乌职转办发〔2024〕3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政务服务

“走流程、优服务、提效能”

行动方案的通知

旗直各部门：

为深入贯彻落实自治区、市优化营商环境工作的重要决策部署，加快转变政府职能，着力提升政务服务水平，更好地推动政务服务标准化、规范化、便利化建设，确保事项“能办、好办、快办”，让群众有更直接、更实在的获得感、幸福感，经旗推进政府职能转变和“放管服”改革领导小组研究，决定开展乌审旗政务服务“走流程、优服务、提效能”行动，结合实际制定如下实施方案。

1. 工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持从企业和群众视角出发，以打造一流政务服务环境为抓手，加快推进政务服务标准化规范化便利化建设，全面诊断政务服务事项办理过程存在的堵点难点痛点问题，按照“体验一个、解决一个、回头看一个”的原则，逐项破解检验，进一步优化办事流程、完善审批系统、丰富场景应用，着力打造审批事项最简、办事效率最高、服务态度最优、企业群众获得感最强的政务服务环境。

二、体验内容

（一）办事便捷度。针对旗政务服务中心“预约办、延时办、跨域办”政务服务事项，诊断预约渠道是否畅通，延时办理是否能及时收件，即办件是否当时能办结，跨域通办是否真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”。针对信用+容缺受理、信用+告知承诺、信用+秒批秒办等事项进行体验办，诊断容缺受理、承诺告知事项运行是否顺畅。同时针对国务院13件、自治区10件“高效办成一件事”（详见附件1），诊断内蒙古政务服务网、“蒙速办”APP“高效办成一件事”专区检索、查询服务精准度；“一件事”专区线上预约、办事指南、材料提交、结果反馈等过程的易用性；线下依托“一体化政务服务平台高效办成一件事系统”进行现场申报，诊断事项告知、材料提交、结果反馈的便捷度。

（二）办事满意度。主要体验减环节、减时间、减材料、减跑动的效果。针对进驻旗政务服务中心事项，诊断是否严格落实“三集中三到位”工作要求，是否存在“明进暗不进、群众多头跑”情况；诊断事项线下办理时间、办理深度、材料提交数量和要求是否与线上公布办事指南内容一致，线上线下电子证照应用以及对业务咨询投诉处理情况（包括好差评落实情况）。

（三）服务成熟度。通过内蒙古政务服务网、蒙速办APP等线上办事渠道，主要诊断可网办事项网上办理成熟度，包括服务事项网上可办率、全程网办率、即办件比率、最多跑一次事项比率、可容缺办理率等系统数据的精准度，以及阻碍全程网办的堵点难点、产生电子监察红黄牌数据原因等。

（四）系统易用度。主要体验“内蒙古一体化政务服务平台综合一窗受理”“内蒙古一体化政务服务平台高效办成一件事”“一件事一次办审批管理平台”“政务百事通”APP等业务系统使用情况，是否存在错链断链、跳转错误、使用不便捷等情况。

三、体验人员

旗人民政府分管副旗长、旗直各部门主要负责人、旗人大代表、政协委员、旗营商环境体验官，针对各行业领域进驻政务服务事项、牵头的“一件事”进行全程办理体验。

四、体验时间

自本方案印发之日起至7月5日，各行业领域政务服务部门按照具体时间安排（详见附件2），邀请分管副旗长至少开展1次政务服务事项和“高效办成一件事”体验办；同时各行业领域政务服务部门要常态化推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，针对牵头“高效办成一件事”做好表格整合、流程优化、系统运行等工作，确保政务服务改革取得实效。

五、体验形式

（一）亲身办。以自己为申请人，全流程参与线上线下办事过程，亲自办理具体事项，体验企业和群众办事感受。对于没有具体办事需求的，可以虚拟事项，进行模拟体验，并完成整个办事流程。

