乌职转办发〔2023〕9号

乌审旗推进政府职能转变和“放管服”改革

协调小组办公室关于印发提升政务

服务标准化、规范化、便利化

水平实施方案的通知

苏里格经济开发区、各苏木镇人民政府、旗直各有关部门：

现将《乌审旗提升政务服务标准化、规范化、便利化水平实施方案》印发，请认真遵照执行。

乌审旗推进政府职能转变和“放管服”

改革协调小组办公室

2023年8月23日

乌审旗提升政务服务标准化、规范化、便利化水平实施方案

为深入贯彻落实《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）和《内蒙古自治区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》（内政发〔2022〕20号）文件精神，全力打造“优乌止境”政务服务品牌，结合我旗工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻落实党的二十大精神，全面落实市委五届四次全会精神，坚持人民至上，对标先进、追赶超越，持续推进政务服务“一网通办”“跨域通办”“一窗综办”等改革，进一步实现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。全面推行“极简”审批、强化“极优”服务，全力打造流程更简、时间更短、服务更优的全域、全时、全能“优乌止境”政务服务品牌，为高质量发展绿色乌审提供一流政务服务。

（二）工作目标。

2023年底前，全旗政务服务标准化、规范化、便利化水平全面提升，线上线下服务深度融合，全旗政务服务事项“掌上办”“一网通办”率达到80%以上，企业和个人全生命周期高频主题集成服务100%覆盖。PC端、移动端、线下窗口、自助终端多端体验一致，一网通办、一件事一次办、全市通办、跨省通办、接诉即办、集中联动审批等政务服务供给高效运行，预约办、延时办、免证办、代办帮办、秒批秒办、免申即享等便民利企举措成为工作常态。2024年，持续优化政务服务环境，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效，建成统一规范、便民利民、暖心高效的全域、全时、全能办政务服务体系，“优乌止境”政务服务品牌影响力进一步增强。

二、主要任务

（一）全面推进政务服务标准化水平。

**1.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。

**2.统一政务服务事项办事指南。**

开展政务服务事项标准化建设，各苏木镇、嘎查村（社区）、旗直各有关部门，对照国家政务服务事项基本目录，将应认领的政务服务事项逐一认领、发布，同步推动不同层级同一政务服务受理条件、办事流程、申请材料、办理时限、办理结果等要素实现“三级N同”。对现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序，要作为特殊要素实行清单管理。科学规范梳理纳税缴费、教育考试、就医保健、房屋租售、社保救助、司法公证、交通旅游等方面公共服务事项，明确公共服务事项的服务对象、服务内容、服务标准。

**3.健全政务服务事项动态管理机制。**

全旗各级政务服务事项全部纳入自治区统一政务服务事项管理系统规范管理。事项实施部门要根据法律法规和政策调整、业务变化及实施情况，及时向本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意见，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

**4.健全完善政务服务标准体系。**

积极贯彻落实政务服务有关国家标准和内蒙古自治区标准，鼓励各地各部门积极参与国家标准和内蒙古标准的制定修订，不断增加政务服务标准供给，2023年9月底前，印发政务服务标准化管理方案，对政务服务事项管理、办事指南、服务流程、服务平台、监督评价等进行全方位标准化管理，全面规范全旗政务服务建设，形成覆盖旗、苏木镇、嘎查村（社区）三级线上线下深度融合的标准化政务服务运行体系，实现政务服务“事项精细化、要素统一化、指南标准化、办事场景化”。

（二）全面提升政务服务规范化水平。

**1.规范审批服务行为。**

严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，做到“清单之外无审批”不得变相增加办理环节和申请材料。全面推行告知承诺和容缺受理服务，梳理公布告知承诺和可容缺受理事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则以及事项名称、申请材料和可容缺受理的材料等，并在政务服务事项实施清单中予以明确。对已实现线上办理的政务服务事项，做到同步提供线下窗口办事服务。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。各级政务服务管理机构要综合运用公开公示、绩效考核、电子监察、评估评价等管理措施，督促窗口工作人员认真落实首问负责、一次告知、限时办结、延时服务。动态调整更新全旗中介服务事项清单，建立健全中介服务管理办法，在政务服务事项实施清单中予以明确，涉及多个部门联合办理的事项，核心环节或第一个环节的办理单位作为牵头单位，强化协同联动、并联审批。

