“前台统一综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合受理模式正式开始运行。经过一段时间的实践推进,改革进展顺利,开局良好。为了保障综合受理模式改革稳步推进,理顺权限关系,请贵局按照《方案》第4点第8项的规定,将本局纳入区政务服务中心综合

- 1 -

关于印发建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度实施方案的通知

区政府直属各单位、各街道办事处:

根据区政府办、市监察局、市基评办《关于印发建立统一的服务评价标准和服务质量通报制度实施方案的通知》(穗政办〔2011〕29号)和区编办《印发关于荔湾区简政强区事权改革的工作方案的通知》的工作要求,建立公正、透明、廉洁、高效的工作方案

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室文件

荔政务〔2014〕12号

关于印发街道政务服务中心建设指引的通知

各街道办事处:

根据全市统一的规范和要求,结合我区推进政务改革的实际,我办对《街道政务服务中心建设指引》(以下简称指引)进行了重新修订,现将修订后的指引发给你们,供你们在实际工作中参考。

附件:街道政务服务中心建设指引

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室
2014年4月17日

- 1 -

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室文件

荔政务〔2014〕8号

关于进一步明确政务改革三集中三到位政务改革工作任务的通知

区各有关单位:

根据区委要求,为加快推进政务改革工作,进一步明确职责、明确任务、明确时间,确保在4月底前完成“三集中、三到位”改革,在总结前期工作的基础上,现就下一步工作要求和通知如下:

一、明确“综合收件”做法和职责

1、本次改革的重点是实行“前台统一收件、后台分类审批、统一窗口出件”的模式,由区政务服务中心统一招聘事业编制人员负责组织前台综合收件和统一出件,各部门负责后台分类审批

- 1 -

必须制定并执行到位的一套运作管理流程和制度。

强化政务管理机构职能

广州市荔湾区人民政府政务管理办公室成立于2009年4月，为区人民政府派出正处级行政机构。为了便于区政务办牵头实施改革时统一调配资源，减少掣肘，在启动政务服务改革之前，荔湾区就大刀阔斧地进行了部门资源整合和调整。2013年10月，将原属于科信部门的信息化职能连人带编划到区政务办，由区政务办行使信息化建设管理、电子政务和大数据统筹的职能，这为荔湾区的政务改革顺利应用信息技术手段打下了坚实的基础。同时，将原属于区政府办的政务公开职能划转到区政务办，将主动公开渠道的政府门户网站建设管理划由区政务办承担，这为区政务办统一推进行政审批改革各项工作的公开，促进政务服务改革始终透明高效创造了有利条件。为了确保行政审批后事中、事后的监管，在荔湾区政务办增设网格化管理科（挂12345政府服务热线管理办公室牌子），专门负责建立、规范、拓展全社区网格化平台基础信息数据库和应用系统，拟订区城市社区网格化服务管理、

“12345”政府服务热线的管理制度和服务规范，建立“12345”政府服务热线和网格化信息平台联动机制等职能。实现了“一窗式服务、一网格监管、一队伍执法”三位一体联动，事件处理跟踪、协调和督办，为提高办事进度奠定了坚实的基础。，主要是解决通过“名正言顺”来强化协调问题。这次机构改革，广东省本级以及从市到区均参照荔湾的做法。

广州市荔湾区机构编制委员会文件

荔编字〔2013〕24号

关于调整信息化和电子政务等工作职责的通知

区科技和信息化局、区人民政府政务管理办公室：

经区委研究决定，有关事项通知如下：

一、区科技和信息化局承担的统筹推进信息化工作、电子政务建设、协调和指导电子商务发展职责划转至区人民政府政务管理办公室。

二、原区信息化办公室所配记限过数事业编制13名划转至区人民政府政务管理办公室，撤销区科技和信息化局信息化管理科和信息化应用科。

三、调整后：区科技和信息化局行政编制11名，加行政执法专项编制2名，其中局长1名，副局长2名。

广州市荔湾区人民政府办公室

荔府办〔2014〕43号

广州市荔湾区人民政府办公室关于印发广州市荔湾区财政投资信息化项目管理办法的通知

区政府直属各单位，各街道办事处：

经区政府同意，现将《广州市荔湾区财政投资信息化项目管理办法》印发给你们，请各单位遵照执行。执行中遇到的问题，请直接向区政务办反映。

广州市荔湾区人民政府办公室

广州市荔湾区机构编制委员会文件

荔编字〔2013〕28号

关于调整政务公开职责的通知

区政府办公室、区人民政府政务管理办公室：

经区委研究决定，有关事项通知如下：

一、区政府办公室管理的政务公开和政府信息公开职责划转至区人民政府政务管理办公室。

二、区政府办公室信息科不再挂区政府信息公开工作牌子，不再承担政务公开工作相关职责。



一窗式改革必须按照“三集中、三到位”原则推进

三集中三到位



部门所有审批职能向一个科室集中



审批科室向政务服务中心集中



行政审批事项向电子政务平台集中



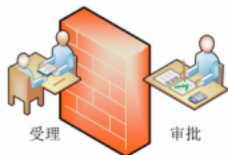
审批事项进驻服务大厅到位



行政审批授权审批科室到位



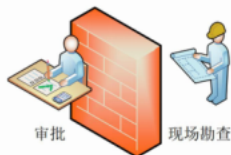
电子监察到位



受理

审批

受理与审批职责分离



审批

现场勘查

审批与现场勘查、管理分离



区政务中心



个人业务下沉



街政务中心

(一) 三集中：即部门行政审批职能向一个科室集中；承担审批职能的科室向政务服务中心集中；行政审批事项向电子政务平台集中。

(二) 三到位：行政审批事项进驻政务服务大厅到位；行政审批授权承担审批的科室到位；电子监察到位。

(三) 受理与审批职责分离：负责行政审批事项受理的单位与负责行政审批的单位分离。

(四) 审批与现场勘查、管理分离：行政审批部门对需要现场勘查的事项由审批科室负责审批，指定其它科室负责申办事项的现场勘查、收费计价和日常管理工作。

行政审批部门将“业务受理权”委托给政务服务中心

《中华人民共和国行政许可法》第26条第二款规定：“行政许可依法由地方人民政府两个以上部门分别实施的，本级人民政府可以确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理，或者组织有关部门联合办理、集中办理。”

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室文件

荔政务〔2014〕21号

关于对入驻区政务服务中心行政审批和政务服务事受理权委托给荔湾区政务服务中心的通知

区经贸局、环保局、建设园林局、水农局、文广新局、卫生局、城管局、食药局、安监局、公安分局、民防办：

根据《中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府关于印发荔湾区改革“三集中、三到位”实施方案的通知》（荔字〔2014〕6号，以下简称方案）的要求，经过前期各入驻单位的共同努力准备，今年5月4日，区政务服务中心“前台统一综合受理、后台分类审批、统一出件”的综合受理模式正式开始运行。经过一段时间的实践推进，改革进展顺利，开局良好。为了保障综合受理模式改革稳步推进，理顺权限关系，请贵局按照《方案》第4点第8项的规定，将本局纳入区政务服务中心综合

附件二

荔湾区行政审批受理委托书 (参考样式)

委托人：_____
法定代表人：_____
被委托人：广州市荔湾区政务服务中心。
法定代表人：刘允强 电话：81827660

经____人民政府审定，本局（办）现有行政审批（政务服务）事项____项（见附录）。为切实提高行政审批效率，根据《中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府关于印发荔湾区政务服务改革“三集中、三到位”实施方案的通知》（荔字〔2014〕6号）的要求，现将上述事项的受理权委托给荔湾区政务服务中心，委托权限从2014年5月4日起执行。

(委托单位盖章)
2014年5月4日

本委托书一式三份，一份送区人民政府政务服务管理办公室备案，其余两份分别由本单位和区政务服务中心留存。

附录：

局（办）入驻区政务服务中心行政审批事项		
序号	项目名称	备注
1		
2		



将审批权限
授予进驻
首席代表



将审批受理权
限委托给政务
服务中心

授权到位

目前全国各地的政务中心和部门的专业办事大厅，在没有实行“一窗式”综合受理改革前，各部门受理窗口的工作人员百分之九十以上，基本上都是“合同工”和“临时工”这些编外人员来承担，名堂很多，什么“公益岗位”、“劳务派遣”、“辅警”等等，如果，严格来说，按照“行政许可法”规定，政务窗口受理及审批人员必须是“具有公务员身份的”人员承担，其实各部门已经在“违法”行政了，但在“缺编少人”的情况下，又有什么办法呢？正所谓是“理想很丰满，而现实很骨感！”，大量使用“临时工”实属无奈之举，一方面，因为基层编制严重不足啊！不这样，又如何开展工作呢？另一方面，也存在一些部门派遣“临时工”坐窗口受理，而我这个部门由我这个“正规军”坐窗口受理，从面子上又发生了心里不平衡、不爽了，就不断向本单位要求也参照其作部门做法，就会导致这种现象的漫延。而现在推行一窗综合受理，要将收件受理权委托给政务中心统一承担，就强调是“违法”的，而对自己的违法行为视而不见，又感觉到好像我自己的“临时工”比划转出去给别的部门还好，还理直气壮呢！

其实，从我们政府来说，将权限委托给政府内部的其他部门，当然比将权限放任给“临时工”更利于管理的。

行政审批部门将“业务受理权”委托给政务服务中心

我认为，目前对综合“受理”这个“受理”存在概念上与实践上不同主体上认识的误区。其实，从荔湾最初的实践来看，是从办事群众的角度来定义这个“受理”，因为在群众眼中，我只要把材料交给了窗口，窗口收了件便认为是“受理”了，但这不是许可法中的受理，许可法中的受理也即各审批部门的受理是一个具体行政行为，窗口的“受理”仅是一个收件的事实行为，是许可法受理行为中的一个环节，不是受理行为本身。作为行政行为的受理行使必须有法律法规明确规定与授权，但作为事实行为窗口收件更多具有民事行为的性质，是证明群众将材料递交给了政务中心或审批部门，对双方都有权利义务约束。但行政行为是单向，由行政机关决定，行政相对人就要承担相应后果。如果明白这点，一窗式综合受理或许可以跳出违法不违法的樊篱，按最初的设计顺利推进。

只要受理的标准与收件的标准是一致的，解决收件受理的“退件率”就达到目的了。那么，从实质上来看，效果是一样的。可以先由政务中心出具收件回执，然后在10分钟内通过综合受理平台以短信的方式，以相关部门的确认的名义将受理通知发送给申办人，并可在30分钟之内“继续办理”和“取消”进行选择，并以相关部门打印盖章的“受理回执”放在审批材料中，在取件时一并收取。通过这样巧妙的方式，既解决了所谓合法与不合法的问题，又解决了通过信息化手段增加了申办人的选择权，也有信息留痕，也有审批部门盖章的回执。

前台受理窗口与后台审批责任的界定

政务服务中心前台综合收件窗口按照各部门提供的业务收件清单和样本进行收件，如窗口收件工作人员不按收件清单收件，责任由政务服务中心负责；如政务服务中心已按收件清单收件，但由于收件清单错漏而造成的退件、投诉等问题，责任由各相关提供清单和样式部门负责。对审批部门没有上报事项或没有提供事项收件清单和样本而造成收件窗口不能收件，责任由审批部门负责。

各审批单位在前期提供的业务事项（包括：审批和服务事项）的收件清单和样本基础上，要认真梳理和检查，确保所提供的收件受理清单和样本的完整性和准确性，梳理和检查的结果由各有关部门确认盖章后，在改革前报政务办；今后，凡有政策性修改和调整必须及时通知政务办对窗口收件清单作相应的调整；对新增加事项也必须及时提供收件清单和样本给政务办，以保证收件的准确性、规范性，凡因不及时提供相关业务收件清单而造成无法收件的，由相关部门承担责任。

各审批单位要认真梳理和检查本部门在网上办事大厅和其他方式公开的事项材料（包括：事项内容、办理条件、受理材料等政务公开信息），确保网上办事大厅与行政审批系统受理清单及其它公开材料的完整性、准确性和一致性。梳理和检查的结果在改革前报政务办。对由于公开事项及其内容错漏而造成的投诉，责任由业务审批单位负责。

