

# 宁阳县政务服务管理办公室文件

宁政务办发〔2020〕2号

## 关于印发《关于落实“重点工作攻坚年” 重点任务 推动政务服务流程再造改革攻坚 实施方案》的通知

各乡镇（街道），宁阳经济开发区，县直各政务服务部门（单位）：

现将《关于落实“重点工作攻坚年”重点任务 推动政务服务流程再造改革攻坚实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

宁阳县政务服务管理办公室

2020年4月30日



# 关于落实“重点工作攻坚年”重点任务 推动政务服务流程再造改革攻坚实施方案

为贯彻落实省、市“重点工作攻坚年”大会精神及有关部署安排，结合《中共宁阳县委宁阳县人民政府印发〈关于落实“重点工作攻坚年”重点任务的具体措施及责任分工〉的通知》（宁发电〔2020〕2号）有关落实内容，加快推进县委、县政府确定的政务服务领域重点任务落实落地，动员全县各政务服务部门深化制度创新，集中力量、攻坚突破，迅速发起政务服务流程再造改革攻坚行动，结合我县实际，现提出以下实施方案。

## 一、总体要求

全面落实省委、省政府“1+12”流程再造改革方案和市委、市政府“重点工作攻坚年”重点任务，以深化“一窗受理·一次办好”改革为主线，以“换位思考、主动服务、有求必应、无事无需不扰、结果评价”为服务理念，以“一次办好”为目标，通过刀刃向内、自我改革的改革攻坚，大力推动我县政务服务“纪律再严明、制度再创新、流程再优化、服务再优质”，让“跑一次”为上限、“不用跑”为常态，让企业和群众少跑腿、办事不求人，打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的优质营商环境。

## 二、重点任务

### （一）以严抓实管推动“纪律再严明”

1. 强化监督管理。建立科学有效的政务服务考评制度，注重政务服务工作人员尤其是窗口一线工作人员的管理考核，从严从实、务求实效，着力解决政务服务工作中存在的纪律意识不强、服务意识不到位的问题；通过实施政务服务“好差评”制度，认真收集企业和群众意见建议并整改落实到位。

2. 提升队伍素质。加强对政务服务工作人员的业务办理、文明礼仪、服务规范等方面培训，引导工作人员强化改革思维、法律底线，不说“不能办”、只讲“怎么办”，努力锻造素质高、作风优、形象好、群众满意的政务服务队伍。

责任单位：县政务服务管理办公室、县直各政务服务部门（单位）、各乡镇（街道）、宁阳经济开发区

落实要求：6月底前完善相关制度并持续抓好落实。

### （二）以三项改革推动“制度再创新”

3. 推动“市县同权”改革。根据省、市行政许可事项下放工作方案要求，做好省级和市级行政许可事项下放后的衔接和落实工作。县行政审批服务局作为承接上级下放行政许可事项的实施主体，要提前谋划、主动对接，确保事项接得住、用的好。县直各行业主管部门要明确监管措施，落实监管责任，加强对下放行政许可事项的事中事后监管，防止出现管辖真空、监管真空；按照“权力下沉、能放则放、依法下放、权责统

一、放管结合”的原则，持续推进“县乡同权”，实现审批服务“就近能办、少跑快办、一次办好”。

责任单位：县行政审批服务局、县直各政务服务部门（单位）、各乡镇（街道）、宁阳经济开发区

落实要求：6月底前完成下放事项承接工作。

4. 推动“一业一证”改革。按照省、市有关试点工作方案要求，选择一批重点行业开展试点。围绕企业高效办成一件事，对相关审批事项进行业务整合和流程再造，把一个行业准入涉及的多个许可证整合为一张行业综合许可证。

责任单位：县行政审批服务局、县市场监管局、县商务局、县工业和信息化局

落实要求：按照省、市出台的试点方案要求，抓好组织实施。

5. 推动“容缺审批”改革。除直接涉及公共安全、生态环境保护和直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外，行政审批部门实行“告知承诺”，采用申请材料容缺、具备条件承诺的方式“容缺”办理，今年公布实施“容缺审批”事项不少于100项。

责任单位：县行政审批服务局、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：9月底前公布实施不少于100项“容缺审批”事项。

### （三）以政务服务标准化推动“流程再优化”

6. 全面梳理依申请类政务服务事项。县直各政务服务部门

（单位）依据部门权责清单，对本部门山东省政务服务事项库依申请类政务服务事项进行全面梳理规范，确保事项齐全，要素规范，为依申请类政务服务事项手续精简、流程优化奠定基础。

责任单位：县政务服务管理办公室、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：5月上旬前完成依申请政务服务事项的梳理完善，6月底前出台县级政务服务标准化清单。

7. 全面精简依申请类政务服务事项办事手续。持续推进依申请政务服务事项减材料、减环节、减时限，2020年实现办事环节减少一半，申请材料减少一半，办理时限减少一半。

（1）减材料：对申报材料中的复印件，能取消的一律取消，确无法取消的，一律由办事窗口免费为群众复印；凡本部门核发的证件（证明）或通过信息共享、部门核查等方式可以获取的，一律不得列为申请材料；各类依申请政务服务事项公开的申报材料目录，均不得设置“依法应提交或行政机关要求提交的其他材料”等兜底性条款。

