

南昌市推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组

洪职转字〔2021〕1号

关于印发《南昌市“窗网融合”改革实施方案》 的通知

各县（区）人民政府，各开发区管委会，湾里管理局，市直各部门：

经研究决定，现将《南昌市“窗网融合”改革实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

南昌市推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组

2021年6月15日

南昌市“窗网融合”改革实施方案

为深入推进“放管服”改革，优化营商环境，提升企业群众政务服务满意度，结合我市实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实国务院“放管服”改革工作要求，推进政府职能转变，提高行政效能，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题，推动企业和群众线下“一窗受理”、线上“一网通办”、线上线下“融合办理”，进一步提升政务服务便利度，打造政务服务满意度一等省份“南昌样板”。

基本概念：

“一窗受理”，是指按照“受理和办理相对分离”的原则，在政务服务大厅设立综合窗口，对外一个综合窗口受理政务服务事项申请，转各职能部门分类办理，办理结果由综合窗口统一出件。

“一网通办”，是指企业和群众通过政务服务网申请办理全市政务服务事项，网上提交材料、网上取件、网上评价，全流程网上办理，实现“不见面办理”“一次不跑”。

“融合办理”，是通过信息化手段，将线下和线上的办件，汇聚到一个政务服务平台，实现事项各环节在多渠道无缝衔接的办理模式。

二、基本原则和工作目标

（一）基本原则

1. **需求导向、聚焦问题。**坚持以人民满意为目标，聚焦企业和群众办事的难点、政务服务的堵点和痛点，因事制宜，对相关部门服务事项提出针对性的推进方案，不断满足人民群众的需求。

2. **整合共享、优化流程。**坚持“联网通办是原则、孤网是例外，政务服务上网是原则、不上网是例外”，依托南昌市一体化在线政务服务平台，加强政务信息资源跨层级、跨区域、跨部门互联互通和协同共享。通过制度创新和流程再造，增强综合服务能力，提升政务服务效能。

3. **受办分离、统进统出。**建立权责明确、分工合理的政务服务体制，将企业群众申办事项的受理环节与办理环节进行分离，变部门窗口受理为综合窗口“一窗受理”，变部门网站办理为政务服务网“一网通办”，实现在综合窗口或政务服务网统一进件、出件，让企业群众办事更加方便快捷。

（二）工作目标

2021年12月底前，市、县（含区、开发区、管理局，下同）两级政务服务中心除部分专业程度高或办理频率高的事项设立“分类综合窗口”外，市、县两级政务服务事项全部纳入“无差别综合窗口”，实现100%事项“一窗受理”；

2021年12月底前，全市各级依申请政务服务事项全部纳入

政务服务网，实现 100%事项网上可办，力争 60%以上事项“一网通办”，2 个以上环节和渠道“融合办理”；并在 2025 年底前逐步提高至 90%和全环节全渠道“融合办理”。

（主要工作力争在 7 月底前完成。）

三、改革范围

1. 市、县两级政务服务中心和专业办事大厅，有条件的乡、村级便民服务中心（站）参照执行；

2. 市、县、乡、村四级依申请政务服务事项（含垂直管理部门政务服务事项）。

（复杂事项可采取一事一议方式商定解决方案）

四、工作任务

（一）实行“一窗受理”

1. **改革完善窗口设置。**在市、县两级政务服务中心按需设立工程建设项目、商事登记、综合许可、社保医保、不动产、公安、税务、政策兑现及其他等“分类综合窗口”，将本级依申请政务服务事项分别纳入“分类综合窗口”受理、出件。各专业办事大厅也要参照政务服务中心模式，进一步减少窗口分类，逐步实现“一窗受理”。

2. **编制标准化受理工作规程。**各职能部门结合工作实际，逐个事项（在线）编制完善标准化、可操作性强的受理工作规程，明确事项受理时对材料形式、内容等方面的审查要点，为“受办分离”提供依据和遵循。

3. 实行“受办分离”。通过服务外包方式建立一支高素质、专业化的服务队伍，安排在各个“综合窗口”，按照各职能部门制定的标准化受理工作规程，开展办件受理工作，实现“无差别受理”。

（二）实行“一网通办”

1. 建设一体化在线政务服务平台。建设市、县、乡、村四级一体化在线政务服务平台，打造网上服务体系，提升服务效能。整合各部门在线政务服务资源和网上服务入口，推进相关部门业务信息系统接入南昌市一体化政务服务平台，实现信息共享、数据共用。

2. 开展政务服务事项标准化、颗粒化梳理。按照“四级十五同”（即市、县、乡、村四级同一依申请政务服务事项的事项名称、事项类型、办事对象、服务主题、行使层级、审批结果、权限划分、行使内容、设定依据、受理条件、办理期限、事项收费、申请材料、行政相对人权利及义务共十五项要素相同）和最小颗粒化的目标，对全市四级事项进行重新梳理，形成统一的四级事项清单，并纳入政务服务网实现在线受理、出件。

3. 打通“信息孤岛”“信息烟囱”。按照“联网通办是原则、孤网是例外”的原则，通过流程对接或数据汇聚方式打通各级各部门自建的业务专网，实现政务服务网和各业务专网间的办理流程、数据对接。

4. 建设通用事项办理平台。在全省通用事项办理平台基础

上，建设全市通用事项办理平台，并对接政务服务“好差评”系统，供没有业务专网的部门共享使用，从而实现该部分事项的在线办理、取件和评价。

5. 加强信息共享共用。加强部门内部和部门之间信息共享，对申报材料为本部门发放的证照或批准文书的，应允许办事对象只提供证照或批准文书名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交原件或复印件；同一部门先后审批涉及同一申请对象的多个事项时，后一审批事项与前段审批相同的材料一律不再要求提供。

