

长治市行政审批服务管理局文件

长审管发〔2022〕20号

长治市行政审批服务管理局 关于分解落实推进政务服务标准化规范化 便利化工作任务的通知

各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局，局机关各科室、局属各中心：

按照《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》要求，推进政务服务标准化规范化便利化是营商环境考核的重要指标，为确保各项目标任务不折不扣落到实处，现将政务服务标准化规范化便利化重点工作任务进行分解，请认真抓好贯彻落实：

一、工作目标

坚持以人民为中心的思想，结合我市实际，扎实贯彻落实《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》各项任务，不断破解政务服务工作中遇到的痛点、

堵点、难点问题，推动提升政务服务水平大幅，逐步建成标准化、规范化、便利化的政务服务体系。

二、主要任务

1、建立政务服务事项目录。全面梳理依法依规自行设立的事项，修订完善本地区政务服务事项基本目录，在政务服务平台和政府网发布。建立健全政务服务事项动态管理机制。政务服务管理机构负责政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布。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。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

2、推进政务服务事项实施清单标准化。在推进名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”基础上，推动逐步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、办理结果等要素在全国范围内统一，形成政务服务事项实施清单。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

3、持续推动“跨省通办”。制定政务服务事项“跨省通办”全程网办、异地代收代办、多地联办的流程规则，明确收件地和办理地的权责划分、业务流转程序等内容。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

4、规范审批服务行为。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。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

5、对特殊环节清单化管理。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。（牵头部门：法规科、审勘中心、专家评审中心，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

6、规范审批监管协同。健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。明确政务服务审批部门、行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合，政务服务审批部门应将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，行业主管部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与政务服务审批部门同步共享。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

7、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。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

8、加强对中介服务的规范管理。完善中介服务网上交易平台，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。各有关部门不得强制企业选择特定中介服务机构。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。（牵头部门：运行管理科、政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

9、规范政务服务场所名称。统一各地区设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。各地区要建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，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政务服务中心集中办理。（牵头部门：市政务服务中心，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

10、规范政务服务窗口设置。设置5类窗口，包括：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，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，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。（牵头部门：市政务服务中心，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

11、规范政务服务窗口业务办理。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。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。（牵头部门：市政务服务中心、运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

12、规范网上办事指引。提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，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”。（牵头部门：政务信息科、运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

13、提升网上办事深度。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。（牵头部门：政务信息科、运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

14、规范政务服务办理方式。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。（牵头部门：市政务服务中心、运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

15、合理配置政务服务资源。推进政务服务中心（便民服务中心〔站〕）与政务服务平台建设，在推动更多政务服务事项线上办理的同时，同步提升线下服务能力。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。（牵头部门：政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

16、落实政务服务“好差评”制度。在各级政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立健全全国一体化政务服务平台“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。（牵头部门：市政务服务中心，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

17、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，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。（牵头部门：运行管理科、政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

18、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。（牵头部门：运行管理科、政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

19、推动更多政务服务事项“就近办”。推动公共教育、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且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

20、推广24小时自助服务。推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场

所延伸，鼓励各地区整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，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”。（牵头部门：运行管理科、政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

21、推动政务服务“网上办、掌上办”。按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动各地区各部门政务服务事项全部纳入全国一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。（牵头部门：政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

22、推动电子证照汇集。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政务服务平台移动端汇聚，并在日常生产生活各领域中应用。（牵头部门：政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

23、推行告知承诺制和容缺受理服务模式。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，并向社会公布。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 and 可容缺受理的材料。（牵头部门：运行管理科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

24、提升智慧化精准化个性化服务水平。依托全国一体化政务服务平台，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”、“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。充分运用大数据、人工智能、物联网等新技术，推出“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。（牵头部门：运行管理科、政务信息科，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

25、提供更多便利服务。要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。政务服务中心（便民服务中心〔站〕）要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。鼓励开展延时错时服务。（牵头部门：市政务服务中心，各县区行政审批服务管理局，长治高新区、经开区行政审批服务管理局）

三、工作要求

（一）有序推进。各牵头单位（科室）要认真对照分解任务，对各项工作早安排、早部署，抓协调、抓落实，切实把各项目标任务落到实处。建立定期报告制度，切实增强工作积极性、主动性，9月28日、12月28日要将工作进展情况报送运行管理科。

（二）加强宣传。各牵头单位（科室）要及时对工作推进中的典型经验做法和成效成果进行归纳总结，通过报刊、

电视、广播、网络、新媒体等载体以群众喜闻乐见的方式进行全方位的宣传推广，营造出良好的工作开展氛围。同时要多渠道听取企业群众反馈，不断改进工作方法，改善改革效果。

（三）考核评估。为保障改革效果，将适时组织相关科室对改革任务推进落实情况进行评估，检验实际工作成效，对相关改革任务落实不到位的进行通报，对工作严重滞后的，将报送局领导进行督办。



（此件不予公开）