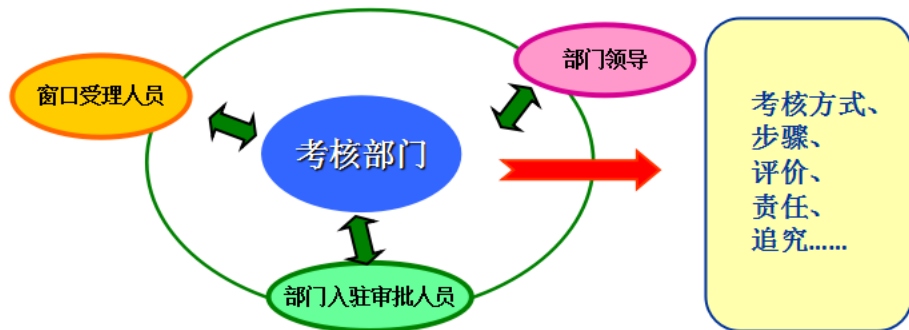
制定一窗式“全科无差别受理”工作规程

制定政务服务“全科无差别受理”工作规程，解决的运作中的规范，以及推动实现的业务成效等。

1、工作职责（包括政务部门、审批部门）； 2、人员管理（包括综合受理人员职责、综合出件人员职责、大厅导办专员职责、咨询专员职责、后台审批人员职责）； 3、操作规程（包括基础服务、办件管理、档案管理）； 4、保障机制（包括标准化管理机制、业务培训机制、信息互通机制、综合协调机制、评分通报机制）

制定管理考核方案或制度，明确下列事项：

- 1、管理考核部门：由政务服务管理部门即政务办。
- 2、考核对象：主要为窗口受理人员、部门入驻审批人员及部门主要领导和分管领导。
- 3、考核方式：步骤、评介、责任及追究等内容。



对入驻政务中心的后台部门审批工作人员的日常管理权及有关考核权（包括年度评优、人事晋升等）由政务办负责，这一点也非常重要，如果对进驻审批人员的管理没有一定的手段，审批人员的素质无法保障，前台窗口后台审批的联动就不顺畅。

中共广州市荔湾区委文件

荔字〔2014〕6号



中共广州市荔湾区委 广州市荔湾区人民政府
关于印发荔湾区政务服务“三集中、三到位”
实施方案的通知

区各党委（我工委、党组）、直属单位、人民团体：

现将《荔湾区政务服务“三集中、三到位”实施方案》印发给
你们，请遵照执行。

中共广州市荔湾区委员会
广州市荔湾区人民政府
2014年4月18日

广州市荔湾区人民政府政务服务管理办公室文件

荔政办〔2014〕24号

关于进一步加强我区政务服务“三集中、
三到位”运行 ze 理 ze 作的通知

区各相关单位：

根据《中共广州荔湾区委、广州市荔湾区人民政府关于印发
荔湾区政务服务“三集中、三到位”实施方案的通知》（荔
字〔2014〕6号）的要求，我区政务服务“三集中、三到位”工作已经
进入深化巩固发展阶段，区政府改革领导小组要求各相关单位认
真总结前期工作情况，加强管理，严格按照方案的规定执行，接
照党的群众路线教育实践活动的要求，立行立改，为全市推广
区改革创新模式做好示范作用。当前要做好以下三个方面的整改
工作。

关于统一受理问题。各进驻单位的审批事项必须严格按照
《方案》要求，以统一综合受理的流程执行，所有受理审批事项
必须统一在综合受理审批信息系统中开展审批工作，按照统一受
理的要求，各进驻部门应主动审批人员不得私自收件，不得纳入
统一综合受理系统系统在本部门业务系统开展审批工作，如发现
审批人员不经过程一收件，私下收件或未经过审批平台开展
业务审批，将追究相关部门领导和台具体审批人员责任。

关于进驻人员问题。各单位必须严格按照《方案》的要求，
进驻窗口须由以上审批负责人进驻政务服务中心审批窗口，审批

建立有效的考核机制。部门入驻人员日常管理和年终考核由政务中心负责，年终评优由政务服务中心评定，评优名额由人事部门单独安排给政务服务中心，不占用所在单位指标。组织人事部门发文规定凡新录用的公务员和事业单位编制身份人员必须要到政务服务中心锻炼3个月。并明确规定，进驻部门需要提拔干部的必须有进驻政务服务中心后台审批岗位工作一年以上的经历。这就是说通过这个规定，既解决了部门派驻人员的质量和业务能力又解决了政务服务中心编制不足的问题，并为部门培养了队伍。

广州市荔湾区人力资源和社会保障局文件

荔人社〔2016〕28号

广州市荔湾区人力资源和社会保障局 关于选派新进人员到政务服务岗位锻炼的通知

区属各有关单位：

根据政务改革研讨会的会议精神，为进一步培养锻炼机关、事业单位新进人员，增强新进人员的群众观念和服务意识，建设一支高素质的干部队伍，经区领导同意，我区从2016年10月开始，有计划安排新进人员到政务服务岗位锻炼，现将有关事项通知如下：

1、机关单位及其下属事业单位2016年新进人员由区人社局研究确定选派名单（附后），请派出单位积极配合，按照选派名单通知选派人员参加锻炼学习。

政务服务“好差评”升级2.0

政务服务“好差评”
升级啦！
2.0版“好差评”
您知多少？

习近平同志多次强调，要把人民满意不满意、高兴不高兴、答应不答应、赞成不赞成作为衡量党和国家一切工作的根本标准。

小编近日从广州市政务服务数据管理局获悉，《广州市政务服务“好差评”实施细则（试行）》正在征求意见阶段，拟于近日出台实施，无论线上线下办事，市民都可以对政务服务进行评价。

对政务服务进行评价，不算新鲜事，早在2011年广州市就在全市政务服务窗口推行政务服务评价，那么，今年升级的“好差评”（2.0版本）和原服务评价（1.0版本）相比有哪些不同呢？

新“好差评”制度亮点逐个睇 (新旧评价制度对比)

①评价的标准更细化

1.0

旧“好差评”制度的评价标准只有“满意”、“一般”、“不满意”三级评价标准，其中不满意选项设有业务不熟、服务态度差、规定不合理三个选项

2.0

新“好差评”制度的评价标准则细分为“非常满意”“满意”“基本满意”（统称为“好评”）， “不满意”“非常不满意”（统称为“差评”）五个等级。当服务对象做出“不满意”或“非常不满意”评价后，“好差评”系统将自动生成“差评”工单，“差评”工单由广州市政务服务数据管理局通过广州12345政府服务热线平台转至相关政务服务机构承办，相关政务服务机构要在10个工作日内将处理意见及时报送广州市政务服务数据管理局。值得注意的是，服务人员收到“差评”评价后，允许进行申诉，经核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳

服务事项评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	该事项在综合窗口收件，一个窗口受理，一次就能办成
	该事项可以实行容缺受理
	办理该事项不需要提交由政府部门出具的各种证明材料
	办理该事项不需要提交政府部门出具的各类证照批文
	该事项无需到实体大厅办理，可以在线上传全部申报材料，不用到窗口核验原件，办理结果快速送达
	该事项可以使用自助机在任何时候办理
	该事项可以在本市范围内就近的实体大厅办理
满意	该事项可以在本省范围内就近的实体大厅办理
	该事项可以在全国范围内就近的实体大厅办理
	该事项只需要填写一张表单就可以完成申报
	该事项可以在线提交全部申报材料，到窗口核验原件，实现最多跑一次窗口就可以办完
	办理该事项所需要的证明材料可以用告知承诺书替代
	该事项可以通过自助机办理，但只限于工作时间
	该事项可以在线预约办理

1、评价标准更细化；2、评价模式更丰富；3、评价对象更广；4、评价要求更全面；5、评价结果运用更严格；6、评价结果数据公开力度更大。

积分制—系统呈现

96
总人数

203.28 分
平均总积分



唐亚清

总积分榜首
总积分值: 1440分



唐亚清

日常积分榜首
日常积分值: 1440分



徐逸文

维护积分榜首
维护积分值: 90分

时间

人员

获得积分

积分类型

2018-05-11 16:26

柳琴伟

5

日常积分

2018-05-11 16:26

周红旦

5

日常积分

2018-05-14 20:56

唐亚清

5

日常积分

2018-05-14 20:56

唐亚清

5

日常积分

2018-05-17 14:34

唐亚清

5

维护积分

2018-05-17 14:58

唐亚清

5

维护积分

2018-05-17 15:03

范承莹

5

维护积分

2018-05-17 15:55

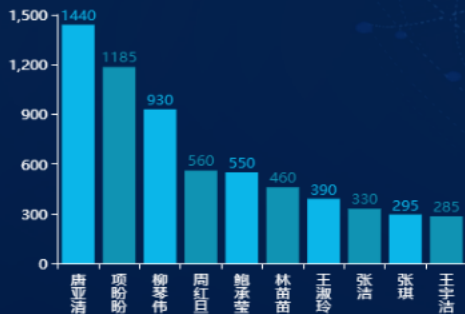
项盼盼

5

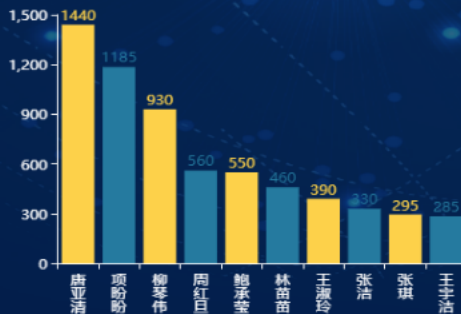
维护积分

动态滚动

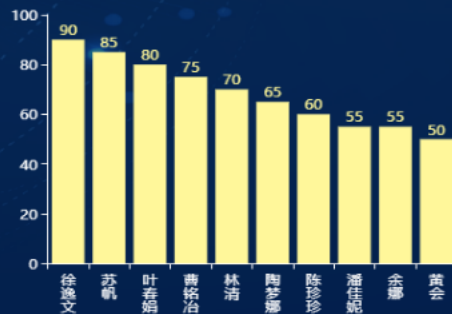
积分排名TOP10



日常积分排名TOP10



维护积分排名TOP10



五、取得成效

广州市荔湾区创新推进行“一窗式”服务标准化



平台标准化
受理标准化
清单标准化
审批标准化
监管标准化

+ 信息化

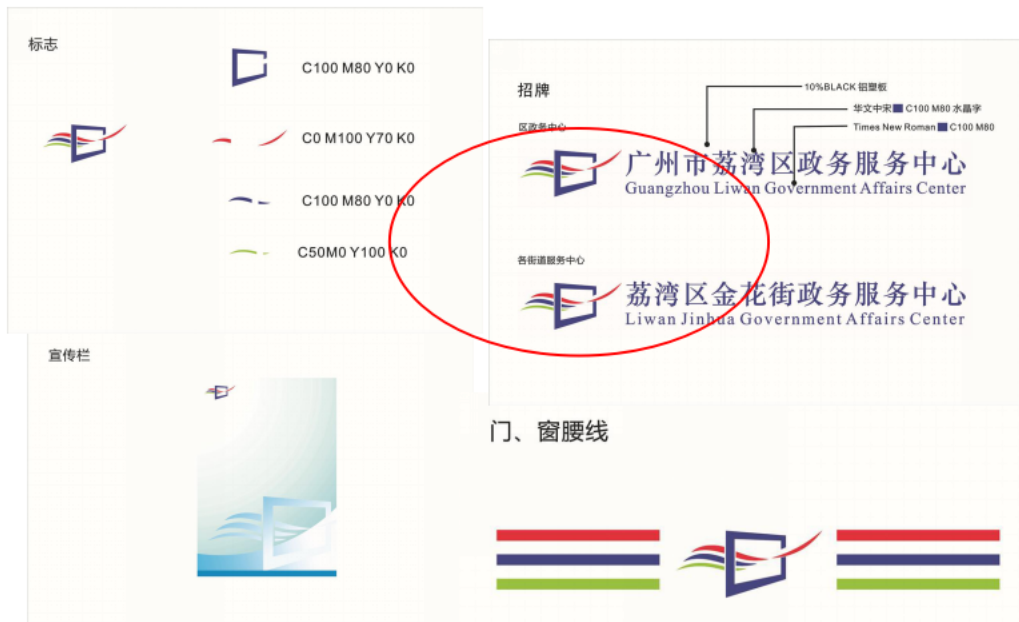


其实，这只是荔湾区政务服务标准化的一个缩影
自开展试点工作以来
荔湾区政务服务中心
始终坚持以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点
紧紧围绕深化行政体制改革主旨
不断完善政务服务标准体系
用标准化手段提升管理层次
提高服务水平和服务质量
近日，还以**96分**高分优秀
通过了荔湾政务服务标准化试点
终期验收



