

# 方城县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《方城县政务服务能力提升行动实施方案》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县直各单位：

为进一步深入推进全县“放管服效”改革，贯彻落实第十次全国深化“放管服”改革电视电话会议和全省深化“放管服效”改革优化营商环境暨稳经济重要项目攻坚会议精神，推进全县政务服务标准化规范化便利化建设，进一步提高政务服务质效，解决企业群众办事难、办事慢、办事繁的问题，持续优化营商环境，经县“放管服”办研究同意，现将《方城县政务服务能力提升行动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

方城县“放管服”办  
2023年3月25日



# 方城县政务服务能力提升行动实施方案

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，持续深化“放管服效”改革，加快行政审批制度改革，坚持问题导向和需求导向，对标国内省内一流水平，主动作为，多措并举，进一步提升“自助办”“一网办”“便利办”“全天办”四位一体政务服务模式，打造流程更简、效率更高、服务更优、企业更满意的政务环境，提升企业群众的满意度和获得感，不断优化营商环境，为全县经济社会高质量高效率跨越发展提供强力保障。

## 二、总体目标

“放管服效”改革持续深化，以政务服务环境整体性优化引领带动营商环境持续向“六最”目标迈进，为锚定“两个确保”、实施“十大战略”提供有力支撑。聚焦“只进一扇门、最多跑一次”目标，以规范政务服务事项办理为核心，以简化流程、优化服务为重点，以一体化网上政务服务平台为支撑，确保政务服务工作高质高效落实，进一步完善政务服务管理体制机制，推动全县政务服务能力持续取得新突破，2023年全县政务服务工作进入全省市第一方阵。

## 三、重点任务

### （一）推进政务服务标准化建设

1. 推动政务服务事项“集中入驻”。严格落实“三集中三到位”，推行“大厅之外无审批”，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县政务服务大厅集中办理。进驻的政务服务事项必须在大厅之内实质运行，严禁“人进权不进”“明进暗不进”“体外循环”。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

2. 纵深推进“放管服效”改革。全面实施部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，强化政务服务窗口授权，推行“收件即受理”“受理即办理”。持续深化“一业一证”改革，推行无风险事项“非禁免批”、低风险事项“备案备查”、一般风险事项“告知承诺”、高风险事项“严格审批”的审批服务模式，加大政务服务办事环节精简和流程再造力度，全面推行审批事项免证可办，新增高频事项免证可办50项，在行政执法和社会生活场景中广泛应用，加快打造无证明城市、无审批城市，实现审批事项申报材料全国最少。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

3. 梳理行政许可事项清单。依法确认南阳市设定地方实施的行政许可事项清单，梳理方城县地方性法规、政府规章设定的行政许可事项，编制发布南阳市方城县行政许可事项清单，明确事项名称、主管部门、实施机关、设定

和实施依据等基本要素。按照国家、省级、市级工作部署要求，制订完善行政许可事项实施规范，明确许可条件、申请材料、审批程序等内容。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直相关部门按职责分工负责落实

4. 进一步清理中介服务事项。对确需保留的强制性中介服务事项，要建立清单并向社会公布。各行业主管部门负责加强对本行业中介服务的规范管理，推动中介机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，解决中介服务环节多、耗时长等问题。

责任单位：县发改委、县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

5. 全面清理行政审批特殊环节。对现场踏勘、技术审查、专家评审、公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定等行政审批特殊环节进行清理，无法律、法规、规章依据的一律予以取消。确需保留的，要实行清单化管理，建立健全限时办结机制并向社会公布。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

## （二）推进政务服务规范化建设

6. 规范行政审批服务。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。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。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

7. 统一政务服务场所设立。加强县、乡、村三级政务服务中心标准化建设，统一规范功能布局、窗口设置、服务机制、人员配置、适老服务等，有条件的大厅加快推进智能化改造升级。加快乡、村两级便民服务中心（站）规范化建设，按照“一乡镇（街道）一中心、一村（社区）一站点”标准，实现便民服务站全覆盖，打通便民服务“最后一公里”。