6. 加强电子证照、电子文件和电子印章的应用。建立电子文件和证照信息共享机制，推进各类审批业务系统、制证系统与电子证照库对接联通，支撑办事过程中相关信息一次生成、多方复用，一库管理、互认共享，减少办事对象重复提交证照材料。对可通过电子证照库、并联审批系统等数据共享平台获取的其他部门数据，不得要求申请人提供。

7. 推行网上办理。建立和完善网上服务工作机制，提升网上政务服务能力，切实提高政务服务事项网上办理比例，除法律法规另有规定或涉密外，原则上所有政务服务事项均应纳入一体化政务服务平台及部门业务专网进行在线办理。积极拓展网上办事广度和深度，延长网上办事链条，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈、网上投诉、网上评价“应上尽上、全程在线”，对近期确实不具备网上服务条件的要列明原因，

并向社会公示。

（三）实行“融合办理”

1. 启用“一窗式综合服务平台”（以下简称“一窗平台”）。在线上，有业务专网的通过政务服务网收件，经“一窗平台”汇聚后通过调用业务专网办件申报接口推送至专网受理，或通过政务服务网单点登录后跳转业务专网受理，将受理信息数据通过调用“一窗平台”受理和办结信息推送接口汇聚至“一窗平台”（直接在业务专网受理的也需汇聚，无办件申报接口也无法提供受理信息数据的采用人工录入方式解决）；没有业务专网的直接通过“一窗平台”进行受理。在线下，市、县政务服务中心和各专业办事大厅窗口部署“一窗平台”，办件通过高拍仪扫描上传至“一窗平台”统一受理，再按前述线上流程进行流转。（相关接入标准见附件）

2. 理顺办理和进度查询流程。有业务专网的，直接在业务专网上办理，需要补齐补正材料的，提供线上线下多种补齐补正方式，并提供进度查询接口供查询调用；没有业务专网的，通过通用事项办理平台办理、补齐补正材料和查询进度。

3. 拓展出件方式。一是提供电子证照出证服务。在各业务专网办理的办件，将办件结果信息经“一窗平台”推送至电子证照库，在电子证照库签发生成电子证照，并关联申报主体，实现随时查询和调用；在通用事项办理平台办理的办件，将办件结果信息直接推送至电子证照库，签发生成电子证照。二是提供邮递送

达服务。在政务服务网或各业务专网收件时，提供邮递送达选项，办件结果可通过企业群众预留的地址邮递送达。

4. 完善政务服务“好差评”系统应用。在线下，在市、县政务服务中心和各专业办事大厅窗口配备“好差评”评价器，引导办事企业群众主动评价（启用“一窗平台”才能对接“好差评”系统）。在线上，内置“好差评”的业务专网，要将“好差评”数据按照规定格式汇聚到“好差评”系统，并与“一窗平台”办件关联。

四、实施步骤

（一）计划部署阶段（6月15日至6月18日）。各有关单位根据本方案要求，因地因事制宜制定实施细则，明确任务分工、完成时限，于6月18日前将实施细则报市政务服务办。

（二）组织实施阶段（6月19日至7月15日）。各有关单位按照实施细则，强力推进狠抓落实，在7月15日前完成主要工作任务，开始试运行。

（三）攻坚冲刺阶段（7月15日至7月30日）。各有关单位围绕改革目标要求，对相关工作进行查漏补缺、攻坚冲刺，于7月30日前整理好相关佐证材料，按市政务服务办统一部署全力迎接国家营商环境评价。

（四）总结提升阶段（7月30日至12月31日）。各有关单位通过试运行磨合，不断对相关运行机制进行完善，于12月31日前正式运行，并将相关工作情况、特色做法形成工作总结

报市政务服务办。

五、工作保障

（一）加强组织领导

成立由分管副市长任副组长，市直各部门主要负责人为成员的南昌市“窗网融合”改革领导小组，负责相关工作的统筹协调、组织推动和监督检查。改革领导小组办公室设在市政务服务办，统筹协调推进改革工作中的重大事项，研究解决工作中遇到的重点难点问题，保障各项工作有效落实。

（二）落实人员经费

根据改革工作需要，各政务大厅需建立一支高素质、综合型服务队伍，市、县两级人社、财政部门要充分保障各政务大厅所需人员和经费。涉及设备购置、场地改造等，相关经费由市、县财政部门据实解决。各政务大厅要加强对窗口人员的业务培训工作，不断提高业务水平和履职能力。

（三）强化监督考核

1. 强化日常监管。健全完善电子监察系统，对政务服务各个环节进行同步记录、全程跟踪、预警提醒、超时通报。采取随机抽查、专项督查、群众满意度评价等方式，提高日常监管水平。

2. 强化督导检查。“窗网融合”改革主要工作要在2021年7月底前完成。市政务服务办要建立督查机制，对各级各部门落实本方案情况进行督导检查。

3. 强化考核。市政务服务办要将“窗网融合”改革工作纳

入本年度高质量发展目标管理考核。在考核中对工作落实不力、改革目标未达成的部门和县区予以扣分。

请各单位明确一名分管领导和一个牵头责任科室，并指定一名工作联系人，将相关信息（姓名、职务、联系电话）报市政务服务办。

联系人：蔡梦琪、杨琪，电话：83859390；

邮箱：nczfw@163.com

附件：《一窗综合服务平台服务接入标准》

（请登陆nczfwgg@163.com邮箱下载，密码：nc123456）