

方城县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

方放办〔2022〕13号

关于加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案

为贯彻落实党中央、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工作部署，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，强化政务服务标准引领，推进线上线下服务协同，加快政务数据共享利用，提升审批便民服务水平，根据《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《南阳市加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》要求，结合我县实际，制定本实施方案。

一、总体要求

(一) 指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记对南阳系列重要讲话和重要指示精神，按照中央、省市县的决策部署，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，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，全面提升我县一体化政务服务能力水平，进一步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，在推进县域治理体系和治理能力现代化上取得更大突破，为全方位推进高质量发展提供有力支撑。

(二) 工作目标。2023 年底前，县、镇（街）、村（居）四级政务服务能力和水平明显提升；全县政务服务事项基本目录统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制初具规模；全县各地设立的集中提供政务服务的综合性场所对外统一名称，政务服务中心实现综合办事窗口全覆盖，“一网通办 2.0”服务能力更加完善，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨域通办”。2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项按照全市统一标准开展无差别受理、同标准办理；一体化政务服务平台全面整合各级各部门业务自建系统，部门间数据共享渠道全面打通，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，“网上办、掌

上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，全面建成“一网通办、一网统管、一网协同、一网共享”的政务服务体系。

二、推进政务服务标准化

（一）推进政务服务事项标准化。

明确政务服务事项管理范围。政务服务和大数据管理局要会同有关单位充分发挥省政务服务事项管理系统管理中心作用，规范设置我县依申请行政权力和公共服务事项范围和类型，统一纳入政务服务事项标准化、规范化、便利化管理范畴。积极探索将供水、电、气等便民服务及法定村级证明事项以公共服务事项纳入统一管理。

推进政务服务事项基本目录标准化。政务服务和大数据管理局要会同有关单位根据国家和省级政务服务事项基本目录（以下称国家基本目录和省级基本目录），组织编制县级政务服务事项基本目录，全面梳理我县依法依规自行设立的地方性政务服务事项，修订完善本地政务服务事项基本目录。

建立健全政务服务事项动态管理机制。根据法律法规政策依据调整情况、审批服务权限下放情况或《省基本目录》更新情况，及时做好相应的调整申请或关联绑定，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。调整更新现行政务服务事项清单，实现与《省基本目录》中的同类事项名称、类型等要素一致。政务服务和大数据管理局负责对本级基本目录的动态变化、实施清单及其要素准确性等进行审核检查。

各地、各部门要推动实现权责清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与省级基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

（二）推进政务服务事项实施清单标准化。要依托省政务服务事项管理系统，在省明确政务服务拆分标准基础上，推动同一政务服务事项各要素逐步实现全市范围内统一，解决县政务服务标准不一致问题。要加强事项实施的过程管理和绩效评价，通过材料精简、流程再造、效果跟踪、信用审批等方式，推动政务服务事项实施清单更加便民高效。按照省市统筹制定的“跨域通办”流程规则，进一步拓宽“跨域通办”业务范围，强化线上线下融合，实现高频“跨域通办”事项更加易办、好办。

（三）健全政务服务标准体系。政务服务和大数据管理局要根据国家和省市政务服务标准化工作指南，建立健全本地政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、公共资源交易、服务评估评价等领域标准规范，引领政务服务高质量发展。各部门要贯彻落实国家、省、市政务服务标准化工作指南及政务服务相关标准规范，注重总结政务服务创新举措，对可复制推广的经验加以标准化提升，积极申报、争取形成全省乃至全国的政务服务标准。

三、推进政务服务规范化

（一）规范审批服务。

规范审批服务行为。各部门要推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不

得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。进一步强化前台人员服务规范，严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。要在河南政务服务网向社会公布依法设有现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节承诺时限、设立依据等要素。

规范审批监管协同。各部门要落实属地监管责任，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。要严格按照行政许可事项清单管理要求，逐项明确对应的监管部门，完善事前事中事后全链条全领域监管。政务服务和大数据管理局要会同有关单位强化河南省一体化政务服务平台、政务服务一体化监管平台、一体化行政执法平台间的审管联动，推动政务服务事项过程数据和监管数据跨地区、跨部门、跨层级依法有序流动，实现实时共享。

（二）规范政务服务场所办事服务。

规范政务服务场所设立。要持续推进县政务服务中心均衡化建设，推动政务服务场所统一品牌形象、统一管理规范、统一服务标准，对集中提供政务服务的综合性场所要统一对外名称，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，其中已并入党群服务中心的可增加相应的便民服务中心、便民服务站标识。建立政务（便民）服务中心（站）进驻事项清单，除场地限制、涉及国家秘密等情形外，原则上县级政务服务事项应全部纳入

政务服务中心集中办理。确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，要按照统一要求提供规范化服务。

规范政务服务窗口设置。完善综合咨询窗口设置，统一提供咨询、引导等服务。各级政务服务中心全面推行综合办事窗口全覆盖，根据事项关联度、办件量、群众办事习惯，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式，科学设置分领域或无差别综合办事窗口。行政审批服务中心要强化县直部门审批服务事项综合窗口“全科受理”能力，实现无差别综合办事窗口全覆盖。优化人员配备，推动各部门全面细化梳理受理审查要点，组织开展业务培训，提升“综合受理、集成服务”标准化、规范化、便利化水平。设立服务特殊群体窗口，为老弱病残孕提供“帮代办”服务。规范设置“跨省通办”“省内通办”“全域通办”等“跨区域通办”窗口，按标准提供异地通办、全省通办服务。持续规范“办不成事”反映窗口建设，协调解决企业群众办理政务服务事项过程中的堵点、难点问题。

规范政务服务窗口业务办理。严格落实“三集中、三到位”管理要求，落实部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，严查“在受理环节前开展实质性审查”“收件流向原审批部门”等“体外循环”现象。完善窗口收件服务标准化制度，充分授权窗口工作人员对申请材料齐全、符合法定形式的办件当场出具“业务受理通知书”，落实“收件即受理”；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的办件，原则上当场出具“一次性告知书”。

（三）规范网上办事服务。

统筹网上办事入口。依托省统一身份认证系统应用建设，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。以“豫事办”“宛美系列”平台为主渠道，整合全县各类政务服务移动端应用，实现政务服务平台移动端统一对外提供服务。各部门原则上不再新建政务服务移动端。

规范网上办事指南。以用户体验为导向，优化界面设计，完善特色场景服务。依托河南省政务服务网南阳专区，进一步完善网上办事引导功能，简化办事操作，增强重点使用场景的易用性和友好性。

提升网上办事深度。不断深化政务服务“一网通办”，通过数据共享、告知承诺等方式，最大程度取消办件过程中纸质材料收取。推动各部门加大办事环节精简和流程再造力度，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、全环节网上服务，推动政务服务全流程网办事项占比进一步提升，由网上可办向全程网办、好办易办转变。

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

规范政务服务办理方式。对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。不得强制要求申请人在线下办理业务前，先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取符合法定标准及形式要求的申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

合理配置政务服务资源。各部门在推动更多政务服务事项线上办理的同时提升线下服务能力，实现线上线下统一平台、统一标准、统一管理的政务服务。规范政务服务事项上线流程，实现各平台申办端事项要素与省事项管理系统一致，提升企业群众办事体验感。

（五）规范开展政务服务评估评价。完善政务服务“好差评”工作机制，推行企业群众办事“一事一评”“一次一评”。加强“好差评”数据汇聚，确保评价数据真实、安全、可靠，能全覆盖并真实反映全县办件评价情况，建立“好差评”全流程闭环工作机制。全县各部门要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围。推动全县各级政务服务中心接入省政务服务监督平台，逐步实现政务服务中心监督可视化和线上线下政务服务监督管理。强化对各级政务服务中心的日常检查，加强对办理环节、办理材料的合规性检查。积极参与标杆政务服务中心评估和“最美政务人”评选活动，以服务提升为导向，充分发挥示范引领作用，推动政务服务环境整体提升。持续开展政务服务常态化监测，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。

