

甘肃省人民政府文件

甘政发〔2022〕35号

甘肃省人民政府关于加快推进 政务服务标准化规范化便利化的实施意见

各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位：

为认真贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），持续优化政务服务，更好满足企业和群众办事需求，结合我省实际，提出以下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党

的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院关于加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境等决策部署，坚持党的领导、坚持以人民为中心、坚持系统观念、坚持公平可及，紧密结合我省数字政府建设，充分发挥一体化政务服务平台支撑作用，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。2022 年底前，省、市、县、乡、村五级政务服务体系更加健全完善，全省政务服务事项基本目录认领编制、联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立，政务服务中心综合窗口实现全覆盖，一体化政务服务平台功能更加完备，“一网通办”服务能力显著增强，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨省通办”。2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现无差别受理、同标准办理；高频电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，政务服务线上线下深度融合、协调发展，政务服务好办易办程度明显提升，建成方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

二、推进政务服务标准化，着力夯实基础

（一）明确政务服务事项范围。

政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共

教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。（各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（二）规范政务服务事项基本目录审核。

省直有关部门、中央在甘有关单位要坚持政务服务上网是原则、不上网是例外，结合工作实际，及时承接、更新国家政务服务事项基本目录，依法依规梳理自行设立的政务服务事项，编制地方政务服务事项基本目录。对市级地方性法规设立的依申请行政权力事项，按照业务对应原则由省直有关部门编制基本目录或由省级政务服务管理机构指定省政府有关部门编制事项基本目录。各级司法行政部门负责本级相关部门编制的政务服务事项基本目录的合法性审核。省政府办公厅（省大数据管理局）负责组织有关部门对基本目录及其要素信息的完整度、准确性，以及与权责清单和行政许可事项清单的一致性、与地方政务服务业务开展的适用性等进行联合审核。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省司法厅、省大数据中心牵头，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（三）推进政务服务事项实施清单标准化。

省直有关部门、中央在甘有关单位认真梳理本行业、本领域政务服务事项实施清单，为省、市、县、乡、村编制统一的实施清单并推送各地。各地要及时认领省直部门、中央在甘单位推送

的实施清单，补充完善相关要素信息。省直有关部门、中央在甘有关单位要按照或参照国务院有关部门制定的政务服务事项拆分标准，对政务服务事项进行细化拆分。省政府办公厅（省大数据管理局）组织各地各部门推进政务服务事项实施清单的受理条件、办理流程、申请材料、承诺办结时限、跑动次数等基础和关键要素在省、市、县、乡“四级46同”，推动实现同一事项在不同地区同要素管理、同标准办理。按照国家层面制定的政务服务事项“跨省通办”全程网办、异地代收代办、多地联办的流程规则，规范收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（四）加强政务服务事项动态管理。

省级政务服务管理机构要依托全国一体化政务服务平台，负责政务服务事项基本目录、实施清单审核工作流程的设计和规范。省直有关部门、中央在甘有关单位要根据业务变化和实施情况及时向省级政务服务管理机构提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，省级政务服务管理机构负责政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布。各地可根据工作需要，依法依规梳理本地特色公共服务事项基本目录、实施清单，各地政务服务管理机构负责本地特色公共服务事项基本目录、实施清单的审核发布。全省政务服务事项基本目录和实施清单数据要及时动态更新，按时向国家政务服务平台事项库汇聚，确保数据一致。推动

实现市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位配合）

三、推进政务服务规范化，全面提质增效

（一）规范审批服务。

1. 规范审批服务行为。各地各部门要严格按照政务服务事项实施清单依法依规提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。要推行行政许可事项清单管理，由各级审改机构牵头抓总，组织有关部门于2022年底前编制公布行政许可事项清单、实施规范和办事指南，监督指导行政许可实施机关依法依规实施行政许可。各级政务服务机构要严格执行首问负责制度，建立受理及处理结果情况登记机制，靠实首问责任人责任。要严格执行一次性告知制度，企业或群众到政务服务机构办事或电话咨询，承办工作人员要一次性告知有关事项；申请人申报材料不齐全或不符合要求的，承办工作人员应当场出具一次性告知单并做好登记，告知单上注明需要补交的各项材料名称；当场告知确有困难的，采取容缺受理或在2个工作日内（当日算起）一次性告知；对依法依规不能办理的审批件，要一次性告知申请人不能办理的依据和理由。要严格执行限时办结制度，各级政务服务机构办理的依申请行政权力事项和公共服务事项均实行限时办

