

安徽省民政厅文件

皖民办字〔2018〕136号

关于印发进一步深化民政领域“互联网+政务服务” 推进民政政务服务“一网、一门、一次”改革 实施方案的通知

各市、县（市、区）民政局，厅机关各处（室、局）、省老龄办、厅属各单位：

《关于进一步深化民政领域“互联网+政务服务”推进民政政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》已经厅长办公会同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



关于进一步深化民政领域“互联网+政务服务” 推进民政政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案

党的十八大以来，全省各级民政部门认真贯彻党中央国务院和省委省政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，践行“民政为民、民政爱民”工作理念，大力推进民政领域“放管服”改革，助力建设人民满意的服务型政府。为进一步深化“互联网+政务服务”，加快推进政务服务“一网通办”和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”，让群众到民政部门办事像“网购”一样方便，根据国务院、省政府和民政部关于深化“互联网+政务服务”，推进政务服务“一网、一门、一次”改革等部署要求，制定本实施方案。

一、工作目标

做好新时代民政政务服务工作，要紧紧围绕处理好政府与市场之间的关系，按照市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府职能的要求，从民政服务对象和社会公众关心的服务需求出发，加快推进互联网、大数据、人工智能与养老服务、社会救助、社会组织、社会工作、志愿服务、婚姻服务、殡葬服务、社区治理、行政区划调整等百姓关心的民政工作深度融合，引领民政工作新变革，发展便民服务新业态，拓展民政服务新领域，最大限度减少审批，多措并举完善监管，不断创新优化服务，真正做到审批更简、监管更强、效率更高、服务更优。

（一）在“一网通办”方面。强化一体化统筹设计和多平台协同发力的“一盘棋”思想，除法律法规另有规定或涉密外，**2018年11月底**前，全省各类民政政务服务事项全部纳入省一体化网上政务服务平台办理，实现“应上尽上、全程在线”，做到群众办事“一证通用、一次登录、全网通办”。

（二）在“只进一扇门”方面。**2018年11月底**前，省级政务服务事项进驻省政务服务中心比例不低于**90%**，各地进驻市、县（市、区）政务服务中心比例不低于**70%**；推行“前台综合受理、后台分类审批、一个窗口出件”工作模式。**2019年6月底**前，除对场地有特殊要求的事项外，全省民政政务服务事项进驻各级政务服务中心做到“应进必进、一门通达”，“一窗”分类受理。

（三）在“最多跑一次”方面。**2018年11月底**前，进驻各级政务服务中心民政事项做到“最多跑一次、多次是例外”。涉及跨部门、跨层级的联办事项，通过优化内部办事程序，推动实现“最多跑一次、一次就办成”。

二、推进线上“一网通办”专项行动

针对存在的信息孤岛和应用广度深度不足两个突出阻点，着力解决网上办事入口多、事项不好找、操作不便捷等问题，破除政务数据壁垒、部门业务系统整合对接不到位等障碍，推进数据共享利用、高频事项主题式服务和事项全程网办，大幅提升网上政务服务的能力和水平。

（一）推进网上政务服务平台迭代升级。按照省政府政务服务平台统一标准规范及相关要求，做到民政政务服务门

户与全省政务服务平台的政务服务门户形式统一规范、内容深度融合，实现事项集中发布、服务集中提供。优化各级民政政务服务门户版面布局和栏目设置，简化办事指南展示层级，提升搜索、咨询等交互功能精准性。完成省、市两级门户升级改版工作，设置便民服务专栏，提供与婚姻收养、社会保障相关的便民服务查询。整合各地分散独立的网上服务注册登录入口，统一接入安徽政务服务网身份认证平台，**2018年11月底**前消除多入口注册和二次登录，群众凭身份证、单位凭社会信用代码即可办理政务服务事项，做到“一证通用”。推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”，利用“皖事通”移动应用品牌，提供婚姻登记预约、专业社会工作、志愿服务、慈善募捐等事项查询办理和供需对接机制。

（二）推动更多政务服务事项全程网办。延长网上办事链条，推进网上办事全程电子化，逐项调整原有纸质材料受理反馈制度，除法律法规另有规定或涉密外，接受通过网络上传的电子材料，不得强制要求提供纸质或者其他形式的材料，通过网上申请、网上审批、在线支付、快递寄送，努力让群众办事不跑腿。对各级线上线下通办的高频事项，**2018年11月底**前，在网上设置专栏，在实体大厅设立专区。大力推行“智慧+”政务服务，对老年人优待证等事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得。充分利用“互联网+”和大数据等技术，推进社会救助家庭经济状况核对机制建设，全面建立移动端、微信公众号申请社会救助，实现社会救助事项网上审批，助力社会救助精准认定。深入推进“互联网+救助

寻亲”，提高寻亲效率，帮助长期滞留人员尽快返家。畅通网上咨询投诉渠道，开展全程监督、评价、投诉和反馈，及时解决群众反映的问题。

（三）加快政务服务业务系统整合对接。按照“谁建设系统、谁负责对接”的原则，深入开展民政政务服务系统整合共享，**2018年11月底**完成与网上政务服务平台对接，基本实现数据、业务互联互通，为建立民政大数据资源体系奠定基础。**2019年6月底前**，各地各部门自建的政务服务业务系统与网上政务服务平台应接尽接，全面提升业务协同能力，使民政大数据决策支持能力显著提升。

（四）进一步打通信息孤岛。加强民政政务服务基础数据库建设，**2018年11月底前**，配合有关部门，初步建成人口、法人、地理空间、电子证照等基础数据库，接入各级政府政务信息共享平台。**2019年6月底前**，充实基础数据库内容，加强数据质量管理，推动社会组织法人库建设（含行政审批、综合监管、信用管理、执法监察等信息系统开发与升级），扩大共享覆盖面，深入推进数据资源在政务服务中应用。探索推进电子证照共享利用，重点推进婚姻登记存量证照电子制证，实现电子证照与纸质证照同步生成、调用共享。加强数据共享安全保障，完善数据安全管理制度，明确数据安全保障的措施、责任主体和具体要求。推动部门间政务数据资源共享，**2018年11月底前**，基本实现能通过数据共享获取的材料不需提交、能通过网络核验的材料不需提交、前序流程已收取的材料不需提交。

三、推进线下“只进一扇门”专项行动

针对实体大厅“多门、多窗”和事项“应进未进”两个突出阻点，重点解决“一扇门”不健全、事项进驻不到位、群众办事来回奔波、申请材料重复提交等问题，着力推进政务服务“一站式”集中集成办理。

（一）变“多门”为“一门”。按照行政审批“两集中、两到位”的要求，各地民政部门单独设立的服务大厅或窗口原则上不再保留，全部进驻本级政府统一设置的服务大厅。推进事项全部进驻中心，**2019年6月底**前，除对场地有特殊要求的事项外，全省各类民政政务服务事项全部进驻本级政务服务中心集中办理。因工作需要确需保留的，经本级政府批准，报上级政府备案，并更名为“行政区划名称+人民政府政务服务中心民政办事大厅”，由本级政务服务管理机构统一监督管理，执行统一服务标准，政务服务事项纳入网上政务服务平台办理、监察。加快提升政务服务智能化水平，依托各级政务服务中心技术资源，健全自助服务、智能引导、智能辅助等功能。

（二）变“多窗”为“一窗”。设置民政综合服务窗口，制定服务规范，编制事项受理清单，推行“前台综合受理、后台分类审批、一个窗口出件”工作模式，实行一窗受理、集成服务。鼓励各地大胆探索，加强窗口能力建设，提高综合窗口办事效率。推动服务窗口与网上平台集成融合，**2018年11月底**前，依托网上政务服务平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场叫号、服务评价、事项受理、审批结果和审批

证照等信息，实现线上线下功能互补、无缝衔接，做到各类民政政务服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。

四、推进群众办事“最多跑一次”专项行动

按照“八个一律”清理标准，推进民政领域“减证便民”申请材料整治专项行动，整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将群众基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。**2018年11月底前**，通过优化整合，群众到民政部门办事提供的材料减少**30%以上**，到**2019年11月底减少60%以上**。推进联办事项“最多跑一次”，梳理群众办好“一件事”的关联事项，聚焦养老机构设立、社会组织、公墓建设审批等重点领域重点事项环节多、材料多等问题，整合再造办理流程和申报材料，依托网上政务服务平台，构建网上并联审批系统，逐项定制审批流程，推动更多跨部门、跨层级事项“最多跑一次”。持续巩固加强基层民政能力建设成果，按照“马上办、网上办、就近办、一次办”要求，推进“最多跑一次”向基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台。

五、深化审批制度改革和服务创新

聚焦省政府提出的关于省级行政审批事项全国最少、审批时限全国最短的目标，进一步精简民政领域行政审批事项，简化申请材料，压缩办理时限，并建立动态管理机制，及时调整。

（一）持续精简行政审批事项。按照“应减必减、该放就放”的要求，坚持目标导向、创新导向、发展导向、问题导向，及时做好国务院取消调整行政审批等事项的衔接落实，能取消的坚决取消，能下放的尽快下放，持续精简行政审批事项。各地要在**2018年11月底**前对当前行政审批事项进行全面梳理，深入推进行政许可规范化建设，科学明晰层级权限，推进全省各级民政行政审批事项名称、依据等统一规范。

