

赤峰市人民政府关于印发《赤峰市进一步优化政务服务提高行政效能推动“高效办成一件事”工作方案》的通知

来源：赤峰市人民政府

发布时间：2024-09-12 14:30

打印

保存

分享：

各旗县区人民政府，市直各委办局，各企事业单位：

现将《赤峰市进一步优化政务服务提高行政效能推动“高效办成一件事”工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

赤峰市人民政府

2024年7月29日

(此件公开发布)

赤峰市进一步优化政务服务提高行政效能

推动“高效办成一件事”工作方案

为深入贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《内蒙古自治区人民政府关于优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（内政发〔2024〕15号）精神，围绕“高效办成一件事”，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感，不断推动政务服务提质增效，结合我市实际，制定本方案。

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，深入贯彻落实习近平总书记对内蒙古重要讲话精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持目标导向和问题导向，持续优化政务服务提高行政效能，激发经济社会发展内生动力。

二、工作目标

围绕“高效办成一件事”，打造“蒙速办·赤诚办”政务服务“升级版”。2024年，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，确保“13+3+N”个“一件事”（“13”是全面落实国家层面提出的13个“一件事”（见附件1），“3”是聚力抓好自治区确定的3个工程领域“一件事”（见附件2），“N”是广泛发动各旗县区和市直部门创新推出N个特色“一件事”）实现高效办理，在办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化上实现更大突破。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的市县乡村四级高效政务服务体系，“蒙速办·赤诚办”政务服务品牌全面迭代升级。

三、工作任务

（一）加强政务服务渠道建设，推动实现办事方式多元化。

1. 全面夯实线下办事“只进一门”工作基础。全市各级政务服务场所严格落实“三集中三到位”要求，建立健全进驻事项负面清单制度。全面规范无差别综合受理窗口，推进更多高频事项纳入综合窗口受理。深入开展各级政务（便民）服务场所标准化建设，推动政务服务向园区、邮政、银行、电信网点等场所延伸，实施一体化管理。2024年底前，打造一批标杆型基层便民服务中心和标准化园区政务服务站。积极探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务，鼓励有条件的地区将政务服务自助终端向商场等人流密集的场所延伸。

2. 全面增强线上办事“一网通办”供给能力。依托全区一体化政务服务平台，推动市县两级各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，持续拓展政务服务网各级站点的特色服务范围。依托企业专属空间提供智能化、个性化、精准化服务，落实自治区“一表通”相关工作任务，组织专业机构、用户代表等开展网办能力测试并反馈优化意见，持续提升网上服务水平。

3. 全面提升诉求“一线应答”服务质效。开展政务热线质效提升攻坚行动，推进政务服务便民热线归并整合，对不具备“7×24小时”人工服务能力或人工接通率低于60%的热线，整体并入12345政务服务便民热线。探索设置重点领域服务专席，提供标准化公共服务和个性化精准服务。优化12345政务服务便民热线与110报警服务台对接，科学合理分流非警务求助。强化与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同联动，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。依托一体化政务服务平台建议体系与“好差评”体系、12345政务服务便民热线、线上线下“办不成事”反映窗口、领导信箱等渠道畅通堵点问题直达反馈通道。设置“诚信建设投诉”窗口，集中受理政府部门在政府采购、招标投标、招商引资、政府与社会资本合作、产业扶持、政府投资等领域承诺事项的违约失信行为。

（二）深化政务服务模式创新，推动实现办事流程最优化。

4. 深入推进“一件事”改革任务。提升完善企业准营、简易注销、新生儿出生、扶残助困、职工退休5个线上“高效办成一件事”成果。深入推进企业信息变更、开办运输企业、水电气暖网联合报装、信用修复、企业上市合规信息核查、企业破产信息核查、教育入学、社会保障卡居民服务8个“一件事”集成办。配合完成自治区统筹推进能源、水利、交通3个工程建设领域“一件事”工作。线下大厅设置“一件事”集成服务专区（窗），建立健全跨部门跨层级联动机制。

5. 打造本地特色“高效办成一件事”。打造N个定制化、套餐式、模块化的“一类事”场景，各地区各部门根据实际情况持续推进“一件事”改革扩容，逐年分批次推动更多关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级事项集成化办理，首批创新推出二手车过户、民族成分变更等14个本地特色“一件事”（见附件3）。

6. 扎实开展事项容缺承诺办理。梳理高效办成一件事、高频政务服务事项中申请材料要件可容缺承诺办理的事项，形成事项清单对外公布，并对公布的事项清单进行动态管理。制定容缺事项承诺办理机制，根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补、免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书、明确办理条件、约定责任义务。加强审批、监管、执法等部门协同，建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，并逐步推动将承诺和履约信息共享至全国信用信息共享平台。