结制度，属于当场办结的事项应当场办结，属于承诺办结的事项应在承诺时限内办结。要强化申报辅导，大力推行“全程帮办+前置辅导”模式，通过“靠前服务”提升审批效能。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）省级行业主管部门要对现场勘验、技术审查、听证论证等程序，实施清单化管理并建立限时办结机制，明确办结时限。（省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

2. 推进审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，依托省“互联网+监管”系统，健全审批和监管衔接机制，加快各类监管数据汇聚，推动审批和监管信息实时共享。各地各部门已有的监管业务系统，要按照“互联网+监管”系统标准规范与省“互联网+监管”系统对接联通，2022年底前实现监管数据的自动汇聚和推送。对审管一体的行政许可事项，强化内部审批监管衔接，做好监管事项移交、承办工作，实现事前事中事后全链条监管；对审管分离的事项，由审批部门主动与监管部门建立审管互动机制，厘清职责边界，确保无缝衔接。对已取消审批但仍需政府监管的事项，主管部门负责事中事后监管；对下放审批权限的事项，同时调整监管层级，确保审批监管权责统一。（省市场监管局牵头，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

3. 规范中介服务。要进一步清理无法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，推动

实现清单化管理，强制性中介服务事项清单实行动态调整并向社会公布。（省直有关部门、中央在甘有关单位负责）要加强对中介服务的规范管理，加快建设完善全省中介服务网上交易平台，打造全省统一的中介服务“网上超市”并出台运行管理办法，推动将强制性中介服务事项全部纳入中介服务“网上超市”统一管理、提供服务，推动中介服务机构公开服务指南，明确条件、流程、时限、收费标准等要素。各地各部门不得强制企业选择特定中介服务机构。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心、省财政厅、省住建厅、省公共资源交易中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）中介服务机构主管（监管）部门要加强对中介服务机构的信用监管，建立中介服务机构信用评价机制，开展信用评价，实施信用分级分类监管和资质动态管理，并将相关信用信息归集共享至省信用信息共享平台，依托“信用中国（甘肃）”网站等依法依规向社会公示。（省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（二）规范政务服务场所办事服务。

1. 规范政务服务场所设立。2022年9月底前，对全省各地集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应按照“应进必进”原则纳入政务服务中心集中办理，对不能集中办理的推行进驻事项负面清单制度，各级政务服务机构均应制定并公

布本机构进驻事项负面清单。要推进场所整合，省直部门、市直部门单设的政务服务场所原则上应于 2022 年底前整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的一律纳入本级政务服务中心实行一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

2. 规范政务服务窗口设置。各级政务服务中心要结合实际于 2022 年底前统一设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“办不成事”反映等窗口，并整合部门单设的办事窗口，统一设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推动实现“一窗受理、综合服务”。鼓励有条件的地区在政务服务中心设立“无差别、全科式”综合办事窗口。合理设置分领域综合办事窗口，围绕“项目审批”“企业开办”“社保医保”“不动产登记”等方面，对办事窗口进行调整重组，统一划分功能专区。优化设置投资项目、工程建设项目受理窗口，实行“一张表单、一套材料、一体提交”；整合注册登记、公安刻章、银行开户、税务登记和社保办理等 5 个环节资源，实行企业开办“一窗式”受理；整合自然资源、住建、税务等分散专窗，设立不动产登记综合受理窗口，建立“一窗受理、集成服务、审核发证、档案管理”的一站式工作流程。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

3. 规范政务服务窗口业务办理。各地政务服务牵头部门要按照“应进必进”“进必授权”原则，确保进驻政务服务事项在政务服务中心实质运行，杜绝把服务窗口作为“收发室”，将重要服务项目、关键办事环节仍放在原单位办理，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，各级各部门要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。各级政务服务中心要于2022年底前建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项“即收即办”、简单事项“即时办结”。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（三）规范网上办事服务。