责任单位：县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

8. 规范政务服务窗口设置。将实体政务大厅分设的办事窗口进行整合，分类设置综合窗口，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，实行一窗受理、集成服务，力争“只进一扇门”“最多跑一次”，重点突出围绕工程建设项目审批、市场准入和民生事务等办理量大、企业群众关注度高的事项。入驻县政务服务大厅各单位，根据各自实际情况，优化大厅综合窗口设置，提高无差别全科受理“一窗”比例。全面实施容缺办理和告知承诺制，提高窗口当场办结覆盖率，重点推进即办率低于30%的单位大幅提升即办件水平。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

9. 设立“有诉即办”窗口。县、乡镇（街道）两级政务服务中心要设立“有诉即办”或“办不成事”反映窗口，对企业和群众政务服务投诉和办事过程中遇到的疑难事项、复杂问题，实行“有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办、限时办结”。并通过12345政务服务便民热线、设立意见箱或意见簿等方式，畅通企业和群众政务服务投诉渠道，加强诉求办理工作，定期对投诉情况进行统计分析，有针对性的改进提升政务服务效能。

责任单位：县纪委监委、行政审批服务中心、县效能中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

10. 规范网上办事服务。推行“全程网办”。加大政务服务办事环节精简和流程再造力度，推动数据共享、证照互认，拓展政务服务事项网上办理深度和全环节覆盖度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程网上服务，推动更多事项“全程网办”、好办易办。深化“一网通办”。充分发挥省一体化政务服务平台枢纽作用，统筹归并网上办事入口，统一建立用户库，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。推动省一体化政务服务平台与部门相关业务办理系统对接互联，进一步完善网上办事引导功能，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，提供在线导办帮办、智能客服等线上服务，实现一看就能懂、一点就能办。2023年县级网上可办率达到97%以上。

责任单位：县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

11. 加快政务服务数字化建设。持续推进“互联网+政务服务”建设，建立健全政务数据共享协调机制，整合共享数据资源，推进政务云整合，实现80%以上政务信息系统云上部署。加强政务信息系统全生命周期管理，推进统一身份认证、电子证照、电子印章、电子签名、电子材料、电子档案、地理信息等重点共性应用系统共建共享共用，实行特种设备作业人员证书电子化管理。推动政务服务、市场监管、办理建筑许可等复合型指标的多平台对接，拓展政务服务事项网上办理深度和全环节覆盖度，实现教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务等领域高频政务服务事项“应上尽上”“掌上可办”，推动更多事项“全程网办”“指尖即办”“好办易办”，实现95%以上涉企事项全程网办。在人才引进、商事登记等高频堵点痛点方面推进“秒批秒报一体化”智慧审批改革，实现零跑腿、不见面、无人干预自动审批。

责任单位：县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

12. 规范政务服务线上线下融合发展。规范政务服务办理方式，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。推进政务服务事项、办事指南等在

线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理。

责任单位：县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

13. 规范开展政务服务评估评价。推动与省政务服务“好差评”系统对接，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。落实政务服务“好差评”制度，全面开展“好差评”工作，建立健全“好差评”管理体系，确保评价数据客观、真实，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。通过推送评价链接、电话外呼等多种方式进行提醒，提高企业和群众主动评价率至90%以上。

责任单位：县政数局、县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

### （三）推进政务服务便利化建设

14. 深化“一件事一次办”。围绕企业群众办事遇到的“难点、痛点”，梳理企业政务服务有关事项5件，个人政务服务有关事项8件。以一次办成清单内“一件事”为目标，重构部门内部业务流程和部门间协同办事流程，完成清单内事项办事指南编制和流程图绘制，推动“一件事一次办”落实落细。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

15. 拓展“指尖即办”。推动全省移动政务服务应用

向“豫事办”汇聚，实现教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务等领域高频政务服务事项“应上尽上”“掌上可办”。县直各相关单位、乡镇（街道）要创新宣传举措，特别是税务、教体、公安、医保、卫健、市场监管、交通等部门，要充分发挥行业优势，常态化组织开展“豫事办”“宛快办”APP宣传推广工作。

