

信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室文件

信阳高新区 关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的 实施意见

区各审批部门：

为深入推进信阳高新区政务服务标准化、规范化、便利化建设，加快建成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的全方位政务服务标准化体系，根据《信阳市人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见（试行）》（信政文〔2022〕39号）精神，结合我区实际，制定本实施意见。

一、总体要求

（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，坚持以人民为中心的发展思想，以解决企业群众反映最强烈、愿望最迫切的突出问题为出发点，以行政审批改革为切入点，以最大限度精简审批事项、优化职能配置、重塑办事流程、融通数据支撑为重点，持续深

化“放管服效”改革优化营商环境，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，实现“在政务上提速，在便民上提效，在利企上提质”目标，为落实“1335”工作布局、全力塑造“美好生活看信阳”品牌提供更加有力的政务服务环境保障。

（二）基本原则

坚持党的领导。把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面，以大力开展“能力作风建设年”活动为契机，深入贯彻党中央国务院和信阳市人民政府关于优化政务服务的决策部署，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

坚持为民宗旨。牢记“两个更好”殷殷嘱托，厚植以人民为中心的发展思想，聚焦企业和群众反映强烈的办事堵点难点问题，积极推进政务服务改革创新，解决好群众的操心事、烦心事、揪心事，提升群众获得感、幸福感、安全感。

坚持系统观念。加强整体谋划，一体推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，整合线上线下政务服务资源，均衡协调发展，推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接，形成分级负责、协同联动、运行高效、权责清晰的政务服务体系。

坚持普惠可及。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，拓宽线上线下多样化办事服务渠道，为老年人、残疾人等特殊群体和边远基层群众提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务，保障不同群体的多样化需求。

二、推进政务服务标准化

（一）推进政务服务事项标准化

1. 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。涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。

2. 建立政务服务事项基本目录审核制度。根据国家和省、市政务服务事项基本目录和本区实际，明确应承接的事项，全面梳理依法依规自行设立的事项，修订完善本区政务服务事项基本目录。

3. 建立健全政务服务事项动态管理机制。行业主管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机构提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，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。依法确认国务院和省公布的行政许可事项清单，梳理地方性法规、省政府规章设定的行政许可事项，编制发布全区行政许可事项清单。基于省政务服务事项库，汇聚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。

（二）推进政务服务事项实施清单标准化

4. 加快政务服务事项实施清单编制。制定行政许可实施规范和政务服务事项实施清单，推行“三级三十二同”，持续提升办事指南的准确性、详实性和易用性，推动同一个政务服务事项在全市同要素管理、无差别受理、同标准办理。统筹制定政务服务事项“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。

5. 清查整治清单之外审批行为。对清单之外无法定依据实施审批、“隐性审批”、变相审批，以及随意增加许可条件、申请材料、中介服务、审批环节、收费、数量限制等行为进行专项清理，推进严格按照清单实施审批，实现“清单之外无事项、流程之外无环节、指南之外无材料”。

（三）实施监管事项标准化

6. 建立监管事项目录清单管理制度。对照行政许可事项清单，逐项明确对应的监管事项，编制监管事项目录清单，纳入“互联网+监管”系统统一管理和动态调整，推进监管事项与行政执法事项融合，实行“监管事项进清单、清单之外无监管”。按照系统条线，统一监管事项各要素内容，推动全区监管“一个样”。

三、推进政务服务规范化

（一）规范审批服务

7. 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、一次性告知和限时办结等制度。推进“服务外包、受审分离”改革，规范前台受理，优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导和受理审批环节的监管。

8. 规范行政审批特殊环节。对现场踏勘、技术审查、专家评审、公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定等行政审批特殊环节进行清理，凡没有法律、法规、规章依据的，一律予以取消。对清理后保留的特殊环节，实施清单化管理，建立健全限时办结机制并向社会公布。

9. 规范审批监管协同。健全审管衔接机制，打通审批和监管业务系统，实现审批数据、监管数据互联互通。依托数据共享交换平台，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，明确审批部门和行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合，建立政务服务事项办理信息和行政检查、行政处罚等监管信息相互推送、公示、接收、处理的标准化流程，形成事前事中事后一体化监管能力。

10. 规范中介服务。各级各部门要进一步清理本部门政务服务领域中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，形成清单管理并向社会公布，现有或已取消的行政审批事项，一律不得转为中介服务。加强中介服务规范管理，明确各中介服务事项主管部门

任务，吸引中介服务企业入驻中介超市。完善网上中介服务超市建设，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。加强中介服务监管，建立信用监管与惩戒淘汰相结合的机制，各部门不得强制企业选择特定中介服务机构。

11. 加强政务服务人员管理考核。选派政治素质高、业务能力强、服务意识好的人员进驻各级政务服务大厅。做好“三集中三到位”改革后半篇文章，推动审批、服务人员精简优化整合高效，将政务服务大厅作为锤炼优秀年轻干部服务企业、服务群众、服务基层的重要平台。加强入驻单位和人员考核，实行月考核、季排名，对季排名前三名的进行通报表彰，对后三名的引入竞争清退机制。

12. 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”。全面推行“一窗受理、受审分离”改革，探索“全科无差别”综合窗口等。建立部门业务综合授权的“首席代表”制度，部门政务服务事项向首席代表充分授权，代表部门在政务服务中心履行政务服务事项审批管理协调职责。推行“收件即受理，受理即办理”，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

（二）规范网上办事服务

13. 深化“一网通办”。依托一体化政务服务平台，实现“一次注册、多点互认、全网通行”。进一步完善网上办事引导功能，

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，实现“一看就能懂、一点就能办”。

14. 推进“全程网办”。加大办事环节精简和流程再造力度，推动数据共享、证照互认，扩大个性化表格、电子签章、人脸识别、电子签名等应用，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事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

