

兰州市深化“放管服”改革责任清单

重点工作		具体任务	牵头单位	责任单位	备注
一、加快推进简政放权，进一步释放活力和创造力	1. 持续推进政务服务事项标准化	①对市政府第一至第十八批取消、下放和承接的事项进行梳理，逐一排查，按下放后的行使层级编制并发布实施清单，对已取消事项在兰州市行政审批系统3.0中取消。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	2020年12月底前完成
		②按照“应认领尽认领”要求，逐项认领省级基本目录中的政务服务事项，编制发布实施清单。对政务服务事项进行动态管理，随省级基本目录的更新，及时认领、取消。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③市级各单位正式发文统一事项办理标准，对省级基本目录中的事项，无论是市级或区县级单独行使，还是市级和区县级、乡镇级、村级共同行使的事项，在全市范围内统一事项的业务办理项名称、业务办理项编码、设定依据、服务对象、服务主题、受理条件、受理层级、办理形式、申请材料名称、要求提供材料的依据、申请材料来源渠道、申请材料出具部门、申请材料类型、申请材料形式、申请表格、办理流程、外部流程图、法定办理时限、承诺办理时限、办件类型、跑动次数、网上办理深度等要素，做到同一事项在本市、区县、乡镇(街道)、村(社区)四级的办事标准统一。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	2020年12月底前完成
		④优化拓展服务承诺“四办四清单”管理制度，细化清单内容，压减事项办理时限，实现全部“四办四清单”线上线下统一管理和动态更新。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

一、加快推进简政放权，进一步释放活力和创造力	2. 持续推进工程项目审批制度改革	①加强与省工改办的对接沟通，统筹安排全市工改重点工作。协调督促市级各牵头部门、责任部门、各区县和开发区落实好各项工改任务。	市工改办 (市政务服务局)	市工改领导小组成员单位	
		②加强全市范围内项目生成工作，统筹督促指导区县、开发区提高“多规合一”业务协同平台应用，不断丰富一张蓝图内容，提高项目生成质量，确保全市新建工程建设项目全部在“多规合一”平台生成。	市自然资源局 (市“多规合一”协同领导小组办公室)	市级各规划行业管理部门、各区县、各开发区	
		③在2020年改革基础上，优化细化房屋建筑和市政基础设施工程、一般水利、一般交通项目审批流程，满足项目审批实际和改革需要。	市自然资源局 市住建局 市水务局 市交通委	市级各工程建设项目审批部门、单位	
		④根据项目审批实际和流程优化需要，及时调整工程建设项目审批及办理事项清单，统一各要件名称，并督促全市各级各审批部门按照清单内容调整事项，确保工程建设项目审批事项标准化。	市自然资源局 市住建局	市级各工程建设项目审批部门、单位、各区县、各开发区	
		⑤提前主动开展项目前期辅导，为项目单位提供一次性告知清单，规范开展“一窗受理、并联审批、限时办结、结果上传、统一送达”。	市自然资源局 市住建局 市水务局 市交通委	市级各工程建设项目审批部门、单位、各区县、各开发区	
		⑥全面开展联合审图、联合验收。	市住建局	市自然资源局、市水务局、市人防办、市气象局等部门、各区县、各开发区	
		⑦全面开展联合测绘。	市自然资源局	市住建局、市水务局、市人防办、市气象局等部门、各区县、各开发区	
		⑧丰富区域评估类型、扩大区域评估范围、加强区域评估成果应用，积极落实告知承诺制审批，及时扩大告知承诺事项范围，加强信用监管。	市发改委	各区县、各开发区、各级审批部门	

一、加快推进简政放权，进一步释放活力和创造力	2. 持续推进工程项目审批制度改革	⑨加强工程审批系统与各相关专网系统间的互联互通，持续优化完善系统功能，确保满足全流程网上审批需要。	市大数据局	涉及专网系统办理的部门、单位	
		⑩加强市政公用服务管理，供水、燃气、电力、通信、热力、排水、广播电视等市政公用服务单位，加强系统对接，确保所有工程建设项目市政公用服务报装和接入事项在工程建设项目审批管理系统办理。同时，主动入驻各级政务服务中心办事大厅，为项目单位提供“一站式”公用服务。	市住建局 市工信局 (市通信业共建共享办)	国网兰州供电公司、兰州城市供水集团、中石油昆仑燃气甘肃分公司、市热力总公司、广电公司，移动、电信、联通、铁塔兰州分公司	
		⑪推广中介超市应用，完善中介超市系统功能，确保满足全市使用需要。引导各中介机构进驻我市中介超市，鼓励项目单位在中介超市内选择中介机构办理。	市项目评审中心	市大数据局，各中介机构行业管理部门	
	3. 进一步放宽市场准入	①组织专家对地方性法规和政府规章自行设定的行政审批事项逐项开展论证，修改、废止对微观经济造成不必要干预、可由事前审批转为事中事后监管等方面的事项。	市司法局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②优化药店开设审批，对申请开办只经营乙类非处方药的零售企业审批实行告知承诺制，推动取消药品零售企业筹建审批，清理对开办药店设定的间距限制等不合理条件，并同步加强事中事后监管。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③针对数字经济领域市场准入事项数量多、条件高、手续繁问题，研究提出放宽数字经济领域市场准入的改革举措。推动实现移动应用程序（APP）多部门联合检查检测，避免重复检测。	市工信局 市公安局 市委网信办 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④简化优化网约车行业市场准入制度。	市交通委	各区县、各开发区	

