**贵州省政务服务“放管服”**

**改革工作推行新举措**

---- 李永吉（13765901789）

摘要：贵州省人民政府2020年3月18日出台了《贵州省推进政务服务“全省通办、一次办成”改革工作实施方案》，本文主要是宣传、解读此改革方案的具体举措。

关键词：贵州省、政务服务、“放管服”改革、新举措

随着国家改革开放不断的纵深推进，当前，社会各方对政务服务工作的要求越来越高，特别是李克强总理2018年对“放管服”改革工作提出了“六个一”要求，即企业开办时间再减少一半、项目审批时间再砍掉一半、政务服务一网办通、企业和群众办事力争只进一扇门、最多跑一次、凡是没有法律法规规定的证明一律取消。此后，全国各省（市、区）在政务服务“放管服”改革工作中争先“亮剑”，比如公安交管部门全面推行交管服务的“马上办、网上办、就近办、一次办”，吉林省推行的“最多跑一次”，江苏省推行“不见面审批”服务，广东省推行的“一门、一网、一次”改革等。各使招数，改革的形势逼人，高潮迭起，呈现出前有“标兵”后有“追兵”之势。为此，贵州省人民政府2020年3月18日出台了《贵州省推进政务服务“全省通办、一次办成”改革工作实施方案》新举措，为全省的政务服务改革工作亮猛招、出实招。

全省本次“放管服”改革工作目标已明确，要求全面推进政务服务流程和方式系统性重塑,以数据通、系统通、业务通促进线上线下深度融合,推进 “标准统一、异地受理、远程办理、协同联动”的 “全省通办、一次办成”政务服务新模式,大幅度提高全省政务服务标准化、协同化、智能化水平, 实现贵州政务服务网与实体政务大厅服务能力 “双提升”,通过 打造 “全省通办、一次办成”政务服务品牌,推动政府治理体系和治理能力现代化,建设人民满意的服务型政府。改革分三个阶段实施，2020年7月 实现 “全省通办”事项异地收件、远程受理,2020年12月实现异地受理、远程办理,2021年12月实现线上线下融合互通、无差别协同办理。

第一阶段主经围绕：一是梳理 “全省通办”清单。对公安、市场监管等重点领域,全面梳理办事频率高、群众获得感强、涉及优化营商环境的 “全省通办”事项清单,每年集中公布一次,第一批次事项占比原则上不低于本行业事项的30%,逐年增加并持续扩大占比；二是实现通办事项标准化。着力提升 “全省通办”事项的标准化程度,统一规范申请材料、审查要点、流程和时限,纳入“全省通办”系统集中统一管理。通过贵州政务服务网等渠道向社会公布,让企业群众按标准备,异地窗口照单收件；三是制定 “全省通办、一次办成”操作规程。建立 “全省通办、一次办成”工作运行机制和全流程监督管控机制,明确事项办理流转具体程序,细化岗位职责、资料传输、联动方式、权责划分等内容,对收件受理、过程办理、办结送达等环节进行规范和跟踪督办；四是完善 “全省通办”系统支撑。围绕跨区域、跨层级、跨部门审批服务目标,按照一窗受理、在线核验、远程办理、即时协同、全程管控要求,基于贵州政务服务网建设 “全省通办”系统,与确需保留的省直单位业务系统互联互通,实现 “全省通办”系统前端收件,部门业务系统联动办理。联通省市县三级实体政务大厅视频,实现 “全省通办”全过程记录和点对点视频对话、视频核验；五是设置 “全省通办”窗口。各级实体政务大厅设置 “全省通办”收件窗口,与通办事项审批部门窗口开展异地视频会商收件。编制 “全省通办”事项事前辅导手册,组织开展 “全省通办”窗口人员辅导培训,确保能对申请材料准备的常见错误等进行辅导和解答,做到一个事项一次提交、一次办成；六是畅通邮政寄递渠道。完善各级实体政务大厅邮递收件设备和管理机制,方便企业和办事群众寄递资料。实现贵州政务服务网与邮政速递深度融合,审批部门确需收取原件存档、不便异地打证事项,用 “快递跑”取代 “群众跑”,助力“一次办成”。

