

福建省行政审批制度改革工作小组办公室 福建省机关效能建设领导小组办公室

文件

闽审改办〔2021〕5号

福建省行政审批制度改革工作小组办公室 福建省机关效能建设领导小组办公室 关于进一步加强基层行政服务中心 规范化管理的通知

各设区市审改办、效能办、行政服务中心管委会，厦门市行政审批管理局、平潭综合实验区行政审批局：

为进一步弘扬“马上就办、真抓实干”优良传统作风，推进政府职能转变和政务服务效能提升，推动近期省效能办、审改办对各地行政服务中心明察暗访发现问题的整改落实，根据

《福建省人民政府办公厅关于做好“放管服”改革和优化营商环境堵点痛点难点问题改进工作的通知》（闽政办发明电〔2021〕2号）要求，现就加强我省基层行政服务中心规范化管理有关要求通知如下：

一、坚持问题导向，强化指导职能

（一）组织自查整改提升。市、县（区）行政服务中心管委会要根据《福建省机关效能建设领导小组办公室关于推进行政服务中心标准化建设的意见》（闽委办〔2013〕3号）以及近年来省效能办、审改办关于加强行政服务中心标准化、规范化建设的相关文件要求，积极借鉴省内外先进地区做法，结合当地实际，对本级行政服务中心的场地建设、事项进驻、人员管理、设施配套情况，以及落实“岗位责任、首问负责、一次性告知、限时办结、标准公开、否定报备、服务承诺、同岗替代、责任追究”制度情况开展自查，4月底前列出问题清单，完成整改提升。

（二）加强对下业务指导。市、县（区）行政服务中心管委会要切实履行规范化建设主体责任，在完成本级规范化建设整改提升的基础上，5月底前分别组织对下一级行政（便民）服务中心开展检查指导，建立问题清单和销账机制，逐项抓好整改落实。今后，市、县（区）行政服务中心管委会每年组织对本辖区下一级行政（便民）服务中心开展不少于1次的现场

办公和 1 次业务轮训，通过实地检查、现场观摩、经验交流等方式，研究解决基层政务服务管理工作的堵点、痛点、难点问题，确定政务服务优化提升方向，全面加强基层行政（便民）服务中心规范化建设。

二、规范日常管理，堵塞监管漏洞

（一）实现监管全覆盖。市、县（区）行政服务中心管委会要会同审改办、效能办按照“应进必进”的原则，协调、督促推动与企业群众密切相关的政务服务事项入驻行政服务中心。原则上，各市、县（区）业务部门不再设立分中心，因涉密、场地限制等特殊情况，确实无法入驻行政服务中心的事项，经同级政府同意，可由部门独立设置分中心办理，并接受当地行政服务中心管委会统一管理。市、县（区）行政服务中心要主动协调水、电、气等公用企事业单位在行政服务中心设立服务网点，方便群众办理公共服务事项。

（二）加强审批流程监管。市、县（区）行政服务中心管委会要根据“三集中三到位”要求，督促各业务部门对入驻中心的政务服务事项进行充分授权，落实集中审批，杜绝“体外循环”。5 月底前，市、县（区）行政服务中心管委会要组织各行业管理部门对窗口事项办件流程进行梳理，重点查找“多头受理、体外循环、审批不规范、管理有漏洞”等方面问题，并跟踪督促相关业务部门进行整改。对因整改不到位而影响政

务服务质量的单位进行责任追究。

（三）完善监管方式手段。市、县（区）效能办和行政服务中心管委会要注重通过福建省行政服务中心远程视频监督系统，加强对辖区内各级行政（便民）服务中心规范化管理情况的日常巡查抽查，适时组织开展实地明察暗访，对发现的问题坚持一事一整改，确保及时整改到位。

三、完善制度建设，提升服务质量

（一）健全“窗口无否决权”制度。6月底前，各级行政（便民）服务中心管委会要指导进驻部门区分不同情况，进一步完善“窗口无否决权”工作机制，窗口工作人员对申请人提出的需求、诉求，特别是涉及非审批标准化的申请，不能简单说“不行”。窗口经办人员对不属于受理范围的，应明确告知办理的方法、路径；对不符合申请条件的，应根据“五级十五同”审查要点，通过一次性告知的方式向申请人讲清、列明需补充的内容和改进方法，落实“审查要点之外无退件”；对属于模糊地带、空白领域的问题，应建立快速便捷的沟通请示机制，在提请相关单位研究确认后，及时答复申请人，并报行政服务中心管委会备案。