一、加快推进简政放权，进一步释放活力和创造力	4. 大幅精简各类重复审批	①清理、整合和取消社保、医保、食品、药品等相关领域的重复行政审批事项。	市人社局 市市场监管局 市医保局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②做好国家和省政府提出的新一批取消、下放和改变管理方式的行政许可事项的承接、落实，动态管理政务服务事项。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③深化投资审批制度改革，进一步简化、整合投资项目报建手续，积极探索创新投资管理服务方式，不断精简优化审批程序、审批事项和申报材料。	市发改委	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④进一步压减工程建设项目审批事项和条件，精简规范工程建设项目全流程涉及的技术审查、中介服务事项，压缩审批时间。	市工改办 (市政务服务局)	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	5. 持续推进“证照分离”改革	①着力推进“照后减证”和简化审批，2021年底前实现“证照分离”改革全覆盖，对所有涉企经营许可事项实行分类改革。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，明确实行告知承诺制的事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等。对具备条件的建设工程企业资质审批实行告知承诺管理。	市司法局 市住建局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	6. 提升企业注销便利度	①严格落实《企业注销指引》政策，推进部门间数据共享和业务协同，优化税务注销等程序，实现办理进度和结果实时共享。	市市场监管局	市人社局、市税务局等相关部门、各区县、各开发区	
		②进一步扩大简易注销试点地域范围。探索开展长期吊销未注销企业强制注销试点，明确强制注销的适用情形、具体条件和办理程序，并依法保障当事人合法权利，进一步提高市场主体退出效率。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

一、加快推进简政放权，进一步释放活力和创造力	7. 治理各种不合理收费	①加强直达资金日常监控，确保资金落实到位、规范使用。	市财政局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②简化税费优惠政策适用程序，利用大数据等技术甄别符合条件的纳税人、缴费人，精准推送优惠政策信息。加强非税收入退付管理，确保取消、停征、免征及降低征收标准的收费基金项目及时落实到相关企业和个人。	市财政局 市税务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③开展涉企收费专项治理，对公用事业、港口物流等领域涉企收费开展检查，整治部分园区、楼宇、商业综合体等转供电主体违法加价等行为，坚决避免减税降费红利被截留。	市市场监管局 市住建局 市交通委	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④清理规范中小企业融资中的不合理附加费用，加强银行服务项目和收费公示，建立健全银行业违规收费投诉举报机制。	市政府金融办	各商业银行	
		⑤对行业协会商会乱收费自查、退还违法违规所得等情况开展检查，确保乱收费问题整改。	市市场监管局 市民政局	市级各有关部门、各区县、各开发区	2020年12月底前完成
二、加强公正监管，切实管出公平和质量	8. 提高监管执法规范性和透明度	①对行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度有关落实情况开展抽查。	市司法局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②将“双随机、一公开”监管与企业信用风险分类管理等结合起来，减少对守法诚信企业的检查次数。拓展部门联合“双随机、一公开”监管覆盖范围，将更多事项纳入联合抽查范围。进一步充实执法检查人员名录库，缓解监管执法人员不足问题。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③持续推进“互联网+监管”，加强部分重点监管领域数据汇集，进一步完善“互联网+监管”系统风险预警模型，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