广州市荔湾区创新推进行“一窗式”服务标准化

建立区、街两级政务服务标准化体系建设，对业务量大的个人事项，由审批部门委托属地街道办理，由各街道政务服务中心参照区政务服务中心的做法，推行“统一受理、综合办理”即办模式。



暂停服务

Service Suspended

备用窗口

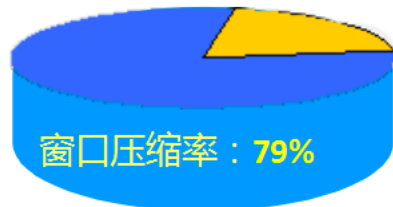
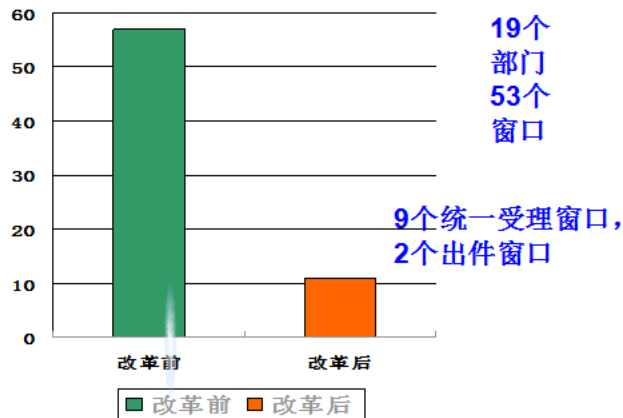
Spare service window

统一受理窗

Comprehensive service window

突出成效

1. 窗口服务能力大幅提升



2. 办事体验显著提升

人工客服+智能机器人



市民网页

企业网页

市民网页：27万人
企业网页：8万家



APP、WAP、
微信、支付宝

政务+
银行
移动终端
自助终端
邮政蜜蜂箱

- 信息跑腿，公办小学报名免查册服务，惠及8万多个家庭

提升协同服务能力

提升“家门口”服务水平

提升全渠道服务水平

提升主动服务能力

提升全生命周期服务能力



3. 改善营商环境，提升城市竞争力



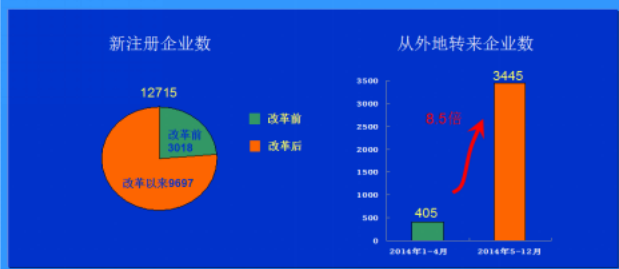
“微软云暨移动技术孵化计划-广州云暨移动应用孵化平台”签约仪式现场。

2016年，“微软云暨移动技术孵化计划-广州云暨移动应用孵化平台”正式落户**荔湾**。

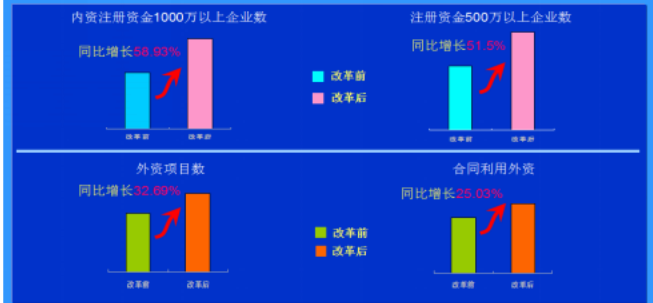
实现了注册企业质和量的提升

2014年新注册企业情况

新注册企业数:12715个, 其中从5月改革以来:9697个
从外地转来企业数:3445个



2015年投资注册量和利用外资情况



4. 全市推广“一窗”



中国广州发布

33分钟前 来自微博 weibo.com

#对话市政府#【荔湾先行试点 推进政务服务改革工作】广州荔湾区将先行作为试点，推进政务服务改革工作。全面推广“一窗式”政务服务模式，区政务中心从原来1个窗口只受理办理几项业务，改为受理办理所有部门264项业务。同时数据资料对接佛山市及南海区行政审批系统，做到广佛通办。 [网页链接](#)



× 广州政府网

952项事项 纳入“一窗式”集成服务

广州“一窗式”服务改革走在全国前列

2014年 荔湾区

率先实施“一窗式”政务服务改革试点。

2015年 广州市全市范围

推进行政审批“条块结合、四级联动、以区为主、重心下移、集成服务”改革（以下称“一窗式”集成服务改革），在全国率先营造审批流程优、审批服务好、办事成本低、审批效率高的政务服务环境，经验做法在全国不少地区复制推广。

截至
目前

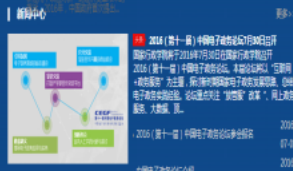
广州市市级952项事项

纳入“一窗式”集成服务，基本实现企业群众到现场办理的事项“只进一扇门”“只到一扇窗”。

6、分享经验



与会嘉宾



5. 国务院在80个城市推广“一窗”

**中华人民共和国中央人民政府**
www.gov.cn

国务院总理新闻政策互动服务

首页 > 信息公开 > 国务院文件 > 综合政务 > 电子政务

索引号: 000014349/2016-00075
发文机关: 国务院办公厅
标 题: 国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知
发文字号: 国办发〔2016〕23号
主 题 词:

主题分类: 综合政务/电子政务
成文日期: 2016年04月14日
发布日期: 2016年04月26日

国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门 推进“互联网+政务服务”开展信息惠民 试点实施方案的通知

国办发〔2016〕23号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

国家发展改革委、财政部、教育部、公安部、民政部、人力资源社会保障部、住房城乡建设部、国家卫生计生委、国务院法制办、国家标准委《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》已经国务院同意，现转发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

国务院办公厅
2016年4月14日

(此件公开发布)

推进“互联网+政务服务” 开展信息惠民试点实施方案

国家发展改革委 财政部 教育部 公安部 民政部
人力资源社会保障部 住房城乡建设部 国家卫生计生委
国务院法制办 国家标准委

推进“互联网+政务服务”，促进部门间信息共享，是深化简政放权、放管结合、优化服务改革的重要内容。为进一步推动部门间政务服务相互衔接、协同联动，打破信息孤岛，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，变被动服务为主动服务，特制定本实施方案。

一、形势和要求

近年来，各地区各部门按照党中央、国务院的部署和要求，积极探索创新，不断改进政务服务。国家发展改革委、财政部等12个部门组织实施信息惠民工程，取得初步成效。福建省建成了电子证照库，推动了跨部门证件、证照、证明的互认共享，初步实现了基于公民身份号码的“一号式”服务；广州市的“一窗式”和佛山市的“一门式”服务改革，简化群众办事环节，优化服务流程，提升了办事效率；上海市、深圳市通过建设社区公共服务综合信息平台和数据共享平台，基本实现了政务服务事项的网上综合受理和全程协同办理。

但是也应看到，困扰基层群众的“办证多、办事难”现象仍然大量存在，造成群众重复提交办事材料、往返跑腿，给群众办事创业带来诸多不便。适应新的形势和要求，推进国家治理体系和治理能力现代化，建设服务型政府，亟需进一步加大力度总结和推广试点区域的成功经验，借鉴发达国家依托公民号、社会安全号等开展面向公民社保、医疗、养老、纳税、信用等“一号”管理服务的经验，加快推进部门间信息共享和业务协同，简化群众办事环节、提升政府行政效能、畅通政务服务渠道，着力构建方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

多地复制



广州、深圳、北京、上海、大庆、吉林长春、浙江台州市、杭州余杭区、山东济宁、河北张家口、承德双滦、山西运城等多地复制荔湾“一窗”模式



2016年深圳市政务服务管理办公室副处长田云带领该市宝安、福田等各区政务服务中心相关负责人一行6人，到荔湾区政务服务中心考察

各地改革成功落地的实践证明：不管是东南西北、经济发展程度差异，都能成功落地，并没有“水土不服”，一窗式模式具有可复制、可推广价值，。



西安市未央区推出“一件事一次办” 改革 让政务服务提档再加速

来源：海外网 04-21 11:18

为方便辖区群众办事，促进全区政务服务提档加速，近日，西安市未央区从群众立场出发，认真梳理群众和企业关注的重点事项，推出“一件事一次办”服务礼包，让企业和群众一图读懂办事流程、一次备齐相关资料，真正实现了不跑腿、少跑腿，“一件事一次办”。

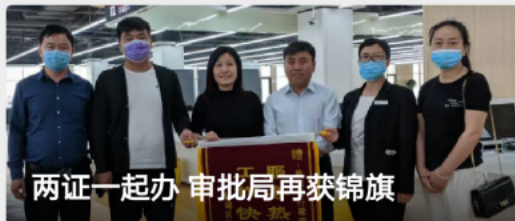
2020年3月12日，未央区审批服务局启动了“一件事一次办”服务套餐梳理工作。3月20日，初步梳理出理发店、便利店、餐饮店3个“一件事一次办”服务套餐，并在辖区工商所和区政务服务大厅开始试行。4月20日，推出第一批“一件事”套餐服务礼包汇编，共涉及个体和企业“一件事”45项。



大材“精”用，政务服务添硬核



4月30日 晚上21:16



诚信不再是一纸空谈



《运城日报》刊发 | 盐湖区以“三度”
提升营商环境质量 优环境 添活力

抖音号：yanhu111“以前手续是这个部门
找了，再找下一个。现在审批局集中办公

5月26日 晚上21:07



市人大调研我区“一枚印章管审批”
改革情况

抖音号：yanhu111 5月26日，市人大常
委会主任杜自立带

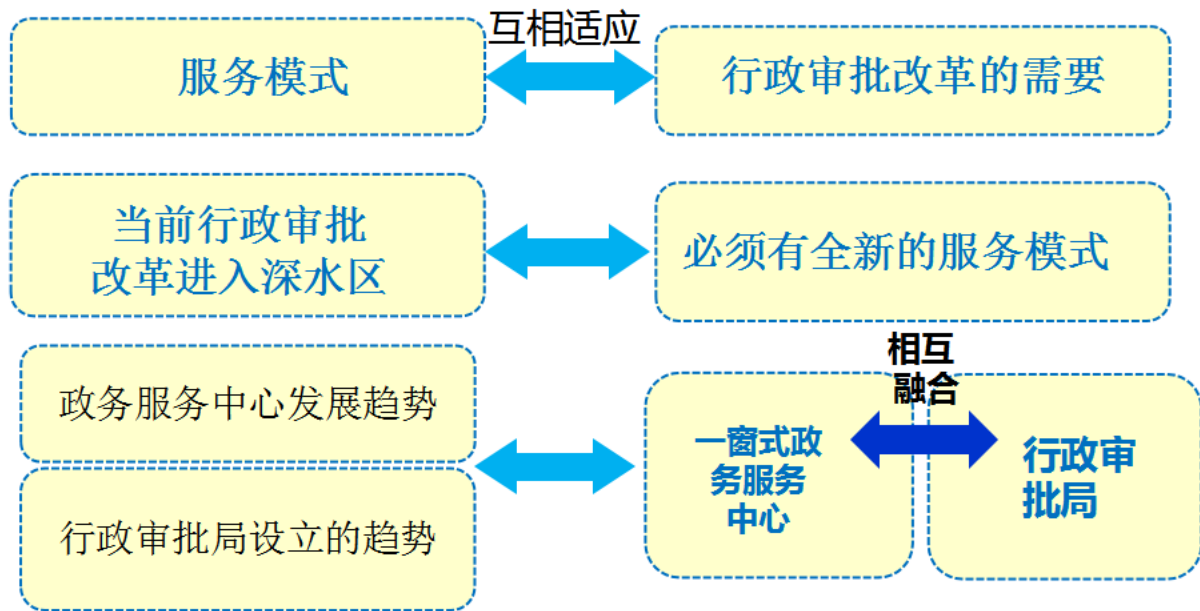
第三节：

推进行政审批局“一窗式”改革应注意的问题

从全国的政务服务改革实践证明：

“一窗式政务服务中心”和“行政审批局”模式是目前各地审改的主要审批模式，也是行政审批制度改革的重要成果，二者之所以能形成“多地开花”的局面，和全国行政审批制度改革的整体推进进程有关。但围绕两种模式所引发的学理争鸣也从未停止，说明二者对行政审批改革都有着积极的影响，互有优势。鉴于以上因素，各地在推进行政审批改革过程中，必须把握这点，围绕两者之间的融合做文章，而不能把它们看作是水火不容的对立面，以有效推进政务服务方式的改革创新，使之符合行政审批改革的现实发展需要。一窗式有效解决了政府对外服务方面，由分散部门向整体政府转变，让群众感觉到政府是一个整体。我认为，一窗式与行审局并非对立者，这两种模式必然是要走向融合的，那么行政审批局模式如何打破自身局限，在融合“一窗式”改革应注意哪些问题，本节就以本人多年的实践经验和观察思考对两种模式进行对比分析，以供各位参考。