（二）落实政务服务“好差评”制度。各级行政（便民）服务中心要在每个服务窗口的醒目位置设置评价器、评价二维码（可动态或静态生成），严格落实现场服务“一次一评”，

确保评价结果及时汇聚至“政务服务好差评系统”。个别暂不具备设置评价器、评价二维码条件的服务点，必须提供书面评价表。对办事群众给予窗口工作人员的“差评”，行政（便民）服务中心应在2个工作日内组织专人进行电话回访或实地走访，对群众反映的问题要跟踪督促抓好整改。各级行政（便民）服务中心要坚持实事求是工作作风，严禁“先评价、后办事”“强制好评”等问题现象发生。

（三）规范自助服务管理。市、县（区）行政服务中心要规范自助区设置，提供24小时“敞开式”“不打烊”自助服务。工作日时间，自助区现场要安排导引人员指导协助群众办理自助事项；非工作日时间，要完善有效的应急情况处理预案。市、县（区）行政服务中心和设备主管部门要建立故障处理响应机制，全力保障设备正常运行，根据设备运行情况进行整合优化，做好落后设备淘汰、更新工作，切实提高群众办事体验感。

（四）完善综合窗口功能。市、县（区）行政服务中心应结合各地实际按照事项领域和关联度情况，划分不同功能区域，设置包括但不限于工程建设、企业开办、不动产登记、社会事务等类型综合窗口，实行同类项目模块化、集成化办理。推动综合窗口通过简化环节、优化流程和数据共享，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现基层政务办事“只进一扇门”“最多跑一趟”。

（五）精准公开办事标准。4月底前，各级行政（便民）服务中心要进一步组织入驻部门全面准确认领《福建省行政审批服务事项标准化目录清单》（以下简称《标准化目录清单》）中属于本部门行使权限的事项，并根据本地实际，在“引领标准”基础上优化提升政务服务水平。《标准化目录清单》发生动态调整，相关办事窗口应在1个工作日内完成相关联办事指南的更新。各级行政（便民）服务中心应加大电子办事指南的宣传运用，指引群众通过手机扫码、闽政通APP、自助机查询打印等方式，更加准确、便捷地获取最新办事指南信息，降低办事指南手册打印的行政成本。

（六）重视服务特殊群体。各级行政（便民）服务中心要根据老年人、孕妇等特殊群体的不同特点，在尊重个人意愿的基础上，主动靠前服务，为其提供“帮代办”“上门办”等个性化、可选择的线下服务方式，并通过设立“绿色通道”、调整窗口位置等，切实方便特殊群体办事。4月底前，各级行政服务中心管委会要总结本单位服务特殊群体的有效做法，形成规章制度，进一步延伸政务服务触角。

基层行政（便民）服务中心是“放管服”改革向基层延伸的重要支点，推进基层行政（便民）服务中心规范化管理是落实“马上就办”改革的一项重要基础性工作，是提升企业群众改革获得感的最直接举措，各市、县（区）人民政府要加大对

所辖行政（便民）服务中心规范化管理工作的监督、指导和支持，积极协调解决制约行政（便民）服务中心规范化管理水平提升的堵点、痛点、难点问题，不断增强行政（便民）服务中心服务效能，提升政府部门为民办实事能力。省审改办、省效能办将对基层行政（便民）服务中心规范化建设情况开展不定期的暗访，督促问题整改。各设区市对本级及辖区内行政服务中心规范化管理的自查及整改情况，于2021年7月10日前报送省审改办、省效能办。

联系人：省审改办，潘 宏，0591-87063635

省效能办，许国林，0591-83706530

福建省行政审批制度
改革工作小组办公室



福建省机关效能建设
领导小组办公室



抄送：各设区市人民政府办公室（厅）、平潭综合实验区管委会办公室。

福建省行政审批制度改革工作小组办公室 2021年4月6日印发
