

平顶山市一次办妥改革工作领导小组办公室文件

第四十三号

2019年8月23日

关于印发《提升政务服务能力优化营商环境 实施方案》的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、高新技术开发区管委会，市直有关单位：

根据市委市政府《关于成立平顶山市优化营商环境工作领导小组的通知》（平文〔2019〕137号）精神，为有效提升我市政务服务能力，特制定《提升政务服务能力优化营商环境实施方案》，现印发给你们，请遵照实施。

附件：提升政务服务能力优化营商环境实施方案



2019年8月23日

平顶山市一次办妥改革工作领导小组办公室 2019年8月23日印发

附 件

提升政务服务能力优化营商环境实施方案

根据市委市政府《关于成立平顶山市优化营商环境工作领导小组的通知》（平文〔2019〕137号）精神，为深化“放管服”改革，优化营商环境，经研究，就提升我市政务服务能力制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，加大转变政府职能和简政放权力度，围绕直接面向企业和群众、依申请办理的审批服务事项，以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，不断优化办事创业和营商环境，切实增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。

二、工作目标

全力推进全国一体化政务服务平台和“互联网+监管”系统对接工作，各项工作成绩进入全省第一方阵。不断提升网上政务服务能力和线下实体大厅服务能力，打造线上线下相融合的统一政务服务模式，为我市创建一流营商环境提供

优秀的政务服务支持。

三、主要任务

(一) 扎实推进全国一体化政务服务平台对接七项任务

1. 做好政务服务事项梳理,完善办事指南。8月30日前,各级各部门要根据最新国家基本目录动态调整政务服务事项,完成变更事项的动态调整和新增事项的要素录入。9月20日前,严格按照要求对政务服务事项的办事指南(包含106个要素)进行核查完善,重点核查《2019年省级政府调查评估指标体系》(征求意见稿)中列出的办件类型、法定办结时限、承诺办结时限、办理地点、办理时间、联系电话、设定依据、中介机构或特殊环节、材料名称、材料来源或出具单位、数量要求、介质要求、流程环节完备性、流程内容详实性、到办事现场次数、空表下载服务、样表下载服务等三级指标对应的要素,是否按照要求准确填写。将办事指南中的办理地点、办理时间、联系电话等三个要素全部按照最新格式重新编辑。核查事项办理流程及文字描述是否全备,确保涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容(不要完全按照上述环节,但要准确描述事项实际办理过程中的全部流程),事项办理过程中涉及特殊环节的,需在流程文字描述和流程图中体现。对办事指南中申请材料进行核查,确保所有需要群众填写的表格,均上传示例表格(必须为PDF格式)和空白表格(必须为DOC格式)。梳理可以容缺受理的

事项,对可以容缺的申请材料,在办事指南要素中进行标注。

任务时限: 9月20日

责任单位: 各县(市、区), 市直有关单位

2. 全面对接统一受理系统。8月30日前,县(市、区)政务服务平台统一受理系统做好与市平台统一受理系统的对接,完成对接测试。9月20日前,市县两级政务服务平台管理部门全面摸清本地区自建业务办理系统情况,实现与省政务服务网统一用户认证,实现本地区部门自建业务办理系统与本级统一受理系统数据打通。9月30日前,根据省直各部门统一的事项申请表单和申报材料,在本级统一受理系统中完成相关配置调整。

责任单位: 各县(市、区), 市房管中心、市不动产中心、市公积金中心

3. 做好自建便民 APP 改造对接。市直各单位全面梳理本部门自建的基于政务服务事项的便民 APP,尤其是特色高频事项的移动便民应用,按照省统一要求改造报送接口,完成与省“豫事办”APP的对接。

任务时限: 9月20日

责任单位: 市直有关单位

4. 做好安全保障体系对接。各县(市、区)、市直自建系统单位完成等级保护测评工作,取得定级报告、备案证明和等级保护测试报告;按照相关国家标准,完成本级政务服

务平台、业务办理系统的安全接入自查和第三方安全接入检测，形成检测报告，做好问题整改。

任务时限：9月20日

责任单位：各县（市、区），市房管中心、市不动产中心、市公积金中心

5. 加快推进政务服务乡村全覆盖。各县（市、区）组织完成辖区内所有乡（街道）、村（社区）两级政务服务事项实施清单和业务办理项要素录入工作，探索适合本地区的特色便民事项向乡（街道）、村（社区）两级下放。

任务时限：8月30日

责任单位：各县（市、区）

6. 推进电子证照归集工作。9月10日前，各级各部门根据《国家政务服务平台证照类型代码及目录信息》认领、补充完善已颁发的电子证照，确定证照类型、证照基本信息、证照底图及应归集证照数量。10月20日前，各县（市、区）按照认领结果，将证照照面数据归集至市平台。12月20日前，将加盖电子印章的电子证照数据推送至市平台。

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

7. 推进电子印章应用。9月30日前，市、县两级政务服务管理部门根据认领的电子证照类型，以表格形式统计本级电子证照需要用到的电子印章种类及数量（包含电子印章所属单位、单位法人名称、单位统一社会信用代码、单位实体

