

平顶山市卫东区政务服务和大数数据管理局文件

平卫政务和大数据〔2021〕14号

卫东区 2021 年度政务服务能力提升 实施方案

区直各有关单位、各街道：

为进一步深化简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步提升政务服务水平，方便企业和群众办事创业，打造一流的营商环境，根据《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅的通知》（厅文〔2018〕18号）、《省优化营商环境工作领导小组关于印发河南省营商环境优化提升行动方案（2020版）的通知》（豫营商〔2020〕2号）、《2021年平顶山市政务服务和大数数据管理工作要点》（平政务和大数据〔2021〕10号）等文件精神，按照区优化营商环境领导小组《关于印发区领导分

包优化营商环境重点领域专项方案的通知》（平卫营商〔2021〕1号）的要求，制定本方案，请认真贯彻实施。

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察河南重要讲话精神，以深化“放管服”改革为抓手，坚持问题导向和需求导向，主动作为，多措并举，深入践行以人民为中心的发展思想，以创新和实干精神推进改革不断向纵深发展，打造流程更简、效率更高、服务更优、企业更满意的政务环境，提升群众、企业的满意度和获得感，不断优化营商环境，助力经济高质量发展，为我区打造资源型城市转型发展样板区贡献力量！

二、主要举措：

（一）提高政务服务事项便利度

1.深入推进政务服务标准化和政务流程再造工作。

推进政务服务事项标准化。根据《河南省政务服务事项基本目录》，对政务服务事项实行动态管理，细化优化政务服务事项办理场景，提升办事指南关键要素信息的准确性、详实性和易用性，逐项编制标准化工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。构建和完善形式直观、易看易懂的办理流程图和办理申请材料清单，实现网上可查、电话可询，为企业和群

众办事提供清晰指引，全面清理申请材料中的“其他材料”“有关材料”等模糊性表述和兜底条款，不能明确且不会危害国家安全和公共安全的，不得要求申请人提供。

优化再造政务服务流程，持续提升减时间、减材料、减环节、减跑动、即办程度和网上办理深度。逐项检查在河南政务服务网公布的政务服务事项办事指南要素信息准确性，持续推进减时间、减材料、减环节、减跑动，自然人和法人申请的政务服务事项，承诺办结时限在法定办结时限的基础上分别压缩75%和70%以上，政务服务事项平均跑动次数不超过0.1，政务服务事项即办件占比达到40%以上

3.做好便利老年人等群体办事服务。

按照职责丰富线下办事渠道，便利老年人办理涉及医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、生活缴费等与日常生活密切相关的服务事项，各级实体办事大厅提供并支持现金和银行卡支付服务，提升“一站式”服务能力。实体办事大厅和社区综合服务设施应合理布局，设置老年人接待窗口，接待并服务老年人、残障人等群体，要调配合适足量的服务人员，专门为老年人、残障人等群体提供现场咨询辅导、引导和帮办、代办等服务。要优化办事流程，设置老年人“一件事”办事服务场景，大力推行政务服务“一件事一次办”。2021年6月底前，区级综合性实体办事大厅要梳理并建立老年人办理的高频事项清

单，结合绿色通道，设置老年人办事综合受理窗口，有条件的街道便民服务中心可以设置老年人办事综合受理专窗或者老年人服务专区。2021年12月底前，实现养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项办理向基层延伸，同时梳理一批养老、社保、医保、户籍等高频事项，纳入全省通办范围，便于老年人“就近办”、“一次办”，不得强制要求其到政务服务场所使用智能设备办理业务。

4.加快推进乡镇(街道)便民服务标准化建设。

按照省委机构编制委员会办公室和省大数据管理局联合印发的《关于加快推进乡镇(街道)便民服务标准化建设的通知》（豫编办〔2020〕254号）要求，各街道依据《乡镇街道便民服务中心标准化指导手册》，对便民服务中心的人员配备、岗位职责、设施建设、服务事项、办事流程等具体事宜进一步规范和细化。

5.加快推进24小时自助服务大厅建设。

区政务服务中心负责区级24小时自助服务大厅建设。24小时自助服务大厅建设充分利用云计算、大数据、移动互联网等现代信息技术，既要有“网上办手机办”的便捷性，又要有“窗口办”的实体操作性。打破部门数据壁垒、实现一站式办理，将更多高频民生事项接入自助机，不断增加拓展“自助可办”事项范围和数量。

6.推行“政银通办”服务。

充分发挥金融网点渠道和政银融合优势，进一步提高政务服务“就近办”“马上办”水平，持续优化营商环境，在全区具备条件的银行网点设立“政银通办”服务专区，采取前移政务服务综合窗口至银行网点、投放“政务服务一体机”、将政务服务事项入驻银行智能柜员机等方式。依托银行网点辐射范围和智能服务终端分布宽度优势，延伸政务服务受理渠道，打造群众身边的政务服务大厅。