除开发区外的其他行政区域可部分借鉴其成功经验，但切忌全盘照搬照抄

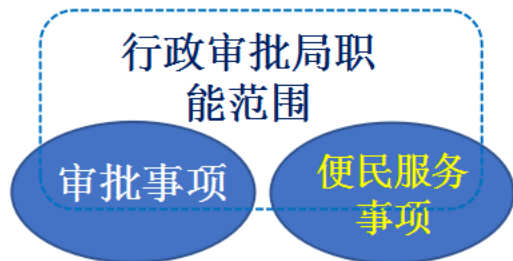


两种模式的互补性决定

行政审批局本身的功能局限性、
改革协调难度大等。



行政审批局改革进行的并不是很彻底，有的地方**仅仅是在政务服务中心加挂行政审批局的牌子**，有的只是做到了**行政权力的部分划拨等**



政务服务中心平台于行政审批局而言是一个有益的补充，两者缺一不可，政务服务中心的办公模式和服务形式将长期存在

行政审批局的职能范围并不能也不适合
涵盖所有审批事项和便民服务事项

“一窗式”模式与行政审批局模式各有长短，并非对立者，而是行政审批局模式的必要结合！ “一窗式”模式解决的是政府是一个整体对外服务，有效杜绝“体外运作和利益链条”，而行政审批局解决了内部资源的整合，提升了效率。

相对集中行使行政审批权的趋势决定

《行政许可法》第25条规定：“根据精简、统一、效能的原则，可以决定一个行政机关行使有关行政机关的行政许可权”。

中央编办、国务院法制办：要根据精简统一、效能的原则，将政府各部门行政许可权交由一个部门行使，或者将一个部门的行政许可权交由另一个部门行使。

组建行政审批服务局，根本是为了解决企业和群众办事难、办事慢等问题。行政审批事项集中到一个部门后，如何优化审批流程，提高审批效率，实现从“物理集中”到“化学反应”的全面跃升是个关键。

行政审批局的设立是开发区等功能区行政审批改革的有效模式

行政审批局模式融合“一窗式”应注意什么？

目前在各地推行的行政审批局模式都属于探索阶段，并不具有普遍适用性的标准范本，在改革过程中也暴露出很多局限性，但并非不可破，笔者认为充分融合“一窗式”的流程再造、受审分离等手段，可有效破除其自身局限，但**在融合“一窗式”模式也要注意以下七个问题：**

一是必须成立综合协调的政务管理行政机构

在实践中可以考虑需要成立综合协调的行政机构。为什么？因为行政审批局与其他职能部门一样都属于政府的工作职能部门，并没有多大区别，只是审批职能相对集中而尔。所以成立综合协调的行政机构

一方面，有利于统筹行政审批局与各职能部门的审批，理顺相对集中审批关系。在协调机构下设立直属管理的政务服务中心实体作为平台，由行政审批局与各职能部门将审批事项进驻到平台实行集中办理，同时在政务服务中心平台上推行由政务中心承担前台“一窗式”综合受理和统一出件职责、后台由行政审批局 + N个审批部门组成审批工作体，实现两者实体融合，真正发挥两者的优势，避免各自的缺陷，真正实现受审分离。**另一方面**，便于与上级政务管理部门对口，以利于工作上的指导和对应上级多个业务部门的沟通协调，有归属感。



从我个人的观点认为，成立行政审批局有以下几种模式：

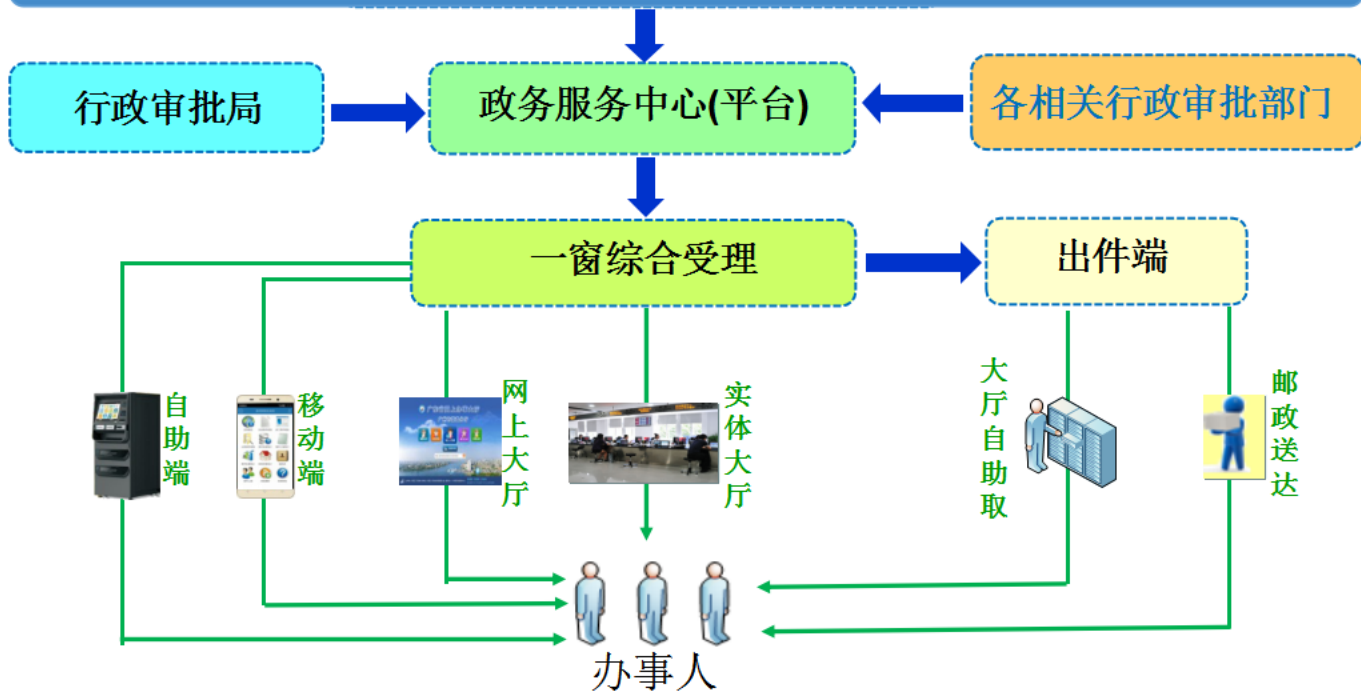
**1、设立政务服务管理局（办公室）或营商办、数据管理局、审改办，
下设直属管理的政务服务中心。**

这种模式最优，资源整合到位，有利于统筹行政审批局与各职能部门的审批关系。有利于推进互联网+政务服务，实现数据信息共享。在协调机构下设立直属管理的政务服务中心实体作为平台，由行政审批局与各职能部门将审批事项进驻到平台实行集中办理，同时在政务服务中心平台上推行由政务中心承担前台“一窗式”综合受理和统一出件职责、后台由行政审批局+N个审批部门组成审批工作体，实现两者实体融合，真正发挥两者的优势，避免各自的缺陷，真正实现受、审分离。

模式1

新型政务服务结构图

政务服务管理办公室（挂营商办、政务服务数据管理局、审改办）



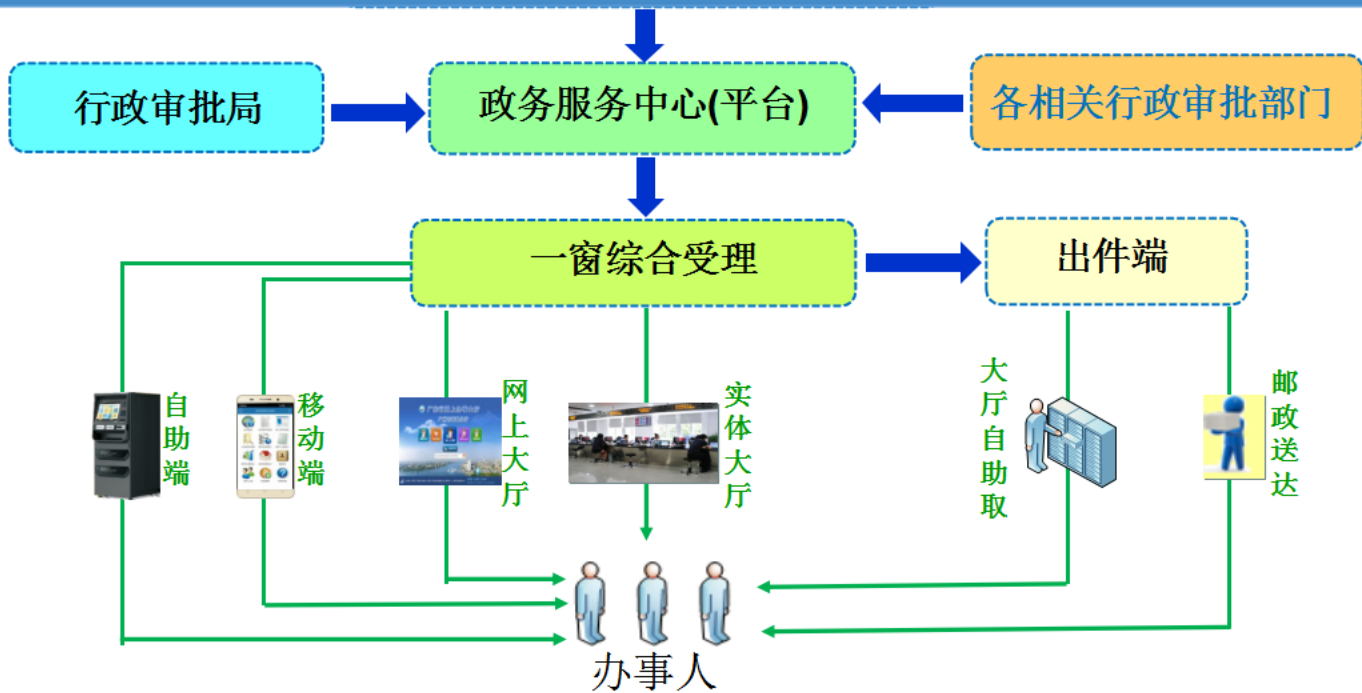
2、设立行政审批服务局（挂政务服务管理办公室或营商办、数据管理局、审改办），下设直属管理的政务服务中心。

这种模式次之，资源整合到位，有利于推进互联网+政务服务，实现数据信息共享。实现政务服务中心承担一窗受理，行政审批局+N个审批部门进驻政务中心后台分类审批，但在实现受、审分离方面属于审批局直管单位承担，有制度上的缺陷，不利于监管。