章印模等内容)，印章印模采集后统一报送市政务服务和大数据管理局。10月20日前，对2018年1月1日起颁发的证照数据加盖电子印章。

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

（二）扎实推进“互联网+监管”系统对接三项任务

1. 持续做好监管事项认领和实施清单编制。各级各部门明确本部门监管事项动态管理系统负责人，关注上级部门监管事项发布情况，根据本部门权责完成相应监管事项认领和检查实施清单编制工作。

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

2. 做好监管数据报送工作。各级各部门以本部门监管事项为基础，按要求报送相应监管行为数据和双随机一公开数据，8月31日前完成2019年以来存量数据报送，并定期报送增量数据。

任务时限：8月31日

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

3. 做好咨询投诉数据报送工作。组织完成“12345”平台咨询投诉数据的报送，8月31日前完成2019年以来存量数据报送，并定期报送增量数据。

任务时限：8月31日

责任单位：市政府办公室

（三）扎实推进实体大厅建设六项任务

1. 推进服务流程标准化

(1) 优化流程。通过优化办事系统、精简办事环节和材料，让更多政务服务事项“最多跑一次”。整合涉及多部门事项的共性材料，通过“一表单申请”实现企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用。根据每项事项的具体情况，以文字形式对流程及所包含的环节进行描述，编制完善流程图。

(2) 规范环节。政务服务事项实施的流程包括受理、审查和决定环节。受理环节，应按规定及时接收，一次性告知并收清所有材料。建立政务服务事项受理单制度，根据工作实际，出具合法有效的《受理通知书》或《不予受理通知书》。审查环节，编制完善操作规程和审查细则，依据规程和细则保证审查行为的合法规范。决定环节，明确作出决定的方式。能够由受理人当场进行审查和作出决定的事项，受理人应当当场作出决定。除当场作出决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出决定。依法作出不予许可决定的，应当出具《不予许可决定书》，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

任务时限：9月30日

责任单位：市政务服务与大数据管理局

配合单位：市直各有关部门、进驻政务大厅各单位

2. 推进服务规范标准化

(1) 完善服务制度。建立完善各类服务制度，以制度加强窗口管理，规范事项办理，提升服务水平。

(2) 提升服务礼仪。制定《政务服务礼仪标准》，明确仪容仪表规范、礼仪行为规范。定期开展礼仪培训，全面提升工作人员素质。

(3) 规范服务指南。针对每个政务服务事项，编制简单明了、通俗易懂的服务指南。办理须知要列明事项的办理地点、办理流程、办理时限、提交材料等要求，明确要提交的所有资料及其法定形式，列明并提供规范表格、填写说明和示范文本，并在窗口、网站、触摸屏、APP、公众号等进行公开。

(4) 强化咨询服务。提供现场咨询（如窗口咨询）和非现场咨询（如网上咨询、电话咨询）等多种咨询方式和渠道，安排专人或专用系统提供咨询和预约服务。现场咨询要按照一次性告知制度作出清晰明确答复。

任务时限：9月30日

责任单位：市政务服务与大数据管理局

配合单位：市直各有关部门、进驻政务大厅各单位

3. 清理规范行政审批中介服务事项。汇总、清理本部门及所属单位涉及的中介服务事项，由政务服务与大数据管理部门负责公布，推进中介服务机构与主管部门脱钩。重点清理规范下列事项：

(1) 应取消的中介服务收费事项。一是没有法定依据设立的行政审批前置中介服务(包括各类认证、评估、评价、检查、检测、鉴证等);二是政府部门职责内的事务,交由事业单位、社会团体、中介等其他机构办理,变无偿服务为有偿服务的;三是已取消的收费项目,仍继续收取或变相收取的;四是违反法律法规及政策规定,强制服务对象交纳保障金、抵押金等变相收费的。

(2) 应纠正停止的中介服务收费事项。一是部门建设的电子政务平台,提供政府信息公开和办理有关业务,以技术维护费、服务费、电子介质成本费等名义收取经营服务性收费的;二是部门行政审批事项取消后,由部门下属单位或中介机构转为中介服务并收费或转嫁收费的;三是应由政府部门承担的费用转嫁给服务对象承担的;四是与审批事项挂钩,部门及所属单位强制指定或变相指定中介服务机构并收费的;五是行政事业性收费转变为经营服务性收费项目进行收费的;六是利用(借用)行政权力和行业垄断地位强制服务,强买强卖,搭车收费的。

任务时限: 8月30日

责任单位: 市政务服务与大数据管理局

配合单位: 市直各有关部门

4. 建立帮办代办工作机制, 提供帮办代办服务。组建帮办代办队伍, 在政务服务大厅设置帮办代办窗口, 为企业和

群众解答相关问题。对有意向帮办的企业或群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理。对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接和签收委托协议后，由代办人员代替申请人去跑腿，完成代办事项。对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便群众方便快捷的补齐材料。