（二）进一步提升网上政务服务能力

1.持续提升网上办理深度。

区直各部门要在优化办事流程的基础上，及时完善提升网上政务服务事项办理深度，确保年底前网上政务服务事项三级办理深度事项占比达到99%以上，四级办理深度事项占比达到90%以上。同时加大线上办事的宣传引导力度，优化提升线上服务能力，切实提高政务服务事项网上办理比率。

2.网上政务服务事项办理深度分为四级：

一级标准：（非网办）该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。

二级标准：该事项已经实现原件预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对材料进

行预审。预审通过后，申请人仍需携带纸质材料和相关证件到现场提交办理。做出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择物流递送形式递送证书结果。整个办理过程应到现场不超过2次。

三级标准：该事项已经实现原件核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料。材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题。做出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取证书结果。整个办事过程应到大厅现场不超过1次。

四级标准：该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，提交的材料全部为已验证信息。受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题。做出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送证书结果。整个办事过程无需到现场办理。

（三）全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。

1.“马上办”。大幅提高即办件比例，推动合法合规的事项“马上办”，减少企业和群众现场办理等候时间，实现即来即办、立等可取。探索对适宜的事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得。

2.“网上办”。凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项全部进入河南政务服务网，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈应上尽上、全程在线，切实提高网上办理比例和办理深度。加快推进各地各部门实体政务大厅业务办理系统与河南政务服务网对接融合、信息同步，实现线上线下服务标准一致、无缝衔接、合一通办、全程监察，确保实体政务大厅全部办件信息和办理结果实时自动推送至河南政务服务网。已在实体大厅办理的事项，不得要求企业和群众补填网上流程。

3.“就近办”。加强街道便民服务中心、村（社区）服务站点建设，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台，将审批服务延伸到乡镇（街道）、村庄（社区）等，推动面向个人的审批服务事项实现就近能办、多点可办、少跑快办，进一步提高基层响应群众诉求和为民服务的能力。

4.“一次办”。大力推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革，整合涉及多部门事项的共性材料，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交；充分依托河南政务服务网，通过优化办事系统、简化办事材料、精简办事环节，推动企业和群众到政府办理“一件事情”在符合法定受理条件、申请材料齐全时，从受理申请到

作出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门或零上门。需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结。

（四）提升实体政务大厅服务能力

1.优化提升实体政务大厅“一站式”功能。除对场地有特殊要求或涉密的事项外，各地各部门政务服务事项全部进驻实体政务大厅办理，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口收费、统一窗口出件”工作模式。各级实体政务大厅根据社会需求和业务办理关联性，打破部门界限，重点推动市场准入、工程建设、不动产登记、社会事务、公共服务等综合窗口设置，实行一窗受理、集成服务，同时要进一步优化流程，进一步进行规范化，标准化建设。

推动线上线下深度融合。依托一体化政务服务平台，推动在实体政务大厅办理的政务服务事项向网上延伸，为企业群众提供在线咨询、线上预约、线上申报、线上办理等全流程在线服务。完善实体政务大厅线上办理区和自助办理区建设，加强对线上办理、自助办理的宣传引导和咨询辅导，培养企业群众在线上办事的习惯。

（五）提升政务服务满意度

1.完善政务服务“好差评”制度。

确保各政务服务事项可接受企业群众评价，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。各综合性实体政务大厅、部门业务分厅窗口均要配备评价设备，不具备条件的街道、村（社区）便民服务中心要张贴评价二维码。

强化差评整改。对企业群众的差评，按照“谁办理、谁负责”的原则，办理单位要第一时间启动整改程序，安排专人回访核实，对情况清楚、诉求合理的问题立行立改，对情况复杂、一时难以解决的要建立台账、限期整改，对缺乏法定依据的要做好解释说明，对反映集中的差评要加强分析研究，疏通服务堵点、解决服务难点，确保差评件件有整改、有反馈，实现评价、反馈、整改、监督全流程衔接。健全完善政务服务“好差评”制度，确保实名差评按期整改率达到 100%。推进政务服务事项办理电子监察全覆盖。

加强宣传引导。通过宣传海报、小视频、电话、短信、大厅工作人员提醒等多种方式，引导企业群众积极参与政务服务评价，持续优化评价体验，不断提高主动评价率。

2.持续做好一体化政务服务平台咨询投诉工作。

及时回应诉求。各街道、区直各单位要明确专人，及时接收、处理涉及本地区本部门的咨询投诉，实现企业群众诉求件件有落实、事事有回应，咨询投诉按期办结率达到 100%。提高办理质量。对企业群众的咨询回复要简洁清晰、便于理解，对投诉的问题要查清事实、解决到位，加强对回复内容的审核，

确保办理质量过硬。加强同类问题整改。及时分析咨询投诉及办理情况，对企业和群众反映强烈、投诉集中的问题，要深入查找原因、采取有效措施、切实整改到位，避免同类问题重复投诉。

三、工作要求

各部门要高度重视政务服务能力提升工作，抓住薄弱环节，制定切实有效的整改措施，明确政务服务主要负责人，对各项工作责任落实到人，细化责任清单，确保每一项任务都有专人管、专人盯、专人促、专人干，保质保量完成各项任务。



卫东区政务服务和大数据管理局

2021年5月21日