（三）规范政务服务线上线下融合发展

15. 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，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。

16. 合理配置政务服务资源。合理配置线下政务服务大厅硬件服务设施，提升叫号、自助办理等综合服务能力，与线上政务服务平台互联互通、优势互补，为企业和群众提供线上线下融合发展的政务服务。推进政务服务事项、办事指南等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。

（四）规范开展政务服务评估评价

17. 全面推进政务服务“好差评”工作。各政务服务部门实现业务系统与河南省政务服务“好差评”系统应接尽接，确保评价渠道畅通，实现网上服务“一事一评”，现场服务“一次一评”，社会各界“综合点评”，政府部门“监督查评”。坚持评价人自主自愿评价原则，按照“谁办理、谁负责”，加强实名差评回访整改。建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围。定期公开政务服务“好差评”评价信息，及时回应社会关切。

18. 建立服务体验工作机制。邀请企业群众、行业专家、人大代表、政协委员、第三方机构担任政务服务“体验官”，建立常态化体验机制，围绕实体政务大厅硬件环境、便民设施、服务质量、办事流程等方面进行体验，形成“体验评价—归纳总结—问题整改—回访反馈”的全流程闭环工作机制，促进政务服务水平不断提升。

19. 大力推行“有诉即办”。区政务服务大厅整合现有咨询投诉平台，设立有诉即办窗口，确保“有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办”。窗口实行首问负责制，对所有企业群众反映事项按照申请受理、办理、跟踪回访、统一归档的工作流程闭环管理。完善六位一体“你呼我应”投诉监督机制，促进各种投诉问题及时解决。

四、推进政务服务便利化

（一）推进政务服务事项集成化办理

20. 持续推行“一件事一次办”。围绕公安、市场监管、税务、工程项目建设等重点领域，着重从“企业全生命周期一件事”“自然人生命周期一件事”方面，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；推动企业开办和投资项目建设极简审批，实现更多关联性强、办件量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。

（二）探索“免证办”服务

21. 深化电子证照和电子签名应用。梳理电子证照、电子材料、电子印章、电子签名应用清单，以个人高频政务服务事项和企业登记、经营、投资、工程建设等企业高频政务服务事项为重点，推进群众和企业办事“证照、材料可免尽免”。

（三）推动更多政务服务事项网上办、掌上办

22. 推行政务服务“网上办，掌上办”。按照“应上尽上”的原则，除涉及国家秘密等情形外，推动政务服务事项全部纳入政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。利用“企业码”小程序和“信服办”APP推动企业和群众经常办理的政务服务事项掌上办、指尖办。

（四）推行告知承诺制和容缺受理服务模式

23. 全面推行“告知承诺、容缺受理”制度。在涉企经营许可、证明事项、投资建设等领域，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，推动实现“办照即经营”“承诺即开工”“承诺即换证”。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，完善容缺受理服务机制。

（五）提升智慧化精准化个性化服务水平

24. 对弱势群体及特定人群提供定制化服务。依托数据共享交换平台，提前获取高龄老人、残障人士等可能需要办理的事项，采取“电话预约—事项确认—上门服务”方式，为弱势群体主动提供服务。对外出返乡人员、创业大学生等特定人群，可在春节、毕业季等办理业务高频时段，根据实际需要开设个性化服务专区或专窗，为服务对象提供“绿色通道”。

（六）全面开展帮办代办服务

25. 建立帮办代办服务团队。建立“红色店小二”帮办代办服务队伍，公布与群众生活息息相关的高频事项清单，对有需求的群众提供咨询、辅导、帮办、代办等“一对一”服务；探索深度帮办代办模式，靠前服务，设立预审专区，开展业务办理前材料预审；扩大“绿色通道”服务范围，为企业、法人提供准入许可、经营运行等指南服务。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各部门要牢固树立大局意识，压实工作责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。区行政审批局负责全区政务服务工作的顶层设计、统筹推进、监督检查，组织建立健全政务服务责任和标准体系，完善政务数据共享协调机制，指导、协调和督促各地区各部门提供优质、规范、高效的政务服务。区各有关部门要紧盯工作任务，定人员、定任务、定时间、定要求，杜绝出现工作落实不力、不按要求推进工作、未按时限完成任务等情况。

（二）加强政务服务体系建设。区行政审批局要建立健全政务服务体系，加强政务服务中心、政务服务平台运行管理，组织推进政务服务事项梳理、政务数据共享、标准实施、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作，大力整合现有资源，统筹做好人员、场所、设备设施工作。

（三）加强人员队伍建设。深化“一窗受理、受审分离”改革，健全完善和督促落实相关服务标准，实行企业化管理，推动区政务服务大厅服务流程重塑、管理运行模式重构。健全培训管理制度，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

（四）加强网络数据安全保障。强化政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，做好政务服务平台运营和网络数据安全保障工作，定期开展各类系统平台、机房、网络安全隐患排查，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。加强政务数据

全生命周期安全防护，完善数据安全管理制度体系，加强数据权限管理，完善数据权限审批流程，提升数据安全防护能力。

（六）加强先进典型宣传推广。各部门要加强政策宣传，对政务服务标准化、规范化、便利化建设工作的典型经验做法和成效成果进行归纳总结，通过电视广播、政府网站、政务新媒体、政务服务平台等方式进行全方位宣传推广，营造“人人关心政务服务、人人参与政务服务”的浓厚氛围。

信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室（代章）

2023年8月10日