（二）帮代办。收集了解企业和群众待办事项，经授权委托，代表企业或群众办理具体事项。

（三）陪同办。与企业办事人员或群众一道，全程参与查看办事指南、准备材料、填写表格、窗口办理等环节，观察、听取企业办事人员和群众的意见。

（四）线上办。登录内蒙古政务服务网乌审旗站点、“蒙速办”APP等相关线上申报渠道，开展网上（掌上）体验式办理。

（五）下沉办。体验人员深入苏木镇便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站了解政务服务向基层、园区延伸工作开展情况，通过下沉服务的方式，体验苏木镇、嘎查村（社区）帮办代办工作。

六、工作要求

（一）坚持问题导向。政务服务“走流程、优服务、提效能”行动要坚持问题导向、目标导向和结果导向，找准企业、群众“办事难”要害问题，对发现的问题责令相关部门立行立改；不能马上整改的，要建立整改台账，明确落实整改责任和整改时限，从制度机制层面彻底解决问题，并持续开展整改“回头看”，避免“蜻蜓点水”“走过场”，确保本次行动取得实效。

（二）形成体验报告。各体验人员在体验办理过程中，需要及时记录“走”的时间、体验的事项、发现的问题。旗直各相关部门要高度重视，及时准确撰写体验报告，针对存在问题制定问题整改清单，明确整改措施、整改时限，形成“一事一报告一清单”（附件3、4），经主要负责同志签字并加盖单位公章后于体验行动结束后5个工作日内连同体验照片等资料一并反馈至乌审旗推进政府职能转变和“放管服”改革领导小组办公室。

（三）抓好工作落实。针对问题整改清单，改革领导小组办公室将持续开展调度和推进，确保存在的堵点、难点问题得到有效解决。同时将政务服务“走流程、优服务、提效能”行动纳入全旗“放管服”改革实绩考核，各部门要以发现和解决问题为导向，在流程优化、系统升级、效能提升等方面，切实落实好主体责任，发挥好牵头作用，推进全旗政务服务水平不断提升。

联系人：王雪艳、代拖玲，联系电话：0477-7581978，邮箱：wsqzwfwzx@163.com。

附件：1.国务院、自治区“高效办成一件事”事项清单

2.乌审旗政务服务“走流程、优服务、提效能”行动时间安排

3.乌审旗××局领导走流程体验报告（模板）

4.乌审旗政务服务体验问题整改清单（样表）

乌审旗推进政府职能转变和“放管服”

改革协调小组办公室

2024年5月10日

附件1

国务院、自治区“高效办成一件事”

事项清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **“高效办成一件事”名称** | **牵头部门** | **配合部门** | **文件来源** |
| 1 | 企业信息变更“一件事” | 旗市场监督 管理局 | 公安、人民银行、税务、 人社、公积金 | 国务院 |
| 2 | 开办餐饮店“一件事” 企业准营一件事 | 住建、消防部门 | 国务院、自治区 |
| 3 | 企业注销登记“一件事” | 税务、人社、人民银行、 公安部门 | 国务院 |
| 4 | 开办运输企业“一件事” | 旗交通运输局 | 市场监管部门 | 国务院 |
| 5 | 水电气网联合报装 “一件事” | 旗住建局、自然资源局、交通 运输局 | 能源、供电、供气、供水、通信管理部门及网络 运营商 | 国务院 |
| 6 | 信用修复“一件事” | 旗发改委 | 市场监管及设列严重失信主体名单的有关部门 | 国务院 |
| 7 | 企业破产信息核查 “一件事” | 旗政务服务局 | 公安、自然资源、人社、税务、市场监管、医保、公积金部门 | 国务院 |
| 8 | 企业上市合法合规信息核查“一件事” | 乌审旗暂时不涉及 | 国务院 |
| 9 | 新生儿出生“一件事” | 旗卫生健康 委员会 | 疾控、公安、人社、医保 部门 | 国务院 |
| 10 | 教育入学“一件事” | 旗教体局 | 公安、自然资源、人社部门 | 国务院 |
| 11 | 社会保障卡居民服务 “一件事” | 旗人力资源和社会保障局 | 医保、交通、文旅部门 | 国务院 |
| 12 | 退休“一件事” 企业职工退休“一件事” | 医保、公积金、卫健、公安部门 | 国务院、自治区 |
| 13 | 公民身后“一件事” | 民政、公安、医保、公积金、退役军人事务部门 | 自治区 |
| 14 | 员工录用“一件事” | 医保、公积金部门 | 自治区 |
| 15 | 灵活就业“一件事” | 医保、税务部门 | 自治区 |
| 16 | 残疾人服务“一件事” 扶残助困“一件事” | 旗残疾人联合委员会 | 民政、医保、人社部门 | 国务院、自治区 |
| 17 | 公民婚育“一件事” | 旗民政局 | 公安、卫健部门 | 自治区 |
| 18 | 二手房转移登记 “一件事” | 旗自然资源局 | 住建、税务 | 自治区 |
| 19 | 二手房水电气暖联动 过户“一件事” | 供水、供电、供气、供暖 公司 | 自治区 |
| 20 | 军人退役“一件事” | 旗退役军人 事务局 | 公安、人社、医保部门 | 自治区 |