（二）实施民政政务服务标准化。贯彻落实《政务服务中心运行规范》等国家政务服务标准，进一步加强调查研究，结合我省实际，广泛运用标准化的原理和方法，科学制定《安徽省民政系统政务服务标准化建设指南》。大力推进各级民政政务服务窗口标准化建设，从服务内容、办事流程、设施标识、服务质量等，全面实施标准化服务和管理。进一步明晰具体事项受理条件和办理标准，列明审批要求和时限，最大程度减少审批的自由裁量权，实现服务事项标准化，打造有民政特色的行政审批服务品牌形象，让群众享受到均等化、无差异的民政行政审批服务。

（三）切实提高行政审批效率。认真落实省政府**245**号令确定的承诺时限，巩固近年来流程再造压缩时限的成果，对标民政部要求和全国情况，确保颗粒化行政审批事项承诺时限全国最短。严格依法规范专家评审等特殊程序，没有法律法规依据的一律取消，有依据没有规定时限的，特殊程序时限不得超过审批承诺时限的一半。依托政务服务网建设网

上“中介超市”平台，实行公开承诺服务，大幅压缩中介服务时限，继续清理整顿行业协会商会收费。主动与工商等市场监管部门对接协调，推动养老服务领域“证照分离”改革，持续解决养老机构“准入不准营”的问题。做好取消养老机构设立许可前的各项衔接工作。

（四）开展政务服务质量评价。贯彻落实《安徽省创优“四最”营商环境评价工作方案》，充分发挥自身职能作用，持续优化民政“四最”营商环境。按照省政府制定的营商环境评价指标，聚焦营商便利性、效率和成本，以及“一网、一门、一次”改革情况，对涉及民政的评价指标进行具体化，形成操作性强的评价指标体系。省民政厅每季度对各地政务服务工作开展情况进行评价，整治政务服务中的不作为、乱作为问题。强化评价结果运用，对查摆出来的问题逐项明确责任部门、整改措施、完成时限，逐项研究解决。

六、建立狠抓落实的工作机制

（一）加强组织领导。各地各部门要高度重视，进一步解放思想、转变观念，切实加强组织领导，主要负责同志要定期召开专题会议，定思路、交任务、抓落实，与加快推进“互联网+政务服务”工作一体部署，与创优“四最”营商环境一体推进。要坚持问题导向，不回避矛盾、不遮掩问题，结合本地本部门实际，全面梳理“互联网+政务服务”的阻点和制约，拿出切实管用的措施加以解决。要狠抓工作落实，按照要求建立任务清单，逐项排出时间表、路线图、施工单、责任人，及时协调解决工作中的困难和问题，以钉钉子精神

做实做细做好各项工作。

（二）做好上下结合。鼓励各地因地制宜大胆探索，形成各具特色经验做法，创造更多管用可行的“土特产”、“一招鲜”。建立健全协作攻关机制，对民政重点领域改革事项和政务信息共享等重点难点问题，省市两级民政部门要组织力量进行集中攻关，尽快实现突破。省本级要主动服务基层，及时总结经验，加强工作指导，对不适应实践发展的政策规定积极进行清理、修改和完善，为地方改革创新提供及时有效的制度支持。

（三）注重宣传推广。充分利用各类媒介广泛宣传我省民政领域“一网、一门、一次”改革举措和成效，及时报道工作中的亮点，积极回应社会关切，广泛扩大公众参与，共同营造良好社会氛围。在全省复制推广各地“一网、一门、一次”改革中群众认可的经验做法和典型案例。选择工作推进快、成效好的地区，适时召开现场会，形成比学赶超、竞相发展的工作局面。

（四）抓好督查落实。严格责任落实，明确工作要求，做细做实各项工作，防止空喊口号、流于形式。按照“三个区分开来”原则，完善进一步激励广大干部担当作为的制度机制，对落实到位、积极作为的典型要通报表扬。将“一网、一门、一次”改革纳入各地民政综合评估考核体系，列入重点督查事项，不定期督促检查工作进展和落实情况，着力革除“管卡压”、“推绕拖”和官僚主义、部门本位主义等“四风”新表现形式。对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权

益和政府形象的，依法依规依纪严肃问责。