模式2

新型政务服务结构图

行政审批服务局（挂政务服务管理办公室或营商办、数据管理局、审改办）



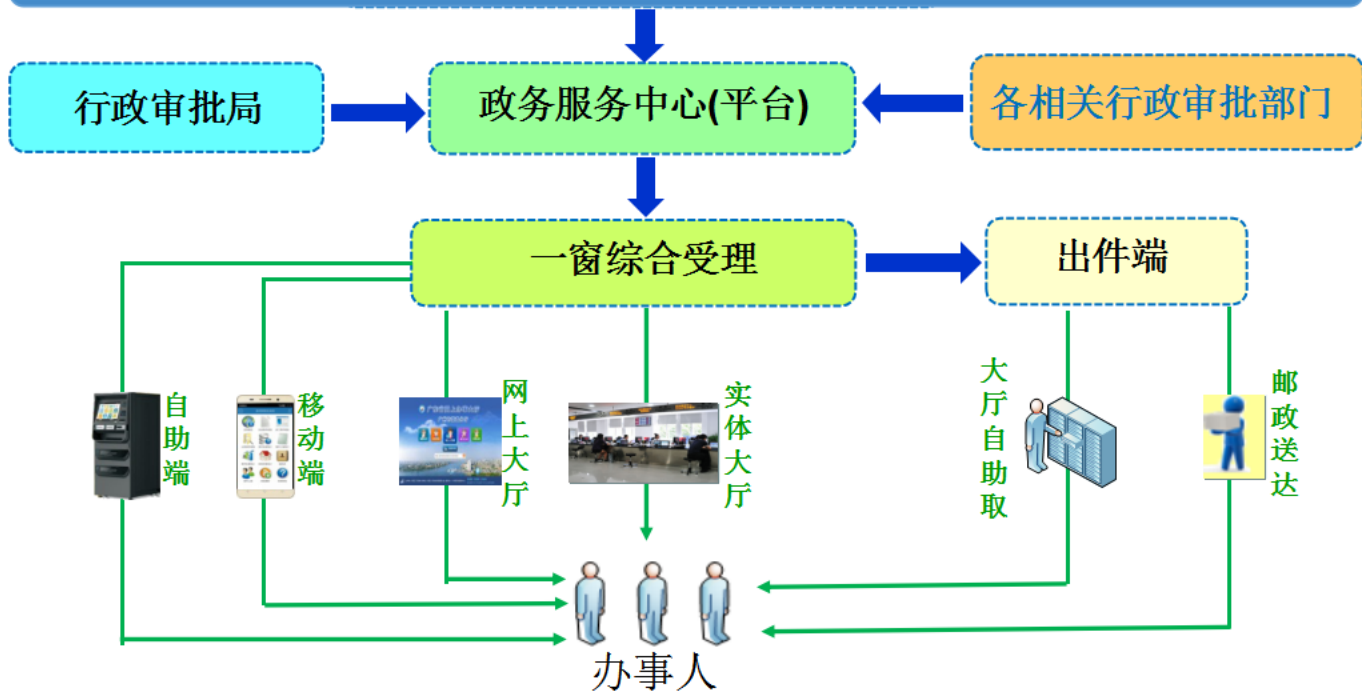
3、设立行政审批服务局（挂政务服务管理办公室、审改办），下设直属管理的政务服务中心。

这种模式比不上前两种模式好，没有信息化和大数据职能，两张皮现象严重，不利于工作的推进。但，也发挥政务办的协调职能，以解决以前由行政审批局协调平行的同属政府工作部门的弱点。下设政务中心承担对外一窗式受理服务，后台由审批局+N个审批部门分类审批的受、审分离，属于内部分离模式。但在实现受、审分离方面有制度上的缺陷，不利于监管。

模式 3

新型政务服务结构图

行政审批服务局（加挂政务服务管理办公室、审改办）

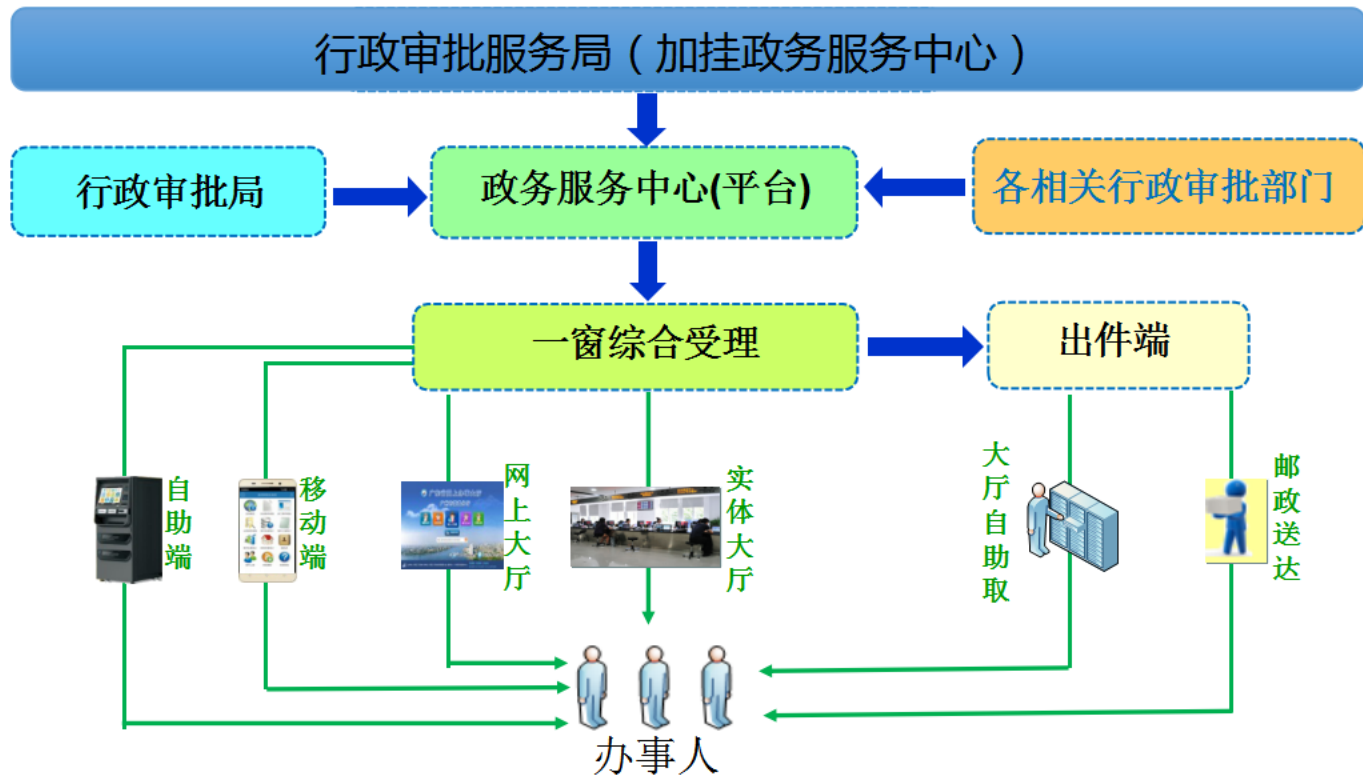


4、设立行政审批服务局（加挂政务中心）。

这种模式相对比较弱、不完善。但，可以设立一窗综合受理内设机构，承担行政审批局本部和没划转审批局的事项，以及没划转审批局的审批部门的业务的所有“受理业务”，实现受、审内部分离，让企业和办事群众，只进一个门，到一个窗综合通办、联办，让群众少跑窗。但在实现受、审分离制度方面上的缺陷太大，典型的自我监管。

模式 4

新型政务服务结构图



二是事项必须要划转到位

各地应在行政管辖的权限下，按照审批职能“应划必划、应调必调”的原则，在省级层面应制订事项划转的统一标准。即市级和区县级的划转统一事项目录，这样有利于全省统一，有利于市区县在改革中便于操作。

划转事项有2套方案：

方案一，设立更为完整审批职能的行政审批局。如当地主要领导高位推动，按照审批职能“应划必划、应调必调”的原则，尽可能将能划转的行政审批事项和职能。

方案二，与企业 and 群众生产生活密切相关，且经常发生、申请量大、有明确审批标准和程序的事项，对行政审批改革起到关键作用的事项和职能，可将涉及市场准入、投资建设、国土规划、交通运输、环境保护、安全生产、城市管理、民生保障等领域行政许可及关联事项和收费事项，划转到行政审批服务局集中实施，全部集中划转。对审批程序复杂、专业要求较高，特别是带有制约和限制性、涉及公共利益平衡和重大公共安全的事项，进行政策风险评估，条件尚不成熟的可暂不划转。

三是配置专业力量，确保行政审批落到实处

1、针对设立行政审批局后人员编制数、人员业务素质等方面都难以协调调配问题，在人员划转前，各地首先要事先针对各职能部门的审批与监管业务量进行评估，根据各审批监管事项业务量的大小，进行人员编制分配划转，避免单纯地50%划分原则造成忙闲不均。

2、在改革前是要对各审批职能部门现承担责任审批和监管人员固化管理，以保证人员的专业素质，如原来从事某些审批职能的，划转后仍然从事相同或类似的工作，按照“编随事走、人随编走”和“调硬人、硬调人”的规定。实行“划事、划编、划人、最后再确定部门领导”的顺序进行。这需要各地以市（区、县）全面统筹，还要根据审批和监管业务的需要调剂预留新增人员编制数，不能以不增编制为由，不予解决，改革是需要成本的，也就是机构及编制是在总量不突破的前提下，需要的要增加，没必要的要削减甚至取消。

如果缺实编制太紧，可以采取一个过渡性方案，即将各部门辅助审批的临聘人员一并调整到新组建的行审局，承担审批辅助性工作，以确保改革划转后工作不乱、平稳过渡。

3、要推行专业审批与综合审批相结合的形式，为解决行政审批局个别审批业务专业性与部分业务工作量不均衡，以及出现的忙闲不均、业务单一的问题，可采用专业技术性强、要求相应业务素质高的审批业务，固定人员承担，并预留编制同步招聘培养，对业务专业性相近、相通的审批，可采用小综合型审批，对业务专业性不强、要求不高的可采用全综合型审批，这样比较好解决目前行审局“小圈子审批”、审批业务不均衡，或人员结构性缺乏的问题。

4、制定各职能部门与审批局的业务信息双向沟通机制。一方面解决审批与监管的信息共享，确保事中事后的监管到位；另一方面，解决各主管部门新的业务信息更新和对审批人员持续的业务知识贮备，以适应新要求。

四是建立“双向组合审批监管联动”模式和闭环审批机制，解决审批监管职责界限，畅通审批监管路径

行政审批局成立后反映比较多的问题之一就是审批监管的界限，我认为，可采用两个措施解决：

一是创新推行“双向组合审批监管联动”模式。这种模式具体为：即由行政审批局和各行政主管部门共同组建审批监管联合体，由各行政主管部门分管领导兼任审批局副局长，承担处理所属行政主管部门的审批与监管职责，表现为既合作履职，又分工明确。具体操作为审批、监管日常工作由双方组成人员协同处理，实现审监信息联动，既解决审监脱节，又解决人手不足，这是联动合作。

二是设立闭环审批机制。完善评审技术支撑体系建设，针对审批事项的踏勘、评审等环节协调难、复杂度高的难题，对于非人员资质限制的踏勘评审等工作，行政审批服务局不断加强业务学习，锻炼打造一支会管理、精业务、行专结合的干部队伍，以应对部门有限支持的掣肘；对需要相关技术职称和资质的现场踏勘、核查、评审专家，采取建立市县合理比例的专家库和政府采购第三方中介服务的办法，以便更加科学规范审批决策。

三是利用信息技术手段，可以比较好解决审批与监管的界限。即在系统中确立审批事项从受理到出件的整个闭环流程，在闭环流程内的环节是审批权限与职责，包括在审批过程的必要现场勘查、各类专业技术评估均要纳入其中，不必搞邀请主管部门参与联合之类的难以协调、容易产生推诿的方式，环外的则是监管的权限与职责。由于信息系统可以进行电子印迹留痕和推送、接收的时间节点状况，可以明晰各自办理事项的过程与脉络，厘清各自的责任。有争议者，可由编办、法制办、政务办联合会商仲裁解决。

在监管上，对于审管分离的行政许可事项，要按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的原则，科学确定行政审批服务局与承担监管职能部门的职责定位，厘清权责关系。承担监管职能的各部门要全方位做好监管工作，突出加强事中事后监管，及时完善行政权力清单和责任清单，严格落实监管责任，绝不允许推卸责任、绝不允许出现监管空白。

五是必须做优做畅联合审批流程

行政审批局最大的优势就是并联审批，而并联审批最大的需求就是法人类、工程类业务，一定要将优势发挥到极致。不能只停留在物理的整合，而是要在流程组合上、优化上花心思。要实行“套餐式、链条式、延伸式”的审批方式，一改目前办理审批单个业务的状况。下面就举做得较好的例子：