**2.规范线下政务服务。**

规范场所设立。按照国家、自治区、市要求，统一三级政务服务场所名称，统一加挂“蒙速办·鄂能办”品牌标识。旗县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，嘎查村（社区）为便民服务站。持续夯实各级政务服务场所“三集中三到位”成果，各级政务服务机构要建立进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。同时根据法律法规规章的“立改废释”及职能职责划转等进行动态调整，梳理发布旗级进驻事项负面清单。

规范政务服务窗口设置。在政务服务中心设置综合咨询导台，统一提供咨询、引导等服务。设置综合一窗受理窗口，整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口统一出件”服务模式，合理设置无差别或分领域综合受理窗口，实现“一窗受理、综合服务”。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”、“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，设置“跨省通办”、“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。

规范政务服务窗口业务办理。按照“应进必进”原则，进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证。建立部门业务综合授权的“首席代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

**3.规范线上政务服务。**

依托内蒙古一体化政务服务平台，融合各级各类自建系统网上办事入口，实现网上办事“一次注册、多点互认、一网通办”。依托“蒙速办·鄂能办”移动政务服务平台，整合全旗各类政务服务移动端（小程序）应用，已建成“鄂能办·乌优办”乌审旗帮办代办小程序，解决基层政务服务事项网上办事能力。规范网上办事指引，优化个人服务、法人服务、一件事、跨省通办等专栏页面设计；对内蒙古政务服务网办事指南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”；提升网上办事深度，推动统一身份认证、电子证照、电子印章等数据资源分布式应用，不断提升政务服务事项网上办理深度，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，推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。建立咨询问题转接机制，组建专业在线导办顾问团队，精准为企业群众提供智慧、专业的在线导办服务。

**4.规范政务服务评估评价。**

全面落实政务服务“好差评”制度，不断完善政务服务“好差评”实施细则，推动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。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，客观公正评估评价各级政务服务工作，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，加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，准确研判企业和群众的合理诉求与期盼，不断优化提升政务服务。进一步推动政务服务“好差评”向基层延伸，苏木镇、嘎查村（社区）“好差评”数据全部接入自治区“好差评”系统并推动数据实时上传。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，合理差评100%整改、实名差评100%回复，真正把差评整改工作当作窗口工作人员优化作风建设、提升服务效能的重要手段抓实抓好。

（三）全面提升政务服务便利化水平。

**1.推进政务服务“集成办”。**

围绕个人和企业全生命周期服务为目标，在完成国家重点“一件事”改革任务基础上，聚焦个人出生、教育、出行、就医、退休养老、救助、身后等个人全生命周期和企业开办、投资建设、生产经营、企业变更、企业注销等企业全生命周期中高频事项和重点环节，进一步拓展“一件事”改革覆盖范围，同步探索市场准入准营和注销一件事改革，加快形成多业务协同、场景化应用，持续推动关联性强、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。按照“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办成”的要求，优化业务流程，通过系统对接整合和数据共享，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。同步运用到“蒙速办·鄂能办”移动政务服务平台，提供更加简明易懂、实用方便的网上、掌上办事服务。强化电子证照、电子印章、电子材料汇聚，按照“应归尽归”的原则将除涉密外的电子证照数据全量汇聚到自治区统一电子证照库，并及时更正电子证照异议数据，切实提高电子证照数据完整性、准确性和共享时效性。依托全市政务服务数据协同审批管理平台，融合智慧政务建设，精准应用政务数据，持续推出更多“秒办秒批”“好办快办”“一证通办”“免证办”“免申即享”事项落地实施。