7. 着力推进“跨区域通办”。完成自治区要求的150项“全区通办”事项的配置工作，整合线下“跨省通办”、“全区通办”、“市域通办”窗口统一为“跨区域通办”窗口，为企业群众提供综合异地办事服务。统筹制定政务服务事项跨区域通办、全程网办、异地代收代办、多地联办的工作制度，明确收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。

（三）强化政务服务数字赋能，推动实现办事材料最简化。

8. 加大电子证照应用推进力度。进一步完善电子证照用证清单、出证清单两张清单，结合两张清单调整拓展2024年度“免证办”事项清单。扩大电子签章在公积金、不动产、公共服务等政务服务领域的应用范围。不断完善跨地区、跨层级互通互认、异议处理等工作流程，深化电子证照核验专区应用，年底前电子证照线下核验专区核验种类达30类以上。

9. 建立健全共享工作机制。动态调整“共享责任清单”“共享供需清单”“共享负面清单”，以“高效办成一件事”共享数据需求为牵引，深化数据共享“三张清单”应

- 用，借助国家、自治区数据直达基层的政策，推动数据有序共享。
- (四) 推动政务服务扩面增效，推动实现办事成本最小化。
10. 加大“中介超市”应用力度。将自治区要求的由审批部门委托开展的行政权力中介服务事项，全部纳入自治区网上中介服务超市，按照规定通过竞争性方式选取中介服务机构。对外公示办理行政权力中介服务的条件、流程、时限、收费标准。各中介服务主管部门建立惩戒和淘汰机制，严格查处违法违规行为，为企业营造公平、公正、透明的线上服务平台。
11. 提升“掌上办”服务水平。结合自治区蒙速办4.0版本投入运行，加强市县两级蒙速办站点运营管理，将更多高频可办服务应用接入“蒙速办”，扩展“掌上办”服务范围。加大蒙速办赤峰站点宣传推广力度，提高知晓度和应用率。
12. 提高帮办代办能力。依托“市域通办”视频辅助帮办代办技术，实现更多政务服务以自助办、视频办、政务服务地图、数字化服务门牌等方式延伸至企业和群众身边。围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，完善线上线下服务渠道，加快推进适老化改造和信息无障碍建设。
13. 丰富公共服务供给。在优化提升公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域公共服务的基础上，推动与企业和群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台。
14. 拓展增值服务内容。深化政银合作，积极与本地区银行建立政银联动工作机制，推动更多高频政务服务事项进驻银行网点办理，鼓励有条件的地区将高频事项纳入银行智慧柜员机办理。市县两级政务服务中心实现企业服务专区全覆盖，拓展增值服务内容，根据实际情况引进公证、合规指导等法律服务，人才认定、资金补助等人才服务，融资担保等金融服务进驻企业服务专区。积极探索开展“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”等工作，邀请企业、群众、服务部门负责同志走进政务服务大厅、登录办事平台，亲身体验政务服务，推动服务流程优化、体验提升。

- (五) 夯实政务服务工作基础，推动实现办事规则制度化。
15. 健全政务服务基础标准。完善政务服务事项基本目录，推动行政许可事项实施规范和办事指南标准化。编制集成办理“一件事”工作指引和办事指南，完善跨区域办事业务标准和操作规程。
16. 健全政务服务工作体系。推进市县乡村四级政务服务体系建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。进一步健全各级政务服务中心窗口人员聘用、职业技能和岗位认定、激励机制等制度。

四、组织保障

- (一) 加强组织领导。各地区各部门要强化组织领导，把“高效办成一件事”作为一项重点工作，高度重视，强力推进，创新举措，完善机制，确保国务院和自治区确定的“一件事”落地落实、亮点频出。
- (二) 建立长效机制。各地区各部门要健全政务服务事项基础标准，完善政务服务事项基本目录，常态化推进政务服务事项标准化、规范化建设。鼓励基层创新，各地区各部门结合实际，逐步推出具有本地区本部门特色的“一件事”，开展试点示范，力争重点领域、重点事项取得更多突破。建立健全横向协同、上下联动、密切合作的工作机制，及时研究解决推进“高效办成一件事”中遇到的难点堵点问题，形成“层层有任务、各级合力抓”的良好工作格局。
- (三) 注重宣传培训。各地区各部门要采取多样化形式，做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导，及时总结提炼典型经验和创新做法，不断扩大企业和群众的知晓度、参与度。

- 附件：1.2024年国家“高效办成一件事”重点事项清单.docx
2.2024年自治区“高效办成一件事”重点事项清单.docx
3.2024年赤峰市“高效办成一件事”重点事项清单.docx

相关解读链接：[《赤峰市进一步优化政务服务提高行政效能推动“高效办成一件事”工作方案》政策解读](#)
相关文件链接