附件2

乌审旗政务服务“走流程、优服务、提效能”

行动时间安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分管副旗长** | **分管领域部门** | **体验时间** | **备注** |
| 1 | 马亚栋、楚鲁 | 旗发改委 | 5月20日－5月24日 |  |
| 2 | 旗财政局 |
| 3 | 旗应急管理局 |
| 4 | 旗政务服务局 |
| 5 | 国家税务总局乌审旗税务局 |
| 6 | 阿拉腾朝鲁 | 旗民族事务委员会 | 5月27日－ 5月31日 |  |
| 7 | 旗人力资源和社会保障局 |
| 8 | 旗水利局 |
| 9 | 旗农牧局 |
| 10 | 旗林草局 |
| 11 | 乌审旗气象局 |
| 12 | 越振荣 | 旗交通运输局 | 6月3日－ 6月7日 |  |
| 13 | 旗市场监督管理局 |
| 14 | 旗退役军人事务局 |
| 15 | 旗民政局 |
| 16 | 康锐 | 旗工信和科技局 | 6月11日－ 6月14日 |  |
| 17 | 旗能源局 |
| 18 | 市生态环境局乌审旗分局 |
| 19 | 常玉君 | 旗公安局 | 6月17日－ 6月21日 |  |
| 20 | 旗司法局 |
| 21 | 市公安局交通管理支队乌审旗大队 |
| 22 | 范春慧 | 旗文化和旅游局 | 6月24日－ 6月28日 |  |
| 23 | 旗教体局 |
| 24 | 旗卫生健康委员会 |
| 25 | 旗医保局 |
| 26 | 旗残疾人联合委员会 |
| 27 | 旗新闻出版广电局 |
| 28 | 沙健、王猛 | 旗自然资源局 | 7月1日- 7月5日 |  |
| 29 | 旗住房和城乡建设局 |
| 30 | 市住房公积金管理中心乌审旗服务部 |

附件3

乌审旗××局领导走流程

体验报告（模板）

1. 体验内容
2. “三集中三到位”体验情况。

本单位与窗口首席代表XXX签订的《授权委托书》共涉及？项事项，其中？项委托受理、审核环节，？项委托受理、审核、决定、办结环节，经实际体验办理，？项事项均进驻政务服务中心“一站式”办理，不存在“明进暗不进、群众多头跑”情况/本单位与窗口首席代表XXX签订的《授权委托书》共涉及？项事项，其中？项委托受理、审核环节，？项委托受理、审核、决定、办结环节，经实际体验办理，？项事项进驻政务服务中心“一站式”办理，？项未真正进驻，原因是……。

1. 体验事项办理。

1.政务服务事项名称（注明政务服务事项编码）

2.“高效办成一件事”名称

（1）……

（2）……

二、体验人员及体验方式

……

三、事项办理全过程

……（详细描述）

四、堵点难点问题

1.……（详细描述）

2.……

五、整改优化措施

1.……（详细描述）

2.……

六、工作建议

1.……（详细描述）

2.……

附件4

乌审旗政务服务体验问题整改清单（样表）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **体验政务服务领域（包括三集中三到位、政务服务事项办理、“一件事”开展等）** | **存在问题** | **具体整改举措** | **整改时限** | **是否整改完成** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |