

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〔2022〕6号

关于印发《安阳市深入推进优化政务服务压缩 办理时限工作方案》的通知

各县（市、区）人民政府、市政府各有关部门和单位：

《安阳市深入推进优化政务服务压缩办理时限工作方案》已经市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。



安阳市深入推进优化政务服务压缩办理时限 工作方案

最大限度压缩办理时限，持续优化政务服务，是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。市委书记袁家健就优化政务服务、压缩办理时限明确要求“对标最高标准、提供最优服务、落实最严要求”。为深入推进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《中共安阳市委办公室、安阳市人民政府办公室关于印发〈进一步优化政务服务办理时限的实施意见〉的通知》（安办文〔2021〕10号）要求，制定如下工作方案。

一、2022年工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院决策部署，全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，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。2022年11月底前，继续对标全国先进，市、县两级进一步压缩政务服务事项办理时限，在法定办结时限基础上压缩95%以上或保持全国一流水平；政务服务标准化、规范化、便利化程度大幅提升；以数据共享为支撑的集约化、智慧化政务服务实现新突破，“网上办、掌上办、就近

办、一次办”更加好办易办，线上线下政务服务深度融合。

二、主要任务

严格落实《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）、《中共安阳市委办公室安阳市人民政府办公室〈关于进一步优化政务服务办理时限的实施意见〉的通知》（安办文〔2021〕10号），按照减环节、减材料、减费用、减跑动、优流程要求，进一步优化政务服务压缩办理时限。

（一）深入推进政务服务标准化，压缩政务服务办理时限。

1、**进一步明确政务服务事项范围。**政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。依申请办理的行政许可、行政确认、行政给付、行政奖励、行政备案、其他行政权力事项，以及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

2、**建立政务服务事项基本目录审核制度。**确定我市实施的行政许可事项清单，修订完善政务服务事项清单。行政规范性文件不得增加法律、法规规定之外的行政权力事项或者减少法定职责，不得设定行政许可，不得增加办理行政许可事项的条件。坚决杜绝多部门重复审批、变相和违规审批。

3、**健全完善政务服务事项动态管理机制。**各政务服务部门要根据业务变化和实施情况，及时向本级政务服务管理部门提出调

整政务服务事项基本目录或实施清单的申请。基于河南省政务服务平台事项库，汇聚我市政务服务事项基本目录和实施清单，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。推动实现市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。市县两级应编制与压缩政务服务办理时限紧密相关的政务服务即办件清单、告知承诺清单、容缺办理清单、掌上办清单、就近办清单等，在河南省政务服务网、政府网站公开公布，实现政务服务事项数据同源、动态更新。

4、推进政务服务事项实施清单标准化。市直各政务服务部门要依据我市政务服务事项基本目录，推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等 32 要素在全市范围内统一，实现政务服务事项实施清单标准化。

（二）深入推进政务服务规范化，压缩政务服务办理时限。

1、规范审批服务。

（1）规范审批服务行为。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、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。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。

(2) 规范中介服务。进一步清理政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。加强对中介服务的规范管理，完善中介服务网上交易平台，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。各有关政务服务部门不得强制企业选择特定中介机构。加强对中介服务机构的信用监管，实行信用等级评价、资质动态管理，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

2、规范政务服务场所办事服务。

(1) 规范政务服务窗口设置。政务服务中心要设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。设置综合办事窗口，逐步整合进驻部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。设置即办件“柜员制”窗口，实现更多事项当场办理。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事”反映窗口、“接诉即办”窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

(2) 规范政务服务窗口业务办理。进驻政务服务中心的事项必须在大厅实质运行，严禁“明进暗不进”“两头受理”“体外循环”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门

要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证。建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。开展延时错时服务。

3、规范网上办事服务。

(1) 规范网上办事入口。依托河南省一体化政务服务平台，统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。推进完善政务服务平台适老化、无障碍改造。整合各部门的各类政务服务移动端应用，原则上通过“安馨办”APP提供服务，解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。

(2) 规范网上办事指引。进一步完善提升安阳政务服务网网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，规范在线咨询、引导服务，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，创新在线导办帮办、智能客服等方式，辅助在线办理，解决网上办事看不懂、操作不便、容易出错、系统卡顿等问题，实现“一看就能懂、一点就能办”。

(3) 深化政务服务“一网通办”。各县（市、区）、市直各政务服务部门要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，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

4、规范政务服务线上线下融合发展。

线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求。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。申请人线下办理业务时，不得强制要求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。

5、规范开展政务服务评估评价，全面落实政务服务“好差评”机制。

市县两级各政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立健全政务服务“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。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。市县两级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级政府年度绩效考核范围。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。

（三）推进政务服务便利化，压缩政务服务办理时限。

1、推进政务服务事项集成化办理。从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个

跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，优化业务流程，通过系统对接整合和数据共享，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。

2、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全国互通互认。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。

3、实现更多政务服务事项“就近办”。将公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理的政务服务事项集中下沉到便民服务中心（站）办理。推广“7×24小时”自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区和银行、邮政、电信网点等场所延伸，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“就近办、家门口办”。

4、实现更多政务服务事项“网上办、掌上办”。除涉及国家秘密等情形外，按照“应上尽上”原则，市县两级政务服务事项全部纳入河南省一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。完善安鑫办APP移动端建设，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，推进身份证电子证照、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照等高频电

子证照在安鑫办 APP 移动端汇聚，并在日常生活各领域中应用。

5、**实施告知承诺制和容缺受理服务模式。**除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，市县两级各部门要按照最大限度利企便民原则梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项，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；要完善容缺受理服务机制，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、主要申请材料和可容缺受理的材料。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级党委和政府要切实履行主体责任，高度重视进一步压缩政务服务办理时限工作，把这项工作列入重要议事日程，制定本地区实施方案，细化分解任务，明确时间节点。市纪委监委、市委市政府督查局、市政务服务和大数据管理局要统筹推进、监督协调优化政务服务办理时限工作，研究解决重大问题。各县（市、区）和市直各政务服务部门要建立相应工作机制，明确分管领导和责任科室，逐级落实责任，确保压缩政务服务办理时限工作扎实推进。

（二）强化监督检查。市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室将加强督促督导，监督检查，对不作为、慢作

为，推动不力的单位和个人定期通报曝光。市委督查委员会督查组将对交办事项催办督办，对拖延不办、敷衍塞责，不反馈办理情况和结果的单位和个人，严肃追责问责。市纪委监委将按照《市纪委监委关于强化政务服务办理时限政治监督的八条措施》，紧盯各县（市、区）、市直部门八个方面责任落实情况，严格纠治八个方面具体问题，协同推进政府职能转变和作风建设，对失职失责的单位和个人严肃问责。

（三）深化法治保障。聚焦优化政务服务面临的政策制度障碍，依照《国务院优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》、《安阳市政务服务条例》，推进我市政务服务标准化规范化便利化和压缩办理时限改革任务，充分发挥法治引领和保障作用。

（四）广泛宣传引导。通过多平台、多渠道、多方式宣传优化政务服务环境的重要意义、进展成效和经验做法，切实形成“人人都是政务服务环境”“政务服务环境人人有责”的浓厚氛围。要弘扬正能量，弘扬新风正气，打击歪风邪气，树立安阳政务服务的良好形象，真正提升政务服务水平，优化我市营商环境，让企业和群众感受到实实在在的变化，切实增强企业和群众办事的获得感和便利度。

各县（市、区）、市直各有关部门请将负责优化政务服务办理时限改革工作的分管领导、联络员姓名、联系方式及工作台账于6月25日前报市“放管服”改革协调小组办公室，并每月25

日前将本月工作进展情况（电子版和加盖单位公章的扫描版）报
邮箱：ayzfwjdk@126.com。