四、推进政务服务便利化

（一）推进政务服务事项集成化办理。建设“一件事集成服务系统”，通过系统对接整合和数据共享，推行场景式问卷式引导、智能填报、信息复用，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，实现“一件事”“一表申请、一口

受理、一网办理”，持续提升“一件事”办理便利度。市级有关部门要根据省、市工作部署，重点对生育、教育、就业创业、医保、社保、开办企业、生产经营、工程建设等领域高频事项再推出一批关联性强、办事需求量大的“一件事”事项，提供主题式、套餐式服务。持续深化工程建设项目审批制度改革，健全完善高效便捷的工程建设项目全流程在线审批机制。

（二）推广“免证办”服务。深化电子证照应用，全面开展证照梳理，通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式，推动政府部门核发的材料免于提交。依托全省统一的电子证照库，不断扩大证照应用领域，推动清单所公布的“办事免提交”证照在线上线下办事的应用。

（三）推动更多政务服务事项“就近办”。各部门要推动教育、社保、医保、劳动就业、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接领域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。加强与园区、商场、楼宇、邮政、电信网点等场所的合作，通过不同的接入方式拓展政务服务渠道。

（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。除涉及国家秘密等情形外，各部门政务服务事项应当全部纳入市一体化政务服务平台管理和运行。各部门要推进本地本部门“一件事一次办”主题集成服务事项清单中的服务逐步向

移动端拓展，企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。

五、全面提升市一体化政务服务平台服务能力

（一）加强平台建设统筹。建设完善“南阳市统一申办受理平台”，通过市业务协同中台，与省一体化政务服务平台全面对接融合。各级部门应当依托市统一申办受理平台支撑政务服务业务办理。严格项目立项和验收，有关部门要在立项环节充分利用市一体化政务服务平台支撑能力，在项目验收前，如业务系统不能实现与市一体化政务服务平台对接融合和数据共享，原则上不予通过。

（二）强化平台公共支撑。全力推动政务服务“一网通办2.0”建设，依托平台业务支撑能力实现更多政务服务事项全流程网办。推动全县各业务系统统一采用省统一身份认证平台进行登陆，提升身份核验可靠性和安全性。拓展电子证照在市场准入、纳税、金融、招投标、社保、医保、户籍等高频服务领域应用，并同步发放电子印章。依托省企业电子印章管理服务平台，规范各地各部门电子印章制发核验和使用。推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理，依法明确电子档案在政务服务领域与传统载体档案具有同等法律效力。

（三）推进数据资源“一网共享”。依托市级政务数据共享协调机制，与省级协调小组相关工作做好衔接，共同推动数据供需对接顺畅。推动业务信息系统与政务服务平台深度对接和数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性，

满足不动产登记、社保、医保、户籍、市场主体准入准营等重点领域及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。各部门要强化政府部门数据管理职责，明确数据归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等责任，形成推动数据开放共享的高效运行机制。

六、保障措施

（一）强化组织领导。各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，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。明确县（区）、镇（街）、村（居）三级政务服务责任体系。县级政务服务部门要充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，加强业务培训和服务创新，及时研究解决堵点难点问题，确保各项工作任务尽快落地见效。乡镇人民政府、街道办事处及村委会、社区居委会负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务数据管理部门指导和监督。

（二）加强队伍建设。政府要强化对本级政务服务管理机构的人员力量配备，加强人才引进和经费保障。县级政务服务管理机构要负责对直属政务服务机构的综合窗口人员进行统一配备，探索推进基层便民服务中心（站）窗口工作人员统一配备。要健全完善和督促落实相关服务标准，增强人员队伍的稳定性。

（三）加强宣传推广。各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗

易懂的政策解读。加强对推进政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法的总结和复制推广。

方城县“放管服”办

2022年12月15日