二、加强公正监管，切实管出公平和质量		④依法依规推进社会信用体系建设。	市发改委	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	9. 加快完善各领域监管标准体系	①落实市场监管、生态环境保护、交通运输、农业、文化市场等领域行政执法事项目录清单。	市司法局 市市场监管局 市生态环境局 市交通委 市农业农村局 市文旅局	各区县、各开发区	
		②引导企业进行企业标准自我声明公开，在更多领域推行企业标准“领跑者”机制，引入第三方机构科学评估企业标准的质量，推动企业标准水平持续提升。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③根据不同行业特点，合理分配市、区县之间的监管力量，加强薄弱环节建设。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④制定公布城管执法标准和要求，加大对随意执法等行为的查处力度，降低对市场主体正常生产经营活动的影响。	市城管委	各区县、各开发区	
	10. 突出重点领域监管	①加强疫苗流通使用环节日常监督检查和督促整改。	市市场监管局	各区县、各开发区	
		②加强特种设备安全状况分析，开展隐患排查整治，在生产环节对有投诉举报和涉嫌存在质量问题的生产单位实施重点检查，在使用环节对风险分析确定的重点设备使用单位实施专项检查，并加强对其他特种设备生产单位和使用单位的监督检查。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③重点整治定点医疗机构及其他服务机构的不规范诊疗行为，以及医疗保险经办机构的违规支付医保待遇、拖欠定点医药机构费用等问题。建立欺诈骗保问题线索移送机制，对欺诈骗保行为加强部门联合排查。	市卫健委 市市场监管局 市医保局	各区县、各开发区	

二、加强公正监管，切实管出公平和质量	11. 强化市场主体责任	①加快在专利等领域引入惩罚性赔偿制度。加大对侵犯商标、专利、商业秘密等知识产权，以及制售假冒伪劣学生用品、成品油、汽车配件等违法犯罪行为的打击力度，挂牌督办一批重点案件。	市市场监管局 市司法局 市公安局	各区县、各开发区	
		②完善食品工业企业质量安全追溯平台功能，扩大婴幼儿配方乳粉质量安全追溯试点，便利消费者查询。	市市场监管局	各区县、各开发区	
		③开展移动应用程序（APP）违法违规收集使用个人信息专项治理，督促电信、互联网企业加强网络数据安全合规性评估，完善与企业投诉举报联动处理机制，及时核实处理用户投诉举报。	市委网信办 市工信局 市公安局 市市场监管局 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	12. 创新包容审慎监管	①落实国家和省上关于引导平台经济有序竞争的有关文件精神，依法查处互联网领域滥用市场支配地位限制交易、不正当竞争等违法行为，维护市场价格秩序，引导企业合法合规经营。	市市场监管局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②加强专利等知识产权信息服务，对专利权人有意愿开放许可的专利，集中公开相关专利基础数据、交易费用等信息，方便企业获取和实施。	市市场监管局 市工信局	各区县、各开发区	
		③优化互联网医疗发展环境，鼓励支持医疗机构对接互联网平台，开展互联网复诊、互联网健康咨询、远程辅助诊断等服务，研究制定互联网健康咨询流程和标准，探索根据病种分级分类实施互联网问诊管理，实现线上咨询、线下诊疗衔接。	市卫健委	各区县、各开发区	
	13. 加强行政审批事项事中事后监管	①对标实施行政审批事项清单，加强对行政相对人从事经许可的行政审批事项的活动是否符合审批时所确定的条件、标准、范围、方式，对公民、法人或其他组织未经行政审批，擅自从事相关活动的行为进行监管。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