第二个阶段主要围绕：一是优化再造政务服务流程。紧盯企业和群众反映最强烈、最渴望解决、办事频率高、办件量大的 “全省通办”事项,按照减时间、减材料、减环节、减成本、减跑腿的原则,依托 “一云一网一平台”进行系统集成、数据共享、业务协同,优化再造服务流程；二是全面推进电子印章应用。各级政府办公厅 (室)会同电子政务外网管理部门,利用全省政务外网统一电子印章系统,刻制本级政务服务部门电子印章,实现电子印章在贵州政务服务网全面应用；三是建立协同办理授权信任机制。建立 “全省通办”系统区块链信任机制,确保数据完整性、准确性、可用性和保密性,统一集中配置授权账号,各级窗口受理人员及后台审批人员本着信任为先原则,相互授予收件受理权、一次性告知权、原件核验权、审批结果送达权；四是推进异地受理协同联动。按照 “全省通办”操作规程和事项标准化要求,窗口人员对申报材料审核把关后,通过系统推送给相应属地部门,审批人员对报件进行实质性审查并作出审批决定,办结后需颁发证照的,由窗口人员打证颁证,为群众提供更加便利的 “一次办成”服务；五是推行帮办代办服务。在各级实体政务大厅设立帮办代办服务窗口,推行无偿帮办、代办、陪办服务,为企业和群众提供错时、延时服务,对重点项目提供个性化、定制化服务。有条件的地方可建设 “24小时不打烊”自助服务区,全天候提供自助服务；六是拓展事前辅导服务渠道。深化12345政府服务热线平台应用,以 “一次办成”为目标,充分发挥12345热线优势和人工智能技术,开展多渠道事前辅导,最大限度减少申请人往返实体政务大厅跑腿次数；七是实现政务服务高频证照通用。完善贵州政务服务网电子证照库,梳理电子证照应用责任清单,积极开展高频电子证照或证照电子样本在政务服务领域共享应用。重点推进身份证、护照、驾驶证、营业执照、结婚证、社保卡、食品生产许可证等高频电子证照或证照电子样本依托省数据共享交换平台在贵州政务服务网共享互认；八是推行 “一件事”多事项全省通办。推行 “一件事”多个事项跨行业、跨地区、跨部门、跨层级更高水平的 “全省通办、一次办成”,固定资产投资、工程建设领域等复杂事项由各级政府组织推进,个人就业创业等一般事项由各级政务服务中心组织实施。

第三阶段主要围绕：一是推进网上 “一口申报”。按照网络支撑、身份认证、电子印章、电子证照、数据共享 “五统一”要求,全面推进省内自建业务系统与贵州政务服务网整合,实现关键过程数据、结果数据协同共享,全省政务服务事项统一以贵州政务服务网作为互联网申报入口；二是升级贵州政务服务网移动端。提升 “云上贵州多彩宝” 政务专版服务能力,推动全省移动政务服务平台融合汇集,实现 “一平台”办理。建立移动政务服务评价体系,完善政务数据移动应用管理机制,探索一个源头、多点可办的移动政务生态。优化政务服务 “旗舰店”功能,在公安、市场监管、教育、医疗、住房、社保、民政、交通、税务等领域,持续增加移动办理事项,再造移动端服务流程,提升移动服务办事深度和广度； 三是推进政务服务信用监管。推进贵州政务服务网与贵州信用云互联互通,实现办事前、办事中信用核查,办结后立即公示。对信用良好的个人和企业,实行容缺受理、承诺办理,在办事过程中提交虚假材料的,撤销相应审批服务结果,并将提交虚假材料主体纳入失信人员名单,按照分级分类原则实施信用监管；四是绘制政务数字地图。依托贵州政务服务网,汇聚全省实体政务大厅、部门分厅、便民服务站、自助服务站点的服务部门、办理事项、预约人数、排队人数、 “好差评”等数据,绘制覆盖全省的贵州政务数字地图,方便群众查找最近的实体政务大厅,实现服务资源扁平化管理、精准化服务；五是加大多渠道政务服务供给。探索 “政务服务 + 银行” “政务服务+广电”,在各商业街道、园区、小区等人流密集场所,利用第三方资源部署自助服务终端。借助邮政、快递等网点资源,打造 “就近办、多点办”服务格局,为群众提供触手可及的政务服务；六是 探索推进跨省联办。依托全国一体化在线政务服务平台,积极对接珠三角、川渝经济圈等区域,探索建立政务服务跨省联办机制,明确联办事项,制定线上线下办理流程,提供区域联办事项咨询、收件和结果送达等服务,实现周边省份群众办事就近办理、异地办理、区域联办、一次办成。

本次改革是贵州省委、省政府“放管服”改革工作的重大举措，是全省经济社会高质量发展的需要，是贵州省政务服务提档升级的新标志。全省上下要提高认识，认清本次政务服务“放管服”改革工作的重要性，按改革的步骤有序推进，让本项改革取得实质性效果，让全省的“放管服”改革工作迈上新台阶，让广大企业和群众充分享受改革红利。