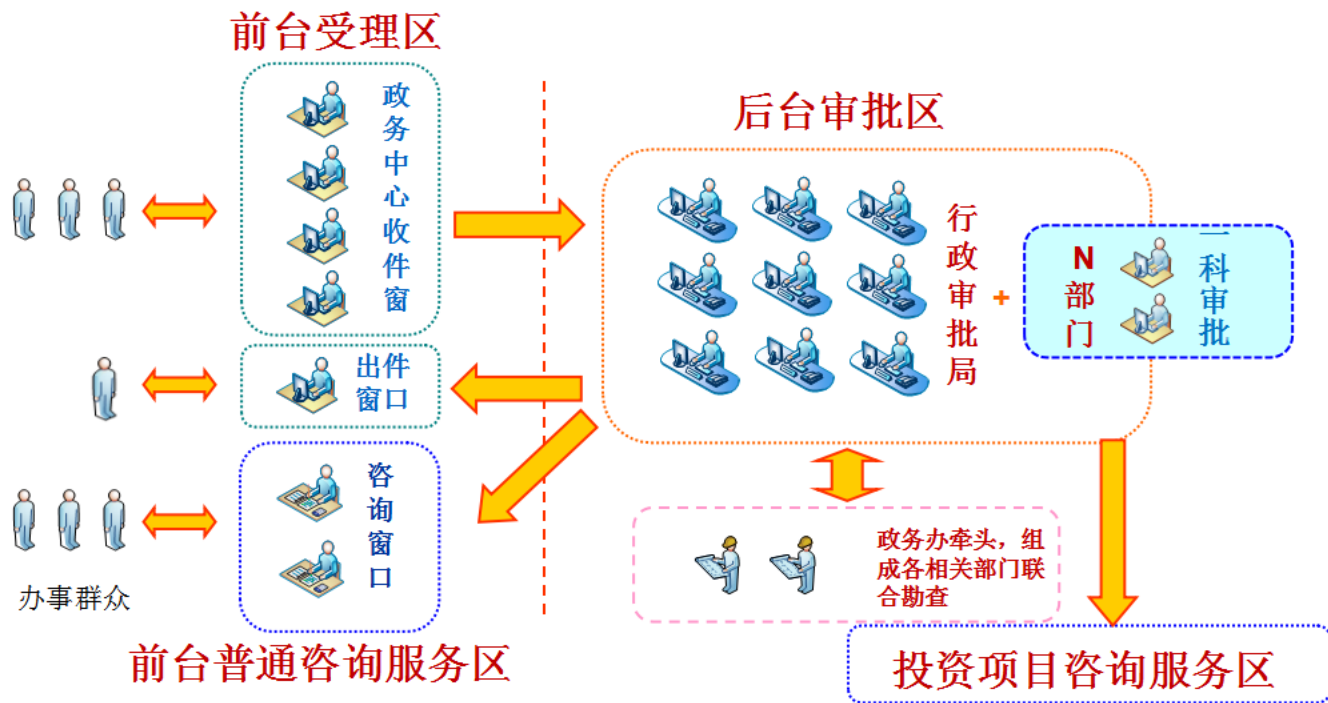
如浙江义乌的新生儿事项办理，就一改传统的在窗口办理事项，充分利用现有服务场地，将办理地点变成了医院，部门进行在线审批，通过数据共享集成服务最终实现完全无纸化的新生儿六证办理，引起了很大的关注。虽然该案例存在着满足前置条件以及地方支持为前提的特殊性，但是从此事中，我们不难看出两点，一是“一件事”套餐的作用性，方便办事群众的同时，也展现了地方中心的办事基础优越性，成绩亮眼；二是更多地开始注意，事项的办理的落脚点最终还是办事群众的需求，只有真正的从办事群众的办事场景出发，才能更好的赢得办事群众的口碑。再如：北京市石景山区在梳理“一件事”的过程中，深挖企业群众反映强烈的突出问题和办事痛点难点堵点，以编制“企业开办一件事”为突破口，持续创新政务服务，下大力气减材料、减环节、减时限、减证明，整合优化办事流程，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，“多口受理”变为“一次受理”，企业群众“找部门”变为“找政府”，实现“只跑一次、办好多多个事”。通过推出3个主题事项联办套餐，又称“一件事套餐”，只需到综合窗口提交一次材料，就能把以前工商注册、税务登记、食品经营许可证、消防审批、环境影响评价等环节一次办完，真正实现“一件事，只跑一次，办成事”。最终实现了将“开餐厅一件事”的办理时限从11个工作日压缩至6个工作日，申请材料从16项压缩至10项，跑腿次数从3次减少为1次；将“开便利店一件事”办理时限从18个工作日压缩至8个工作日，申请材料从21项压缩至13项，跑腿次数从4次减少为1次；将“开设便民蔬菜网点一件事”的申请材料从9项压缩至7项，跑腿次数从2次减少为1次。

六是必须以信息化手段为支撑，强化数据共享应用

充分发挥行政审批局物理整合的优势，通过“互联网+”手段，充分运用区块链为共享数据库服务的技术，搭建信息数据平台，严格明确各类事项办理时限，做到改革后办理时限少于改革前。为保证依时限出证，对各个环节实行标准化操作、标准化监管。在系统平台设置时限限制技术措施，对超期限的审批行为进行亮灯警示。系统平台与纪律监察局效能监察联网，对行政审批各环节实现全流程监管，及时纠正出现问题；平台记录作为审批人员日常和年终考核的主要依据，有效约束审批人员依法审批，确保审批事项能严格准时出件。将政务审批平台与网格化信息平台资源共通共享，实现行政审批、行政执法、行政监管信息资源共享，为强化政府部门在出件后实施“事中事后监管”提供重要信息来源。

七是必须推行受理、审批、监管相分离模式

因此，必须通过“一窗式”综合受理模式，实行前台受理窗口由政务服务中心直接管理和承担，按照各入驻部门（包括行政审批局）提供的受理清单，进行标准化受理收件。实行“一窗通办、联办，包括行政审批局之外的其他审批部门的业务”，真正解决“门难进”和跑“多个窗口”的问题。



通过一窗受、审、监相分离，互相制衡。受理没权审批，而审批没权受理，审批与现场勘查、管理分离，杜绝寻租链条。其前提最重要的是：负责“入口”受理、“出口”出件的单位与审批的单位必须要相分离，这个分离并非内部科室相分工的自我监管方式。不管是否设立行政审批局，这样的权力制衡才是最有效，更好地实现了管住“体外运作”和部门利益一体化的问题。

综上案例实践说明：

一窗式综合受理有效破解了以下七大难题

1、破人员归属壁垒，立审管分离模式。通过一窗受、审、监相分离，互相制衡，受理没权审批，而审批没权受理，杜绝寻租链条。其前提是：负责“入口”受理、“出口”出件的单位与审批的单位必须要相分离，不管是否设立行政审批局，这样的权力制衡才是最有效，更好地实现了管住“体外运作”。

2、破依机构设窗，立综合受理模式。受理不仅可单项受理，也可以多项的综合受理，既解决群众多头跑、多递材料，又解决政府各部门对外窗口分设而造成的“忙闲不均”行政成本资源浪费，以及多窗口不相统属造成的管理不力，从而引发群众投诉量最为集中的“门难进、脸难看、话难听、事难办”的诸多问题。

3、破层层审批传统，立集中审批模式。并实现后台分类审批，更专注更专业。

4、破受理条件不规范，立标准化受理模式。通过受理清单标准管理，规范了入驻部门行政审批权力，把好入口关。

5、破部门信息孤岛，立“两网一平台共享”模式。平台共享，证照建库、信息共享、数据分析。

6、破行政审批局自身局限，立融合全兼容模式。“一窗式”模式与行政审批局模式各有长短，并非对立者，而是行政审批局模式的必要结合！“一窗式”模式解决的是政府是一个整体对外服务，有效杜绝“体外运作和利益链条”，而行政审批局解决了内部资源的整合，提升了效率。

7、一窗式受、审分离有效杜绝“体外运行”，实现“一网打尽”

在2013年我们启动改革设计，到2014年落地实施一窗式改革，就已经考虑到的。现将我们的设计及落地操作，并实践运行到现在的实践经验分享一下：

一是开发一套一窗式综合受理信息平台，利用信息化技术支撑，解决运行过程信息流转记录的特点。从取号开始——收件受理——转后台部门分类审批（包括信息推送和实体材料交接登记）——审批结果（包括信息与实体件）——推送和接收实体件——前台统一出件窗口信息登记，并自动记录分析各审批部门审批件序号顺序排列，一旦出现审批件序号有异常，就会由信息平台系统发出警告到政务办和纪检监察部门，政务办和纪检监察部门就会联合启动倒查程序，包括审查一窗综合受理信息平台 and 有关部门的审批专网信息系统，进行比对，结果就一定可以查出，审批件是否体外运作的了。

什么情况下会让一窗式综合受理信息平台自动启动的呢？我们在改革之初，就曾发生了一个这样的案例，那么，我就解剖一下这个案例，来说说管住“入口”与“出口”的实践作用了：启动改革当月，前台政务中心承担的综合窗口受理了某部门的第一项业务，并由政务中心窗口工作人员将受理收件信息录入到一窗式综合受理信息平台，并登记为第一号件，然后将信息推送并将实体材料转送到该部门进行当面接收，该部门审批后，将审批结果（实体件），转到前台政务中心承担的统一窗口，政务中心工作人员将接收到的这个审批件，按先后顺序进行登记到一窗式综合信息平台为第一件业务，登记的信息包括审批件的部门批号，并由信息平台发出取件信息通知到申办人手机上，然后，申办人按取件信息通知，到取件窗口签收取件。然而，在当月再次受理同样是这个部门第二个业务时，流转审批环节都一样，但在实体审批件出件登记时，却出现审批件的部门批号，与前一个一窗式综合受理信息平台登记的同一个部门的审批件批号之间，有8个编号间隔，没按信息平台设定的顺序，信息平台立即启动警告到政务办和纪检监察部门，政务办和纪检监察部门就立即联合进行倒查，在检查到这个部门的审批专网信息系统时，就发现那几个间隔的审批件号已经批出，就是没有通过一窗式综合受理信息平台流转审批的，而是直接进入后台审批部门，进行审批出件的，属于典型的体外运行违规行为。

从这个案例实践说明：在我们实际办事的过程，群众和企业总有通过大厅一窗式综合受理的方式去办业务的，不可能全部都直接与后台部门联系办理的，只要那怕是有一个群众和企业从一窗式综合受理平台入口办理业务的，有体外流转运行的，一定会暴露的。退一步，如果发生这个进驻部门全部都是直接进行后台接件受理审批，而一个业务都没有出现在一窗式综合受理信息平台的，同样政务办和纪检监察部门也会进行抽查的，如果确实没有业务的，就提交给编办，考虑缩减该部门的编制，如果出现体外流转运行的，就一定查出来。

通过这个案例之后，审批部门才明白，通过一窗式综合受理信息平台，以及由政务中心承担前台收件受理和统一出件登记来运作，体外流转运作是很难操作的。以后，就再也没有发生此类问题了。

一窗式政务改革带来“四感”

人民群众的获得感

实行一窗式综合受理方式，群众办事就“少跑、不跑”，便利和快捷，得到的是切切实实的获得感！

主要领导的成就感

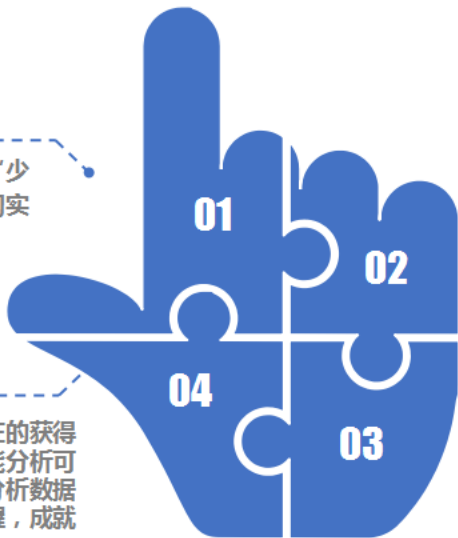
改革的成功落地，让群众和企业有实实在在的获得感，优化了营商环境。并通过系统集成智能分析可视平台，以图表可视化工具将大量报表性分析数据转化为直观化图形输出，使得领导运筹帷幄，成就感大大提升。

窗口人员的轻松感

窗口工作者利用智能的信息化装备，实行事项数字化，只需要“扫码录入”，轻松“全科受理”，工作压力大大减轻，轻松感油然而生！

审批人员的存在感

审批人员不再需要在窗口干“专注专业”的审批工作，回归后台承担“精心、精准、专业、高效”的审批工作，让专业的人干专业事的存在感！



要以“办事群众、窗口人员、审批部门、主要领导”这“四个用户”的不同角度去考虑，紧紧围绕这“四个用户”的核心需求，以及相互的关系，通过改革实现各自分享到“红利成果”，也就是各有所得，这样才能获得多方的支持，使各方给力。

第四节：



政务服务改革的发展趋势

行政审批服务局的发展趋势

突破难点的对策

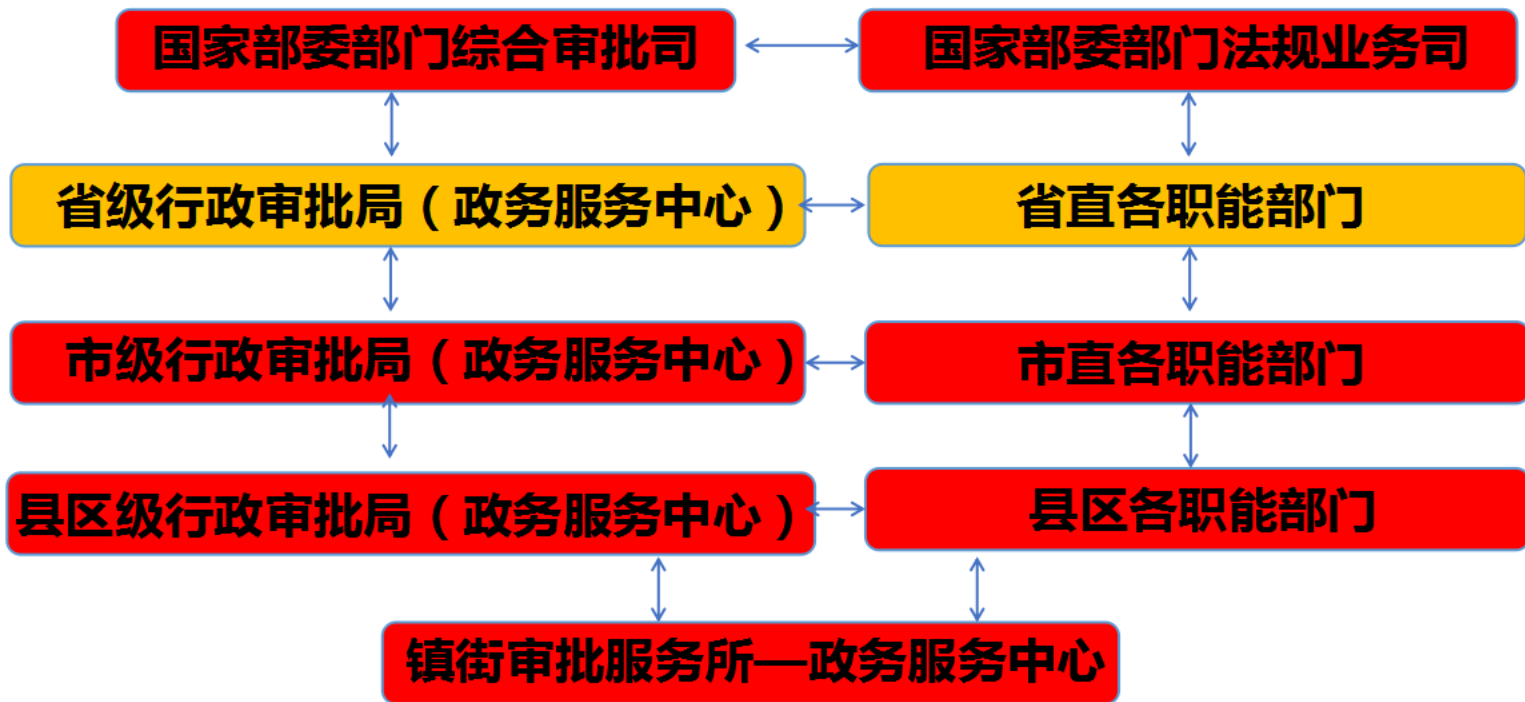
一是法律层面细化行政许可法第25条。第二十五条规定“经国务院批准，省、自治区、直辖市人民政府根据精简、统一、效能的原则，可以决定一个行政机关行使有关行政机关的行政许可权。”这条为设立行政审批局提供了法律依据，但对行政审批局设立后如何与政务服务中心融合则没有任何指引。因此，建议此条增设第二款：“经批准设立行使有关行政机关行政许可权机构的地方人民政府，应当将该机构行使的行政许可与其他行政机关行使的行政许可纳入集中办理。”通过增设细化条文，为两种模式走向融合提供法律原则支撑。

二是统一机构改革步调。各地就紧跟中央机构改革的大势，合理进行部门制改革，改变部门设置混乱的状况。个人觉得在机构改革和部门设置上不宜以一地一策，宜全国基本划一。

三是强化统筹力度。将落实相对集中行使行政许可权不限于设立一个行使机构（行政审批局）范畴，而是要主要考虑如何更方便有效地行使行政许可权，才能为办事企业和群众带来更便捷的感受。这不仅要求政策规划单位仅提供原则指引，更应在机构设立及其职责上明晰具体要求，建立规范化的标准，以强化统筹的力度，便于试点的深入推进。

四是理顺审批与监管的关系。行政许可集中行使后，需要改变当前“谁审批谁监管”的做法，以适应审批与监管分离的改革目标。这不仅需要加强新行政审批部门与原职能部门的协调对接，更需要各地在三定方案中明确新行政审批部门与原职能部门的职责与权限，特别是审批后与监管的衔接责任等，以避免出现权责不清、相互推诿、监管空白。可以说理顺审批监管的关系，是行政审批局能够有效持久运行保障。

行政审批服务局的发展趋势之一

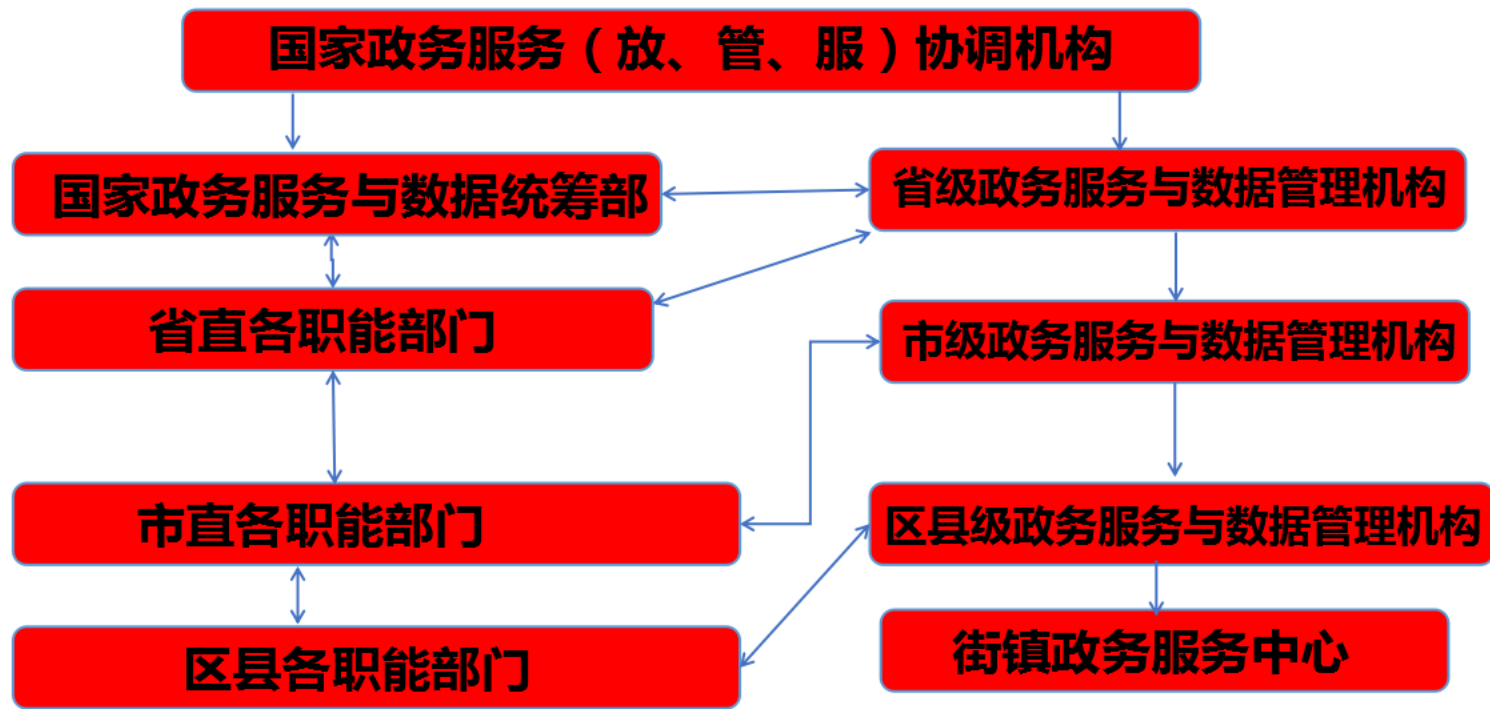


行政审批服务局的发展趋势之二

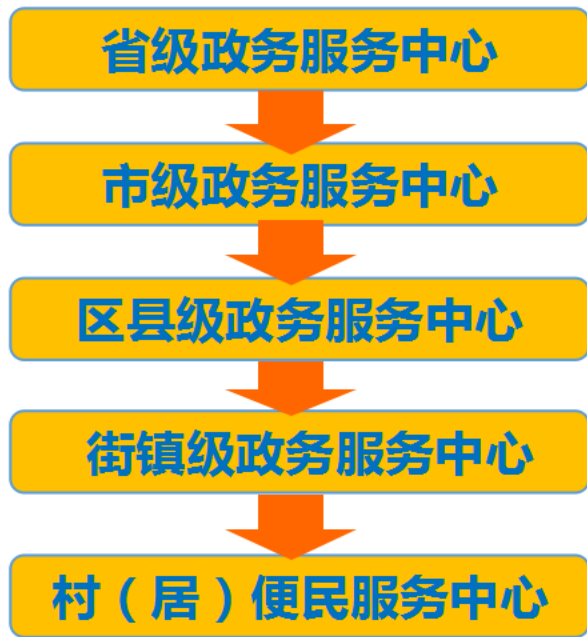
当前各地与中央在政府部门设置上基本上是线形关系，但部门制改革上下不同步协调，出现了机构职能没有参照，无法定位的情况。

因此，各地已经设立的行政审批服务局，将按照**中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》**的精神，**部分**有条件的市县和开发区可设立行政审批局，**其他大部分将改为行政审批服务管理局。**

政务服务组织标准化架构



政务服务标准化架构



政务服务架构将以省作为统一的主体

实行省、市、区（县）、街（镇）四级管理，五级服务体系

按照名称和标识、服务事项、审批标准、服务规范、信息系统、监督评价“六统一”的要求实施

互联网思维下的“数字政府”智慧政务一体标准化

数字政府业务逻辑

以数据为中心的一体化建设

一网

系统大集中

系统
云化
运营
集约化

服务
办公
业务
移动化

一窗

业务大集中

服务
中心
智能
化、
自助
化
7x24

服务
融合
业务
协同
覆盖
到底

一号

数据大集中

统一
用户
注册
认证
体系

数据
互联
互通
集中
共享

互联网思维下的“数字政府”智慧政务标准化总体趋势

推进国家治理体系和治理能力现代化

“大平台、大数据、大系统”，构建一体化政务治理体系，将成为较长一个时期指导我国政务信息化建设的发展蓝图

大平台共享

基础设施
一体整合大平台

系统大集中

大数据共融

数据融合
共享共用大数据

数据大集中

大系统共治

服务融合
协同联动大系统

服务大集中

智慧政务服务是“互联网 + 政务服务”改革的必然选择，目前的研究成果多集中在电子政务平台的发展趋势上，缺少对“互联网 + ”背景下智慧政务服务发展趋势的预判，其实智慧政务服务的发展都是有规律可循的，本文在综合分析和梳理的基础上，作出未来发展趋势的预测。

强化数据赋能，运用“大数据”和“区块链”技术推动审批流程再造，实现“九化”

- 1、导办智能化
- 2、填单一表化
- 3、事项数字化
- 4、受理标准化
- 5、审批规范化
- 6、信息共享化
- 7、评价科学化
- 8、数据可视化
- 9、大厅智慧化

新一代一窗式智慧“厅到位”