**2.推动更多政务服务事项“就近办”。**

持续推动政务服务向基层延伸，深化市场监管、公安、税务等旗级派驻二级站、所事项及与群众生活密切相关的公共服务事项进驻基层政务服务中心，积极推动“政银合作”“政邮合作”“政企合作”，分类制定工作方案，编制各类合作线上线下指导目录清单。优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气热、银行等自助服务功能，推动更多集成式自助服务终端向苏木镇、嘎查村（社区）、园区、邮政、银行网点等场所延伸，打造“15分钟政务服务圈”，实现更多政务服务事项“就近办、家门口办”。进一步完善“网格+代办”工作机制，加强网格员的政务服务能力培训，提升代办帮办能力，真正打通政务服务“最后一公里”。鼓励园区设置政务服务站点，推动实现“园区事园区办”2023年底前向基层延伸事项采取授权、委托、代办等多种形式，全面实现基层办理。

**3.拓展更多政务服务“跨域办”。**

认真落实国务院、自治区跨省通办、全区通办的要求，强化信息共享、业务协同，健全就近申报、异地收件、线上流转、属地办理、跨层联办的跨域通办工作机制，不断拓展“跨域通办”的深度和广度。优化线下“跨域通办”窗口，完善线上服务专区。编制发布事项清单，通过统一事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综合窗口设置和系统支撑等，全面构建“标准统一、就近申请、协同办理、一次办成”的政务服务模式，实现同一事项异地办事无差别受理、同标准办理。

**4.强化政务服务“帮代办”。**

充分发挥乌审旗“鄂能办·乌优办”帮办代办服务平台作用，实行一键拨号、精准上门、掌上申请、在线审批服务模式，推进市场监管、人社、医保、残联等部门帮办代办事项实现线上受理；强化政银合作，推进“金融+政务”一站式服务，持续推进服务渠道拓展，以“重点打造、全面覆盖”为方向，推行“超级店小二”服务模式，充实“您有事、我来帮”政务服务“蓝马甲”帮办代办队伍，加强帮办事项的申报辅导、规范代办事项委托交接，全面实行告知承诺和容缺受理。针对重大项目建设，立足实际、因地制宜，量身定制从立项、审批到竣工验收、建成投产全流程跟踪服务，建设“一企一档”档案资料库，生成企业数字名片，为项目落地服好务、护好航。针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过“邮政+帮办代办、民生集市+帮办代办、建立流动代办点”等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各苏木镇、嘎查村（社区）、旗直各部门要高度重视，充分认识推进政务服务标准化规范化便利化打造“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌的重要意义。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，旗政务服务局要充分发挥统筹调度作用，协调解决改革中的重点难点问题。

（二）加强队伍建设。各苏木镇、嘎查村（社区）、旗直各部门要健全培训管理制度，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。配备帮办代办专人，专项负责推进政务服务标准化规范化便利化工作，认真组织动态评估，定期督查调度，及时补短板、强弱项、增优势。加强基层一线政务服务工作人员职业健康发展，在评比表彰、晋级晋职等方面予以倾斜。加强各类政务服务信息化平台运维管理队伍建设，强化各级政务服务管理机构人员力量。

（三）加强督导考评。本方案落实情况纳入年度深化“放管服”改革和政务服务绩效考核。各级政务服务管理机构要制定专项工作台账，定期调度、通报工作落实进展情况。将此项纳入日常工作中，对工作落实到位、积极作为的表扬奖励，定期开展改革任务“回头看”，对工作不作为、慢作为、乱作为的批评问责。同时还要以企业群众实际感受为重要标尺，综合运用社会评价、专家论证、第三方评估等方式，开门纳谏、广泛听取意见建议，接受社会评价和监督。

（四）加强宣传推广。各级政务服务机构要解读新概念，宣传“好政策”，总结好经验，擦亮“优乌止境”政务服务品牌。同时利用新闻发布会、政府网站、政务新媒体等渠道，全方位、多角度、常态化、深层次宣传政务服务改革成效，提供通俗易懂的政策解读。评比新时代政务服务综合能力示范，打造“最美政务人”典型形象；对照新标准，宣传“好成绩”。对照一流标准、瞄准先进地区，在更高层面打造“乌审样板”，在更大范围叫响“乌审强音”。同时，采取“揭榜挂帅”等方式积极开展创新，及时总结和复制推广好经验好做法，不断提升“优乌止境”政务服务品牌影响力。

|  |
| --- |
| 乌审旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023年8月23日 印发 |