	13. 加强行政审批事项事中事后监管	②对承接的行政审批事项做好承接能力建设，确保承接到位，不发生越位和缺位现象。对下放的行政审批事项加强对承接主体的监管，建立行政审批监督制约机制，主动开展经常性业务指导和培训，定期对承接主体进行监督检查，发现问题及时纠正。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③对取消的行政审批事项根据事项性质、内容和要求，建立后续监管制度，完善监测体系，规范市场主体行为，加强对原行政审批对象履行法定义务、提供产品或服务质量、信用管理制度、信息披露情况等进行监管。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	14. 全面推行“不见面”办事	①围绕政务服务事项，统一办事指南，统一办理标准、统一服务提供，加强数据归集共享，采取接口对接、库表对接的方式，依托数据资源共享中心，实现政务数据的有效归集共享，推动实现全网通办。	市政务服务局 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②优化统一查询咨询功能。提升关键词、关联词语的数量和准确度。	市政务服务局 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③强化数据同源，杜绝“进多站、跑多网”的问题，实现网上办事“一入口”。推进部门进驻网上政务服务平台，公布办事清单，实行集中管理。	市政务服务局 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④强化“金城办”和“甘快办”对接，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“金城办”应用功能，实现“便捷注册、一键登录、多式认证、无感切换”；梳理公布“金城办”政务服务事项清单，并在兰州市政务服务网公布展示；加强“金城办”APP宣传推广应用，提高知晓度和使用率。	市大数据局 市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑤对限定仅线上办理等不合理做法及时纠正，允许企业和群众自主选择线上或线下办理方式，并加强对老年人、视障听障残疾人等群体的引导和服务。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	14. 全面推行“不见面”办事	⑥拓展“非接触式”办税缴费服务，2021年底前基本实现企业办税缴费事项网上办理、个人办税缴费事项掌上办理。全面推行税务证明事项告知承诺制，扩大将涉税资料事前报送改为留存备查的范围，减轻企业办税负担。	市税务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑦持续优化公证服务，加快推进高频公证服务事项“一网通办”，实现申请受理、身份认证、材料提交和缴费等各环节全程网上办。落实降低企业公证事项和公证事务收费办法和标准。	市司法局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑧优化医疗服务，参保群众可自主选择使用社保卡（含电子社保卡）、医保电子凭证就医购药。推进居民健康档案及身份识别、电子病历、诊疗信息、报告单结果等信息在不同医院互通互认，并严格保护个人隐私，减少群众重复办卡，避免不必要的重复检查。	市卫健委 市医保局 市人社局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑨强化“不来即享”平台支持，完善制度机制，拓展工作领域，增强企业获得感。	市工信局 市税务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑩加强不动产抵押贷款和登记业务协同，在银行等金融机构推广应用不动产登记电子证明，便利企业和群众融资。2021年底前实现不动产抵押登记全程网上办。	市自然资源局 市住建局 市政府金融办	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	15. 推动政务服务“跨省通办”“省内通办”“全市通办”	①实现“全程网办”，对照“全市通办”事项清单，将政务服务事项全部纳入兰州政务服务网。加快推进各业务办理系统与兰州政务服务网的深度对接，实现关键过程数据、结果数据协同共享，高频事项全程网办，建设兰州市“跨省通办”服务专区。	市政务服务中心 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②全面推进电子印章应用，利用全省统一电子印章系统，加快刻制本级政务服务部门电子印章，实现电子印章全覆盖和在网预审、制证发证环节的全面应用。	市政务服务中心 市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	15. 推动政务服务“跨省通办”“省内通办”“全市通办”	③依托兰州市电子证照管理系统，全面加快我市电子证照使用进程，积极开展高频电子证照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的共享应用。	市政务服务局 市大数据局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		④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，提升移动服务办事的深度和广度，并推送至“甘快办”。	市政务服务局 市大数据局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑤全面推广“收受分离”模式，打破事项办理的属地化管理限制，在不改变原有办理事权的基础上，在服务大厅设置“通办专窗”；为异地政府部门代为收件，并通过电子传输、异地视频会商、邮件寄递等手段，对申请人和申请材料初步审查及实质性审查，并做出审批决定，邮件寄递办理结果。	市政务服务局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑥建立“异地代收代办”合作机制，全市各级政府部门与其他市州对口业务部门建立异地收件、协同办理工作机制以及委托授权、互认互信、问题处理、监督管理、责任追溯等制度。各级各类政务大厅建立代收代办工作机制，明确收件地和办理地的工作职责、业务流转程序。	市政务服务局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑦畅通“异地代收代办”邮政寄递渠道，全市各级服务大厅畅通“异地代收代办”邮政寄递渠道，完善邮政寄递收件设备和管理机制，方便企业和办事群众寄递资料。	市政务服务局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑧鼓励开展“无差别办理”，依托一体化在线政务服务平台进行系统集成、数据共享、业务协同，优化再造服务流程。全市各级服务大厅设置无差别综合受理窗口，建立统一接件、后台分类审批的无差别受理工作机制，提升审批效率，缩短办事时间。	市政务服务局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠		⑨针对申请人分别到不同地方现场办理的政务服务事项，负责改革原有业务规则，整合多地办理流程，实行一地受理申请、各地政府部门内部协同办理，实现申请人只需到一地即可完成办理。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑩建立健全多地协同办理工作机制，明确办理流程和责任。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
	16. 推进政务服务向基层延伸	①推动行政审批服务系统（3.0）向基层延伸，配备相应使用权限。	市政务服务局	各区县、各开发区	
		②完善基层可办事项清单，推动更多政务服务事项向乡镇（街道）、村（社区）延伸下沉，动态调整办事流程。	市政务服务局	各区县、各开发区	
		③对各级窗口工作人员积极开展业务培训工作，提升基层政务服务能力，持续推动更多政务服务事项基层能办、就近可办。	市政务服务局	各区县、各开发区	
		④推行“乡镇（街道）、村（社区）前台受理，区县、乡镇（街道）后台分类审批，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的工作服务流程。	市政务服务局	各区县、各开发区	
		⑤建立网上四级政务服务体系，公布各级政务服务事项清单。逐步开通基层事项在线办理功能，实现“网上可办”。	市政务服务局 市大数据局	各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	17. 大力推行“一件事一次办”	①统筹、组织开展“一件事一次办”主题的梳理、运营机制建立、监督考核评价。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②对《落实省政府〈市（州）、县（市、区）“一件事一次办”事项参考目录（95项）〉》中“一件事一次办”事项，由各主题牵头部门组织业务梳理、编制事项标准化表单、再造流程，在政务服务网发布办事指南。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	2020年12月底前完成
		③为申请人提供“一件事一次办”主题的办事指南解读，指引用户进行“一件事一次办”办理。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	2020年12月底前完成
		④在各级实体政务服务大厅设置“一件事一次办”综合窗口，为申请人提供线下“一件事一次办”集成服务。	市政务服务局	各区县、各开发区	2020年12月底前完成
		⑤按照《政务服务平台“一件事一次办”主题集成服务规范》，建立线上线下一体化的“一件事一次办”主题管理系统。	市政务服务局	市大数据局	2020年12月底前完成
	18. 大幅提升政务大厅服务水平	①严格落实“三集中三到位”举措。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②制定并落实首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③全面推行按需延时政务服务，严格落实领导带班制度，合理安排值班人员，优化工作调配，做好后勤保障，并依法依规安排轮休或落实加班补助。各级财政部门要出台相应办法，做好按需延时服务相关经费保障工作。	市政务服务局 市财政局 市人社局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④建立“小兰帮办”服务网络，在全市各级政务大厅设立帮办代办专区，对全市各类政务服务事项实行全领域、全事项、全流程帮代办。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	19. 严格落实“好差评”工作	①配备符合技术参数的评价器、设置动态二维码（不具备条件的，可提供书面评价表格）。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		②完成本级自建业务系统与省级“好差评”系统对接改造，实现窗口、站点评价功能；加强与上级主管部门沟通协调，实现国家、省级建设的业务系统评价功能向市县延伸。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		③畅通“1+2+X”评价渠道，继续完善政务服务网、金城办、短信、动态二维码、自助终端、窗口评价器、热线电话、小程序等评价方式。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		④落实“一网通办”、“三集中三到位”制度，加强培训、宣传力度，主动引导群众开展评价，提高评价数量和质量。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑤按照“谁办理、谁负责”的原则，确定专人负责制，落实差评整改工作，确保差评整改的时效性、准确性。建立健全“差评发现—反馈整改—问题回访—改进提升”的闭环工作机制，针对差评信息，及时开展调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑥修订完善《兰州市政务服务“好差评”管理办法》，建设兰州市政务服务“好差评”管理系统，及时总结“好评”突出的经验做法，分析“差评”形成原因和典型表现，建立政务服务“好差评”案例库并定期通报。	市政务服务局	市级各有关部门、各区县、各开发区	
		⑦健全完善“12345”民情通服务热线平台，集中受理政务咨询和政务投诉举报。	市大数据局	市级各有关部门、各区县、各开发区	