责任单位：县政数局牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

16. 推广“免证办”服务。在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过流程优化、机制创新和技术保障，推进电子证照在政务服务领域应用和互通互认。全面梳理电子证照制作清单，推进电子证照应制尽制，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。

责任单位：县政数局、行政审批服务中心牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

17. 扩大政务服务“就近办”覆盖面。积极拓展与邮政网点、银行、信用社等商业网点合作，尤其是与银行、信用社的合作，开辟“政务+邮政”“政务+银行”一网通办新模式，逐步形成“365天全开门、随时随地上门办”的服务模式，进一步提高服务意识，提高办事效率，优化提升服务，增强企业和群众的获得感。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

18. 全面推行告知承诺制和容缺受理。在涉企经营许可、证明事项、投资审批等领域，按照最大限度利企便民原则梳理可采取告知承诺制方式办理的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，实现“办照即经营”“承诺即开工”“承诺即换证”。依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料 and 可容缺受理的材料，完善容缺受理服务机制。

责任单位：县司法局牵头，县直各相关单位按职责分工负责落实

19. 开展政务服务“事前辅导、帮办代办”。依托县、乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站，进一步建立责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办工作机制，为企业和群众提供保姆式“一对一”代办服务，打造“提前介入辅导、全程帮办代办、主动上门服务、量身定制政策”的服务模式，对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为企业和群众提供优质高效的服务。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，县直各相关单位、各乡镇（街道）按职责分工负责落实

#### **四、工作要求**

（一）强化组织领导。县政数局、县委编办、县行政审批服务中心牵头负责统筹协调推进和督促评价落实。县政数局做好网上政务服务平台与实体政务大厅线上线下融

合的技术支撑，县行政审批服务中心加快完善实体政务大厅规范化建设相关制度及工作规范并严格落实，充分发挥制度规范作用，不断优化办理流程、提高办理效率。相关乡镇（街道）、县直部门要严格落实“一把手”负责制，制定工作方案，建立工作台账，明确责任到人到岗，坚持挂图作战、销号管理，确保各项目标任务高质高效完成。

（二）强化协调联动。县直相关单位要积极支持实体政务大厅建设和运行，把实体政务大厅作为联系基层和群众、改进机关作风、提高行政效率的重要场所。财政部门要保障实体政务大厅建设和运行经费。县委编办要结合机构改革，明确县乡两级政务服务管理机构职能，梳理部门职责，解决职能交叉等问题。各乡镇街道要提升基层政务服务能力，找准工作定位，突出工作重点，紧盯薄弱环节，结合本地实际，细化工作方案，有计划、有步骤推进政务服务向基层延伸各项工作。各级宣传部门要组织协调新闻单位加大对政务服务工作的宣传力度，营造良好氛围。

（三）完善推进机制。建立常态化考评机制，县政数局、县行政审批服务中心对县直相关单位服务效能进行综合评价和排名，建立健全长效机制。坚持目标导向、问题导向、效率导向、结果导向，考评标准以群众企业的评价结果为重点，结合实体政务大厅和网上政务服务平台运行监察情况，对县直各单位履行职责、工作效率、服务质量等情况的考核，切实通过综合考评倒逼全县政务服务效能取得大突破。

（四）严格督导奖惩。县纪委监委、县效能中心将联合政数局、行政审批服务中心定期进行工作调度，采取现场核查、实地暗访等形式，全程跟踪督导工作落实情况。对特色亮点多、工作成效突出的单位和个人通报表扬，积极推广先进典型经验。对于推进不力、成效不佳的单位和个人，特别是在全县政务服务能力提升行动中慢作为、不落实的单位和个人，严格督查、严格规范、严厉整改、严肃追责，真正把纪律和规矩严起来、硬起来。曝光处理一批“反面教材”，做到查处一案、警示一批、教育一片，着力营造“褒扬先进、鞭策落后”的浓厚氛围，确保提升行动取得实效，推动全县政务服务能力取得突破。