1. 统筹网上办事入口。进一步优化全省一体化政务服务平台（甘肃政务服务网和“甘快办”APP平台）注册功能，全面推行“一次注册、全网通用”，避免重复注册账号。对全省一体化政务服务平台进行适老化、无障碍改造，开设老年人专区、采用大字号视觉设计，探索对网上申报事项由后台自动填写个人信息和申报材料。根据《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》，按照统一标准规范、统一清单管理、统一身份认证、统一数据共享、统一应用管理的要求，推动政务服务移动端APP标准化、规范化建设和协同化、一体化服务。以“甘快办”APP为总枢纽，对全省各类政务服务APP进行整合，原则上各地各

部门不再新建政务服务 APP，形成全省统一的政务服务移动端，由“甘快办”APP 统一对外提供移动政务服务。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

2. 规范网上办事指引。全省各级政务服务网均应联通各级政府门户网站，方便群众查阅和登录办事；要对现有网上办事指引进行持续优化和动态更新，网上办事指南和具体操作说明务求简明实用，做到“一看就能懂、一点就能办”。探索在甘肃政务服务网和“甘快办”APP 推行在线导办帮办和智能客服，通过在线帮办或设置智能问答等方式，解决企业群众在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面问题。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

3. 提升网办深度。各地各部门要结合行政许可事项清单的梳理，加大办事环节精简和流程再造力度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上服务，除法律法规有特殊规定外，政务服务事项要网上全程可办，实现从“最多跑一次”到“零跑动”的转变。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

1. 合理配置政务服务资源。协同推进政务服务中心、便民

服务中心、便民服务站与全省一体化政务服务平台建设，已实现线上办理的政务服务事项，原则上同步提供线下办事服务，推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

2. 规范政务服务办理方式。各地各有关部门要针对医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，保留线下办理渠道和现金缴费方式。申请人在线下办理业务时，办事窗口不得将线上预约或在线提交申请材料作为强制性前置条件。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取电子证照、电子档案、电子印章或电子签名等电子材料的，办事窗口不得要求申请人重复提交纸质材料。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（五）规范开展政务服务评估评价。

1. 加快推进“好差评”制度的落实和应用。各级政务服务机构要不断完善政务服务“好差评”标准规范，积极引导办事企业和群众按自主真实意愿参与评价，有效收集群众对服务需求和满意度的意见建议，建立健全差评核实整改机制，实现政务服务评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。各地各部门要整合政务服务评价资源，按照统一规范向省级“好差

评”系统提交评价数据，构建数据归集共享、分析处理和业务协同办理机制，实现各类政务服务评价数据实时上报、集中管理、分类交办、快速处理，推动政务服务绩效真正由企业和群众来评判。依托甘肃省政务服务差评整改系统，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，线上通过甘肃政务服务网、“甘快办”APP及各市州和省直部门政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统开展评价，线下通过政务服务大厅（便民服务中心、便民服务站）、自助服务终端和甘肃省12345政务服务便民热线等开展评价。将“好差评”评价结果纳入绩效评价，评价结果与接受评价单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

2. 规范政务服务督查考核和第三方评估机制。2022年底前制定印发《甘肃省数字政府建设考核办法（试行）》，将“互联网+政务服务”相关指标作为重要评价内容，并将年度考核结果纳入各地各部门绩效考核内容。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心负责）充分发挥数字政府建设“以数资政、以数辅政”作用，选取关键指标对各地各部门进行综合和单项指标排名，通过“特别呈报”即时报告省政府领导同志并反馈各地各部门主要负责同志。（省大数据中心负责）各地各部门要对自

行开展的政务服务社会第三方评估进行规范，注重评估的科学性和实效性。（各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

四、推进政务服务便利化，深化利企便民

（一）推进“集成办”。

以“一件事一次办”为抓手，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。以新生儿出生、医疗费用结算、不动产登记、企业开办、企业变更等高频事项为重点，协调多部门联办事项表单梳理和数据共享等工作，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理、一口发证”要求，减少办事环节、精简办事材料、压缩办理时限。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，省人社厅、省卫生健康委、省民政厅、省医保局、省自然资源厅、省市场监管局等部门分别负责）

（二）推广“免证办”。

加快推进政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。按照省政府办公厅《关于加快推进电子证照扩大应用领域和互通互认的通知》要求，在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，推进电子证照在政务服务领域应用和全省互通互认。2022年底前，营业执照、生产经营许可证、检测认证、出生医学证明、户口簿、身份证、社会保障卡、学历学位证、职业资格证、驾驶证和新申领的结（离）

婚证、不动产权证书、不动产登记证明等企业和群众常用证照基本实现电子化，覆盖与企业和群众生产生活密切相关的政务服务、便民服务等应用领域。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（三）推动“就近办”。

推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。（省教育厅、省人社厅、省卫生健康委、省医保局、省民政厅、省公安厅等部门分别牵头，各州市人民政府、兰州新区管委会负责）建立政务服务中心（便民服务中心）自助服务体系，2022年底前整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，在政务服务中心和便民服务中心设置集成式自助服务终端，提供“24小时不打烊”服务；推动在村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所设置集成式自助服务终端，打通服务群众“最后一公里”。（各州市人民政府、兰州新区管委会牵头，省公安厅、省税务局、省人社厅、省医保局负责）

（四）加快“网上办、掌上办”。

将“甘快办”APP作为全省移动政务服务的主要提供渠道和总入口，为各地各部门移动政务服务应用提供公共入口、公共通道、公共支撑，提供与甘肃政务服务网同源发布、内容统一、

体验一致、方便快捷的移动政务服务，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务。推进公安、人社、教育、卫生健康、民政、住建等领域覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项实现“掌上办”。在确保安全可控的前提下，发挥第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（五）推行“告知承诺”“容缺受理”。

各地各部门要按照《甘肃省政务服务事项告知承诺制实施办法》要求，以涉企经营许可、证明事项、投资项目审批等高频热点事项为重点，通过实施清单制度、规范工作流程、加强核查监管、完善信用机制、推行数据共享、强化风险防范，在政务服务领域大力推行告知承诺制，并将告知承诺书和承诺履约情况等相关信用信息推送至省信用信息共享平台，归入市场主体信用档案。各地各部门形成告知承诺制实施清单并向社会公布。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省市场监管局、省司法厅、省发展改革委分别牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）各地各部门要在政务服务事项管理平台加载容缺受理选项模块，针对不动产登记业务，公租房、经济适用房、廉租房申请，公积金服务、企业登记注册、食品生产、经营许可、发票代开、跨区域涉税事项办理、变更税务登记、财务会计制度及核算软件备案报告、投资审批等事项，为

申请人提供容缺受理与不容缺受理两种选项，次要申请材料缺失的情况下，申请人可申请“容缺受理”，进行实质审查，缺失材料在取得证照时一次补齐。（省自然资源厅、省住建厅、省市场监管局、省税务局、省财政厅、省发展改革委等部门分别牵头，各州市人民政府、兰州新区管委会，省直有关部门、中央在甘有关单位负责）

（六）实现“智慧办”“精准办”。

依托政务数据共享交换体系和公共应用支撑体系，建设“二维码一码通”支撑平台，构建甘肃特色的“一码通”，即人码、企业码、门楼牌码，2022年底前通过“一码通”推行政务地图、扫码亮证、扫码通医、扫码通行、扫码通游等服务。以卫生健康、社保、医保等应用领域为突破口，推进“一码通”与电子健康卡、电子社保卡、医保电子凭证互联互通，逐步覆盖医疗教育、政务服务、交通出行、社会保障、公用事业和金融服务等领域，实现“一码通办”。（省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心、省公安厅牵头，省卫生健康委、省人社厅、省医保局、省教育厅、省交通运输厅、省金融监管局等部门配合）拓展延伸“不来即享”利企服务，依托一体化政务服务平台，加快“不来即享”与政务、金融、企业服务等系统深度融合，完善政策宣传服务、企业运营服务、金融普惠综合服务创新场景，为市场主体提供基于大数据的精准“一站式”服务，实现更多惠企便民政策和业务“不来即享”。（省工信厅牵头，省金融监管局、

省市场监管局、省发展改革委、省税务局等部门配合)

(七) 拓展便利服务领域。

2022 年底前，各地政务服务机构要面向老年人、残疾人等弱势群体，建立绿色服务通道，提供等候优先、全程导引、延时办理、上门服务、帮办代办等政务服务。(省政府办公厅〔省大数据管理局〕、省大数据中心牵头，各市州人民政府、兰州新区管委会负责)各相关部门要于 2022 年底前推动实现水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务全面进驻政务服务中心和政务服务平台。(省住建厅、省工信厅、省司法厅、国网甘肃省电力公司，各市州人民政府、兰州新区管委会负责)鼓励各地采用“政务+邮政”合作新模式，在邮政网点和村邮站设立邮政政务服务专窗，确定邮政政务服务代办员，由邮政政务服务代办员提供政府相关部门授权范围内的政务服务事项代办服务。鼓励各地区政务服务中心开展延时错时服务，通过线上预约等方式，合理分流办事群众。(各市州人民政府、兰州新区管委会负责)

五、保障措施

(一) 加强组织领导。

各地各部门要高度重视推进政务服务标准化、规范化、便利化工作，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。省政府办公厅(省大数据管理局)负责全省政务服务工作

的统筹协调和监督检查，省直有关部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。市（州）、县（市、区）人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，政府办公室要充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，解决重点难点问题，确保各项任务尽快落地见效。

（二）强化平台支撑。

省大数据中心负责统筹推进数字政府技术平台建设。坚持省级统筹、统分结合，省级统筹建设数字政府政务云、电子政务外网等基础设施，搭建省级大数据基座、公共应用支撑平台，统筹推进基础性通用应用系统建设。市级建分级平台、享省级支撑、创特色应用，统筹建设市级政务云、大数据基座市（州）子平台等基础设施，承接使用省级统建的应用系统，不再重复建设省级提供的基础库、公共应用支撑平台，并根据需要开发部署特色应用。县级及以下以用为主、服务下沉、能力穿透，依托市（州）级基础设施和公共支撑能力，承接使用省、市（州）部署的各类应用系统，开发部署县域特色应用。

（三）强化数据共享。

建立政务数据共享协调机制和政务数据共享供需对接机制，运用全省一体化大数据基座实现政务数据的归集和融合治理。建立全省统一数据资源目录，明确数据责任主体，加强数据资源普查，实现全省数据规范化管理。省直有关部门安排专门人员具体负责数据汇聚共享工作。强化国家、省、市三级政务数据共享交

换平台级联，建立共享交换管理制度，扩大政务信息资源共享交换覆盖范围，完善数据回流机制，加速数据流动，满足各方数据共享需求，满足不动产登记、社会保障、户籍管理、市场主体准入准营等重点领域，以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。

（四）健全政务服务体系。

县级以上地方人民政府要建立健全政务服务体系，加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台和政务服务便民热线建设运行管理，组织推进政务服务事项梳理、政务数据共享、标准实施、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作。政务服务管理机构统一配备政务服务中心综合窗口工作人员，支持有条件的地区推进政务服务管理机构统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员。各地政务服务中心可通过政府购买服务方式提供办事窗口服务。市县政府统筹做好便民服务中心（站）人员、场地和经费保障工作。探索按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。

（五）强化法治保障。

及时清理和修改完善与推进政务服务标准化、规范化、便利化不相适应的地方性法规、政府规章和行政规范性文件，推进政务服务事项依法依规办理。

（六）加强安全保障。

明确政务数据采集、汇聚、存储、共享、开发利用等各环节安全责任主体，实现共享数据使用全程留痕和可追溯，确保数据共享安全可控。建立政务信息安全事件应急处置体系，制定突发事件应急预案，定期组织应急培训，开展应急演练。全面落实网络安全等级保护制度，加强政务领域关键信息基础设施安全保护，形成网络安全整体防护体系。

(七) 深入开展宣传推广。

各地各部门要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台，加强对政务服务标准化、规范化、便利化的政策解读和宣传，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造“人人关心政务服务、人人参与政务服务”的浓厚氛围。要及时总结推介政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法。

甘肃省人民政府

2022年6月6日

(此件公开发布)

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2022年6月7日印发

