

# 安阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

安放管服办〔2021〕17号

---

## 安阳市人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室印发《关于 全面提升便民服务信息化水平推进便民服务 进基层掌上办工作方案》的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府有关部门及单位：

经市政府同意，现将《关于全面提升便民服务信息化水平推进便民服务进基层掌上办工作方案》印发给你们，请按照要求认真抓好落实。

2021年12月7日

# 关于全面提升便民服务信息化水平 推进便民服务进基层掌上办工作方案

基层是党和政府联系人民群众的纽带，服务人民群众的平台，基层审批服务水平直接关系到人民群众生产生活，让数据多跑路，让群众少跑腿，推动更多事项“马上办、网上办、掌上办、就近办、一次办”，既是人民群众所急所盼，也是党中央、国务院重大决策部署。从2021年7月，市人大常委会“关于提升便民服务信息化水平推进便民服务进社区掌上办的议案”办理以来，各县（市、区）、市直各部门高度重视，积极推进，取得了明显效果。但仍有个别县（市、区）、市直部门特别是个别乡镇（街道）不重视，审批服务人员不到位，事项不进驻，便民服务大厅面积小，基本没有自助设备，无法满足群众需求。为进一步推进市人大常委会议案办理，全面提升便民服务信息化水平，推进便民服务进基层掌上办，制定本工作方案。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，紧紧围绕与群众生产生活息息相关的服务事项，2022年10月30日前，全面提升便民服务

信息化水平，推进便民服务进基层掌上办。各县（市、区）所有乡镇（街道）党政综合便民服务中心面积不低于 150 m<sup>2</sup>，核定的编制人员全部到位，设备网络配齐到位，涉及部门、事项、业务人员全部到位，实现不低于 200 个事项在乡镇（街道）党政综合便民服务中心、不低于 40 个事项在村（社区）党群服务中心能够现场办理，不低于 300 个事项实现掌上办，全力打造“15 分钟办事圈”。

## 二、工作任务

（一）机构编制人员全部到位，实现基层服务场所全面达标。各县（市、区）要严格落实各乡镇（街道）机构改革方案，党政综合便民服务中心核定的编制人员要全部到岗到位，配备主任 1 名、副主任 1—2 名，配齐配强管理人员、业务人员、综合受理人员。要按照《中共河南省委机构编制委员会办公室河南省大数据管理局关于加快推进乡镇（街道）便民服务标准化建设的通知》（豫编办〔2020〕254 号）、《关于加快推进乡镇和街道管理体制精准化规范化标准化建设工作方案》（安编办〔2021〕56 号）规定标准，全部建成 150 m<sup>2</sup> 以上的乡镇（街道）党政综合便民服务中心、50 m<sup>2</sup> 以上的村（社区）党群服务中心，合理规划布局，完善导询、预约、延时、帮办代办、免费复印等各种服务功能；配备必要的桌椅、电脑、打印机、扫描仪、高拍仪、网络专线等办公设备设施，并将电子政务外网铺设到乡镇（街道）党政综合便民服务中心、村（社区）党群服务中

心，保障政务服务工作正常开展。

责任单位：各县（市、区）政府

完成时限：2022年3月底前

（二）审批服务事项动态化清单化管理，实现审批服务标准化。坚持最大限度便民利民原则，进一步梳理劳动就业、社会救助、社保医保、农村村民住宅用地审批等与群众生产生活密切相关政务服务事项，建立动态管理机制，形成事项清单，通过政务服务网、市县门户网站、乡镇（街道）和村（社区）便民服务大厅公示公开。推进全县（市、区）同一政务服务事项名称、依据、类型、材料、流程、时限、收费等要素统一，按照减时限、减材料、减环节、减跑动、减费用、优流程要求编制服务指南，实现无差别受理、同标准办理，推进全区域通办。

责任单位：各县（市、区）政府，市政务服务和大数据管理局

完成时限：2022年3月底前

（三）部门事项人员集中入驻，全面实行“就近办”。各县（市、区）要严格按照“应进必进”原则，依据下发的乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项清单，将户籍登记、劳动就业、社会救助、计划生育、农村村民住宅用地审批、社会福利、社保医保、涉农补贴、残障服务等涉及的部门、业务人员、服务事项全部进驻乡镇（街道）党政综合便民服务中心、村（社

区)党群服务中心办理,定期对工作人员进行审批业务培训,全面提升工作人员工作能力和服务质量,持续完善基层服务规范和服务机制,乡镇(街道)党政综合便民服务中心全面推行“一窗综合受理”工作模式,实现一次申请、提交一套材料、办好所有事情,真正实现政务服务“就近办”。市直有关部门应督促本系统的基层事项入驻乡镇(街道)党政综合便民服务中心、村(社区)党群服务中心办理,不得以场地、专网等理由干扰阻碍入驻工作。

责任单位:各县(市、区)政府,市公安局、市民政局、市人社局、市住建局、市农业农村局、市卫健委、市市场监管局、市医保局、市残联等市直有关部门

完成时限:2022年3月底前

(四)推进便民服务向基层延伸,实现7×24小时自助服务。为推进基层便民服务“无休不打烊”,市公安局、市人社局、市自然资源和规划局、市市场监管局、市税务局等部门应统筹考虑将承载本部门业务的自助机部署到有关乡镇(街道)、村(社区)服务大厅;市政务服务和大数据管理局应统筹考虑将综合自助一体机部署到有关乡镇(街道)、村(社区)服务大厅;县(市、区)政府应要求县(市、区)直部门将承载本部门业务的自助机部署到有关乡镇(街道)、村(社区)服务大厅。各县(市、区)政府、市直有关部门要将部署自助设备所需费用列入2022年度财政预算。