围绕政务服务流程再造、服务场景创新、服务链路完善、服务能力提升，充分利用大数据、物联网、人工智能、云计算、增强现实等技术手段，建设感知即服务的智能化电子政务服务形态，并以此为基础实现政府、市场、社会多方协同的公共价值塑造，让企业和群众有更多获得感，推动政务服务更加高效便捷，助推营商环境进一步优化，将政务中心建设为全国政务大厅标杆案例。



全天服务体系

通过门户、移动端、自助服务等多种方式提供24小时不间断的沟通、查询、申报服务



场景化服务流程

围绕用户服务场景，整合服务资源和流程，利用大数据、物联网、人工智能等高新技术实现个性化场景服务。



视觉化智能感知

应用人工智能技术，在服务中深度应用语音识别、图像识别等技术，实现智能化感知体系。



智能化自动监管

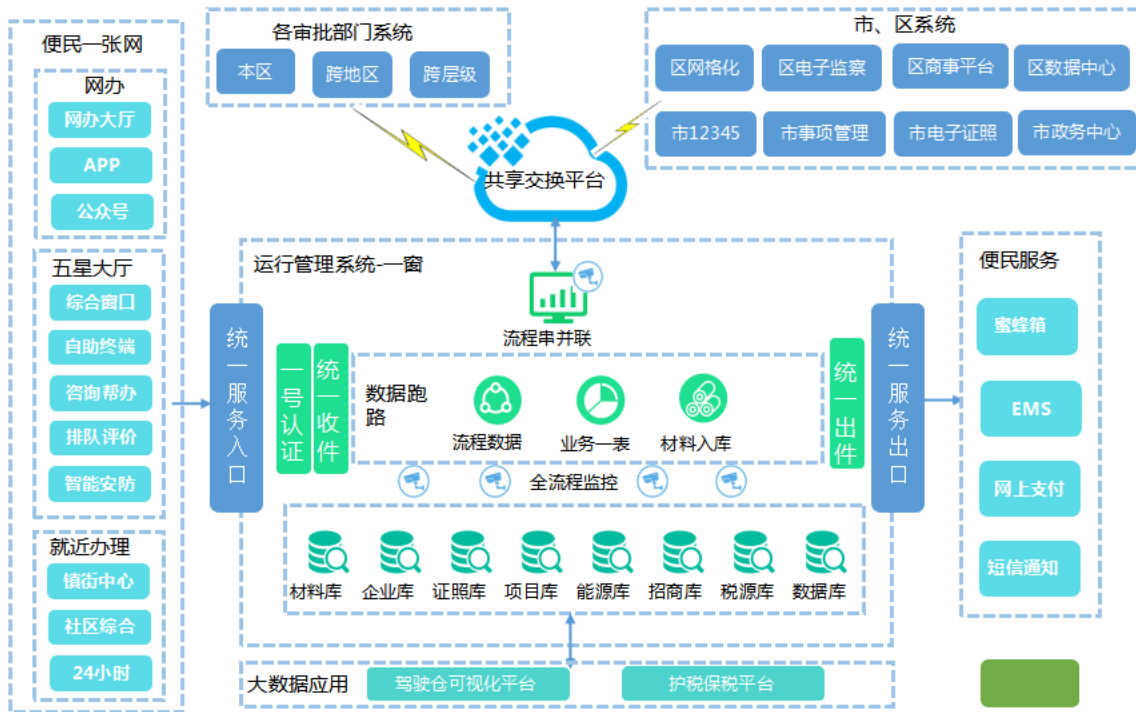
利用智能终端设备，实现 against 大厅人流，设备、环境等智能监控。



智能化决策

利用大数据可视化技术，为大厅领导、管理人员提供直观的数据展示，为领导决策提供有效支撑。

“政务服务，五星到家” “互联网+到位” 全景图



通过政务服务的全面互联网化、信息共享，实现企业、公民、审批部门、窗口人员满意的网上预审+申报+收件方式选择+评价等全程办理，实现物流到家、就近可办的五星体验，实现如同驾驶舱般的区情可视化体验。

“政务服务，五星到家” 新一代智慧“厅到位”全景图



通过政务中心、基层延伸服务中心的多级联动，实现科技、人文、绿色、特色、统一的五星级“大厅”

“政务服务，五星到家” “文化到位” 全景图



姓名：地名所命名，特点突出，也能成为很具代表性的品牌形象，由此命名
性别：女
颜色：以蓝色为主色调
服饰：制服系列，衣服上可以印有logo，让品牌更有调性，简单直观
配饰：手持服务指南，人工智能笔记
本突出主动式营销及智能化服务理念



姓名：绿卡，手持绿卡，更寓意为群众服务的高质量高效率，由此命名绿卡。
性别：男
颜色：以绿色为基调，突出生态环境，人物背后可以描绘出当地最具人文特征。
服饰：帽子上可以有体现品牌服务的logo字样，服装以偏运动休闲的工装为主
辅助品：人物右手可以持有一本服务指南，呼应品牌理念

国家荣誉、试点影响力（省级政府、部委、国办示范工程及现场会）

专家支撑影响力（国家行政学院、中国信息协会、暨南大学、一窗研究院）

媒体、新媒体传播影响力（省级媒体、人民网、新华网、人民日报、央视新闻联播）

用户影响力（评价、口碑、体验五星到位）

政务服务通过打造内部的文化氛围（服务价值理念、大事记、人文展示）、外部的服务形象（虚拟代言人、专家、媒体、用户、高峯影响力），实现品牌定位的“五星到家”文化。

少投入、大产出、强服务

政务服务标准化7.0--

用最少的资源，获得最大的产出，提供最好的服务

通过政务服务人才梯队的建设、职能划分、精细化管理，尤其一方面扩大帮办人员的职能为主动上门VIP服务。以全面提升政务服务的服务力、业务力、互联网+力为宗旨，全面助力政务服务精准升级。



服务定制化



管理开放化



方式智能化

移动互联
云计算
大数据
物联网
.....



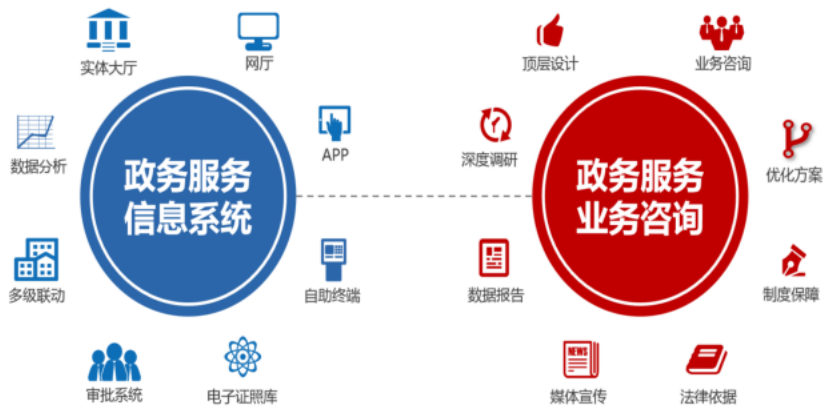
一人一服务

政务 **阿里巴巴**

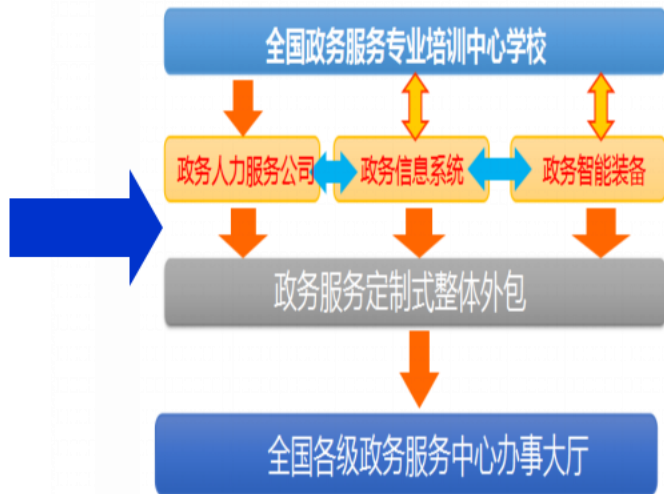
24小时不打烊服务

政务网店
政务微店

常规的政务服务改革解决方案将向购买整体服务方式转变



整体服务外包式将会成为解决政务服务中心快速落地“一窗式”的首选项



政务服务定制式整体外包：包括咨询服务、整体方案、信息系统、智能装备、高素质窗口全科受理人员和代办队伍

走一套“标准化、专业化、职业化、集约化”的模式

一窗式政务改革成功实践总结起来有：“五点启示”

（一）必须要有一个高度重视的“一把手”。高度重视主要体现在三个方面：一是工作上。之所以取得成功，关键是将行政审批政务改革列为“一号改革工程”，作为转变政府职能、优化营商环境的重要突破口来抓；二是机构上。要整合资源，做强做大政务机构，给予职能、人、财、物的保障，选好人、用好人；三是机制上。敢于突破行政审批领域的体制机制障碍，在制度建设、工作手段、服务样式上敢破善立、大胆创新。

（二）必须要有一个“本领高强的操盘手”。政务管理部门的主要负责人理当然是改革的担当者。必须具有慧眼识珠去选好队伍；必须具有破解难题的武功秘技；必须具有五毒不侵不坏之身；必须具有善于谋划的张良之谋；必须具有一马当先破阵斩将之勇；必须具有流程再造之工匠精神；必须具有善于游说的苏秦张仪之舌；有针对性地制定改革方案，创新服务手段和方式，从而有效保证了政务审批改革更“接地气”、更有实效。

（三）必须确保有一支由政务部门领导的“前台受理窗口”直属部队。“一窗式”受、审分离政务改革的前提，就是要确保有一支由政务部门直属管理的、承担前台综合受理业务的“自己部队”，只有“自己的人”才能将改革执行落实到位。

（四）必须要有一个能支撑改革需求的“供应商”。要选好精通政务业务的咨询服务公司、信息技术公司和终端产品制造商。

（五）必须制定并执行到位的一套运作管理流程和制度。加强对进驻政务服务中心后台承担审批工作人员的协同管理，确保前后台相互协调配合，明确各有关部门落实将承担行政审批的科室归并及进驻政务服务中心、行政审批授权、行政审批事项梳理、将承担审批工作的人员移交政务办管理。

一窗式综合受理模式的推出，不仅仅表现在窗口数量的增减、人员的调整、审批格局的简单变化、审批事项的流程简化等形式上，更主要的是体现出政府执政为民的理念，改革创新思路，敢于啃硬骨头攻坚克难的决心，并以创新务实的成果践行党的群众路线，转变政府职能与作风，规范公共权力，切实解决群众办事“四难”和服务群众“最后一公里”问题。

只要“四有”：领导有决心，执行有能力，机制有保障，技术有支撑

一窗式政务改革就一定成功！



政务服务无小事，
群众满意是标准！



出版社：中国财政经济出版社

书定价：58元

快递费：按地区、数量支付

折扣价：10、50、100、200本以上分别享

受不同折扣

方式一：关注并进入“千城智办”公众号，点

击下方的“新书订购”栏进行订购

方式二：识别下方小程序二维码在线订购



识别二维码在线订购

谢谢！

欢迎互
动交流



今天时间所限，就讲到这里。

各位可以从本人拙作出版《“一窗式”互联网时代政务服务变革》一书中找到很多答案的！！！

本书分别从“动因和方法”、“机制创新”、“具体做法”等方面，分为五篇十章，全方位阐述“一窗式”政务服务改革的方法论，具体为政务一线工作者（操盘手）在推进改革实施过程中，可预见或不可预见的有关领导重视、组织保障、机制管理、业务流程、清单编制、信息平台、数据共享、多次录入、表单整合、法规障碍、人员培训、大厅管理等实操性的具体化需要破解一系列实际问题！可作为政务服务工作者的参考书、工具书、常阅书、随身书。这都是本人作为最一线的基层工作者，亲力亲为带着政务办团队深入到每一个部门、街镇、社区，到每一个受理窗口，去组织业务梳理、信息技术攻关，所走的每一步实践改革都亲自操刀，并在近几年走访了全国29个省，到223个地区与各地各级政务同仁交流的心得和经验，并与那些信息化公司的设计者、部署者进行业务交流。

值得推荐！！！！

当然了，限于本人知识、眼界和能力水平，错误肯定是不少，谨是一家之言。在风云际会的今天，全国政务英豪有见识的情怀之士比比皆是！正所谓，英雄莫问出处，高人潜藏于草野之中！