（2）减环节：探索把现场勘验、核实等环节从审批中剥离，变为事前告知、事中事后监管手段，实现审批低门槛、监管不脱节；减少事项审批层级，全面清理规范请示、签字、会商、公示、现场踏勘等环节流程。

（3）减时限：大力推行“承诺”改“即办”，县直各政务服务部门（单位）都要推出一批“马上办”事项，实行分钟计

时承诺；对企业群众有特殊情况、急需办理的，开辟“绿色通道”，不排队、不限号，集中办理、先办后补、加急快办。

责任单位：县政务服务管理办公室、县人社局、县医保局、县公安局、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：5月底前制定各部门依申请类政务服务事项精简手续具体办法。

8. 全面推进基层审批服务规范化建设。乡镇（街道）、宁阳经济开发区便民服务大厅要重点围绕“一窗受理·一次办好”改革，实施全领域无差别“一窗受理”；村（社区）便民服务站要按照市委、市政府确定的“全科+自助”服务模式，进一步规范场所设置、规范事项标准、强化网上服务、规范管理运行。

责任单位：县政务服务管理办公室、县民政局、各乡镇（街道）、宁阳经济开发区

落实要求：5月上旬出台规范方案，各乡镇（街道）、宁阳经济开发区9月底前完成基层便民服务场所规范化建设。

（四）以“一门、一窗、一链、一网”推动“服务再优质”

9. 推动政务服务“一门办理”。优化提升政务服务大厅“一站式”功能，推动依申请类政务服务事项全部纳入大厅集中办理。按照“三集中、三到位”要求，县直各政务服务部门（单位）将依申请类政务服务事项集中到一个科室统一受理、办理，承担相关职能的科室整体进驻县政务服务中心。

责任单位：县直各政务服务部门（单位）

落实要求：县直各政务服务部门（单位）5月底前完成进驻。

10. 推动政务服务“一窗受理”。按照“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，县政务服务中心设置前台受理区、后台审批区、统一出件区和自助服务、快递服务等综合服务区域，逐步实现全领域无差别“一窗受理”；制定“一窗受理”标准化清单及规范化流程，配齐配强综合受理人员队伍，确保各项业务高效衔接流转。

责任单位：县政务服务管理办公室、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：5月上旬出台实施方案，12月底前分阶段、分领域逐步实现全领域无差别“一窗受理”。

11. 推动政务服务“一链办理”。凡“一件事”涉及多部门的，实行并联审批，牵头部门负责“整件事”一次限时办结。一个部门内部涉及多个内设机构的事项，牵头科室负责一次限时办结；扩展市场准入领域“一件事一链办”事项至50项以上；在工程建设项目领域，将更多部门、更多事项纳入“我要投资上项目”一件事办理范围；聚焦社会保障、医疗保障、民政救助等民生领域，按照“一个窗口、一套材料、一张表单、一个流程”的要求，推出一批“一件事”主题式服务。

责任单位：县行政审批服务局、县人社局、县医保局、县民政局、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：县直各政务服务部门（单位）5月底前出台并联审批实施办法；县行政审批服务局、县人社局、县医保局、县民政局6月底前推出各领域“一件事”主题式服务事项。

12. 推动政务服务“一网通办”。围绕“大厅建设”向“平台建设”转变，进一步丰富和完善一窗受理、并联审批、证照通办、智慧大厅、数据分析等平台系统，建立“无缝隙、全天候、零门槛”政务审批模式。进一步梳理“一网通办”事项，按要求做好业务系统接入工作，深化网上套餐式主题服务、重点领域“一网通办”申报服务、部门事项网上申报服务，实现政务服务事项全流程在线办理，全县依申请类政务服务事项全程网上可办率达到90%以上。

责任单位：县政务服务管理办公室、县直各政务服务部门（单位）

落实要求：6月底前完善政务服务平台，12月底前完成网上可办率要求。

### 三、组织实施

（一）加强组织领导。各乡镇（街道）、宁阳经济开发区、县直各政务服务部门（单位）要成立政务服务流程再造专项工作领导小组，制定本单位的工作方案，明确时间表、路线图，建立工作台账，将任务分解到位、落实到人。主要负责同志要亲自研究部署和组织推动流程再造工作，协调解决工作推进中的重大问题。各乡镇（街道）、宁阳经济开发区、县直各



政务服务部门（单位）要明确一名分工领导和联络员，以上名单经主要负责同志审核，加盖公章后于5月7日前报县政务服务管理办公室。

（二）做好协同联动。流程再造工作涉及面广、工作量大，各级各部门要牢固树立“一盘棋”思想，增强大局意识、全局观念，主动担当作为，建立协同配合机制，解决工作推进中遇到的具体问题。

（三）加强宣传推广。各级各部门要认真总结工作推动过程中的好经验、好举措，形成一系列可复制、可推广的典型做法，并通过报纸报刊、微信微博等途径加强宣传，扩大政务服务流程再造工作的社会影响力。