责任单位：各县（市、区）政府，市公安局、市人社局、市自然资源和规划局、市市场监管局、市政务服务和大数据管理局、市税务局等市直有关部门

完成时限：2022年6月底前

（五）推进电子证照应用，实现更多数据共享。加强电子证照建设，以身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照为重点，依托河南省政务服务网及“豫事办”“安馨办”，通过亮示电子证照、扫描二维码校验证照真伪、下载使用等方式实现电子证照便利化应用。各县（市、区）、市直有关部门要加强对基层电子证照建设应用的指导和帮助，真正做到减材料提效能。政务服务和大数据管理部门要开展政务数据目录梳理工作，完成政务数据目录编制。各县（市、区）、市直各部门业务信息系统要与市数据共享交换平台完成对接，打通数据壁垒，实现各部门、各层级数据信息互联互通、适时共享，支撑政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门互认共享，提高基层窗口工作效率。

责任单位：各县（市、区）政府，市直各部门及有关单位

完成时限：2022年6月底前

（六）加快数据对接应用，实现更多便民服务事项“掌上办”。“安馨办”APP是我市智慧城市服务的唯一官方移动平台。各县（市、区）、市直各部门要依据“掌上办”事项清单，加快推进高频政务服务和公共服务事项数据接口与“安馨办”平

台对接，提高数据资源对接数量与质量。2022年，在“安馨办”APP上部署高频政务服务、公共服务可办事项不低于300项，推进更多便民服务“掌上办”。各县（市、区）、市直有关部门要通过报纸、电视、广播、网站、微信公众号等多种渠道大力宣传“安馨办”APP上本级本部门业务范围和服务功能，提升实名注册用户数量，全面推进“掌上办”广泛应用。

责任单位：各县（市、区）政府，市直各部门及有关单位  
完成时限：2022年9月底前

（七）绘制基层政务服务“一张图”。为方便群众能迅速直观找到政务服务大厅及服务网点，各县（市、区）负责统计本行政区域各级便民服务大厅的名称、办公时间、办理事项、坐标位置等信息，以及本级有关部门在银行、汽车销售4S店、商场、园区等设置的服务网点、自助机的信息；市直有关部门负责统计本部门在银行、汽车销售4S店、商场、园区等设置的服务网点、自助机的信息。市政务服务和大数据管理局根据各县（市、区）、市直有关部门统计汇总的各类信息数据，牵头绘制全市政务服务“一张图”。

责任单位：各县（市、区）政府，市政务服务和大数据管理局、市直有关部门

完成时限：2022年9月底前

（八）实现政务服务“好差评”全覆盖。按照《国务院办公厅建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》

（国办发〔2019〕51号）要求，各级政务服务机构、各类政务服务平台全部开展“好差评”，线上线下全面融合，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。各乡镇（街道）便民大厅所有窗口都要配置评价设备，有条件的村（社区）便民大厅所有窗口也都要配置评价设备，没有条件的村（社区）便民大厅所有窗口要设置评价二维码。乡镇（街道）、村（社区）便民大厅要实现主动评价覆盖事项率达到100%，确保实名差评100%按期整改回访。

责任单位：各县（市、区）政府

完成时限：2022年6月底前

#### 四、保障措施

（一）提高认识，加强领导。各县（市、区）政府、市直有关部门要认真践行以人民为中心的发展思想，充分认识全面提升便民服务信息化水平、推进便民服务进基层掌上办工作的必要性和紧迫性，聚焦企业和群众办事的难点、堵点和痛点，切实履行主体责任，强化统筹协调，整体谋划，推动基层政务服务能力提升。各县（市、区）政府要加强资金保障，及时帮助基层解决困难和问题，确保议案能顺利圆满办结。

（二）明确责任，抓好落实。各县（市、区）政府、市直有关部门要制定落实本方案的具体办法和配套措施，明确时间节点。建立月通报制度，将市人大常委会议案办理工作落实情况纳入年度领导班子考核内容。各县（市、区）政府、市直有



关部门每月 30 日前将市人大常委会议案办理工作进展情况，向本级人大常委会财经工委报告，同时送市政务服务和大数据管理局（ayzwfwjdk@126.com）。县（市、区）人大常委会财经工委每月要把工作汇总情况向市人大常委会财经工委报告。

（三）转变作风，严肃纪律。各县（市、区）、市直各部门要结合我市开展的“转作风、提效能”警示教育整顿活动，扎实推进市人大常委会议案办理工作，坚决杜绝不想为、不敢为、不会为、慢作为、假作为、乱作为等不良作风，以及“推绕拖”、官僚主义、部门本位主义等“四风”新表现形式。对议案办理工作落实不力的，将严格责任追究。

---

送：市委、市人大、市政府、市政协有关领导，市政府秘书长、  
副秘书长、办公室领导。

发：各县（市、区）委、政府，市政府有关部门和单位。

---

安阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

2021年12月7日印发

（共印 130 份）