三、大力优化政务服务，努力服出便利和实惠	20. 进一步拓展民生领域服务便利化	①简化应届高校毕业生就业手续，并加强教育、人力资源社会保障、公安等部门业务协同和就业信息共享，做好就业保障和服务。	市人社局 市教育局 市公安局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		②加大就业服务供给，清理对职业资格培训和技能培训类民办学校在管理人员从业经验、培训工种数量等方面设定的不合理要求。推进流动人员人事档案信息互联，加快推行“一点存档、多点服务”。	市人社局 市教育局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		③推进企业技能人才自主评价，支持企业依据国家职业技能标准自主开展技能人才评定，对没有国家职业技能标准的可自主开发评价规范。获得企业发放的职业技能相关证书的人才符合相关条件的，可享受职业培训、职业技能鉴定补贴等政策。	市人社局 市科技局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		④建立困难群众主动发现机制，全面推行“一门受理、协同办理”，优化审核确认程序，取消可通过国家或地方政务服务平台查询的相关证明材料，健全社会救助家庭经济状况核对机制，加快救助服务管理转型升级，借助大数据筛选等办法，使符合条件的困难群众及时得到保障。	市民政局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑤将统筹地区城镇企业事业单位纳入失业保险覆盖范围。	市人社局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑥简化工伤保险领域证明材料和事项，压减工伤认定和劳动能力鉴定办理时限。	市人社局 市残联	市级各有关部门、 各区县、各开发区	
		⑦落实门诊费用跨省直接结算政策。推动实现医保关系转移接续线上办理。加快清理与医保管理无关的申请条件，将更多符合条件的医药机构纳入定点管理。	市医保局	市级各有关部门、 各区县、各开发区	