任务时限：9月20日

责任单位：市政务服务与大数据管理局

配合单位：市直各有关部门、进驻政务大厅各单位

5. 结合党群服务中心推进乡村便民服务站建设。在城乡、村党群服务中心设立便民服务站，配备相应办公设备和人员，加强政务服务技能培训，实现政务服务向乡村两级的延伸。充分利用党群服务中心视频电话体系和“掌上红鹰”APP，加强办事人员与服务站点、各级服务站点之间的联系，打通政务服务“最后一公里”。

任务时限：10月30日

责任单位：各县（市、区）

6. 推进县（市、区）实体大厅问题整改。各县（市、区）按照问题清单加强问题整改力度，确保实体大厅建设标准化、规范化。问题清单见附表。

任务时限：11月30日

责任单位：各县（市、区）

（四）扎实推进提升网上政务服务能力成效八项任务

1. **梳理“一件事”清单并实现网上可办。**9月10日前，市县两级政务服务牵头部门围绕企业和群众关注的重点领域和办件量大的事项，梳理企业和群众眼中的“一件事”，将所涉及的多个事项进行打包整合，一次受理所有相关材料，分别审批，统一出件，并实现网上可办理，9月15日前，将梳理出“一件事”汇总，形成“集成服务”事项清单（要求不得少于5个“一件事”事项），连同“集成服务”事项链接地址一并上报省大数据局，并配合做好“集成服务”事项与省政务服务平台的对接工作。

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

2. **梳理协同服务事项并实现网上可办。**9月10日前，市县两级政务服务牵头部门围绕告知承诺、容缺受理、联审联办等内容，梳理可实现跨地区、跨部门、跨层级办理的事项，在办事指南中对容缺受理等要素进行标注，并实现网上可办理。9月15日前，将梳理出的事项清单、政策文件和相关链接地址上报至省大数据局，配合做好相关事项与省级政务服务平台的对接工作。

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

3. **进一步优化审批流程，提升服务质量。**各级各部门逐事项检查填报的市、县两级填报的行政许可业务办理项的要

素，确保承诺时限填写数字不超过法定时限填写的一半，并在此基础上进一步压减。部门自行设定的办事环节、申请材料一律取消。要通过数据共享、流程优化、开通邮政快递等方式，提升政务服务事项网办深度等级，提高本级行政许可事项即办件占比。

任务时限：9月20日

责任单位：各县（市、区），市直有关单位

4. 建立“好差评”工作机制。市县两级要按照相关文件要求，利用省政务服务平台“好差评”系统建立发现问题、整改问题、反馈群众、监督落实的全流程闭环工作机制，按要求使用考评结果。对本级政务服务平台或部门自建业务审批系统进行改造，确保用户提交办件材料时即生成符合《河南省政务服务办件数据交换信息规范（2019 试行版）》标准的办件编号，同时通过链接形式统一调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线评价服务。整合电脑、短信、APP、微信小程序等线上评价渠道，做好相关系统配套改造工作。

任务时限：8月30日

责任单位：各县（市、区），市房管中心、市不动产中心、市公积金中心

5. 优化单点登录模式事项办理跳转机制。统一受理平台完成对接前，市县各部门采取单点登录模式对接的事项，优

化跳转逻辑,保证点击在线办理后,直接跳转至对应业务办理项的申报页面。

任务时限: 8月30日

责任单位: 各县(市、区), 市直有关单位

6. 提高共享资源调用率, 规范办件数据, 做好办件数据推送工作。各县(市、区)及自建系统单位加强共享资源接口的应用, 做好相关的系统改造工作, 提高共享资源调用次数。按照上级办件数据标准, 完善办件数据生成, 杜绝报送错误数据, 完成2019年以来存量办件数据推送, 确保增量办件数据实时推送。

任务时限: 8月30日

责任单位: 各县(市、区), 市房管中心、市不动产中心、市公积金中心

7. 推进12345平台建设。按照《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》(豫政办〔2018〕64号)要求, 做好市级平台的建设工作。依托现有市长热线建设“一号对外”的12345政务服务热线平台, 实现对市直相关部门和各县(市、区)的全覆盖。对现有运行系统优化提升, 实现统一受理、统一流转、统一查询、统一督办和全流程监督等功能, 并做好与省级平台互联互通的准备工作。

任务时限: 9月30日

责任单位: 市政府办公室

8. 推进工程建设项目审批系统建设。按照省工改办的工作安排，不断推进工程建设项目审批系统开发建设，市直相关单位配合提供建设过程中所需的各类材料，确保如期完成系统建设和对接。

任务时限：9月30日

责任单位：哈工大机器人集团重庆普耀公司，市直有关单位

（五）扎实推进大数据中心建设。

严格按照法定程序开展大数据中心建设招投标工作，对建设方案组织专家论证，确保符合实际的建设需求。加强建设质量管控，加快推进工作进度，确保大数据中心2019年11月投入使用。

责任单位：市政务服务和大数据管理局

四、工作要求

（一）高度重视，加强组织领导。各级各部门要高度重视政务服务能力提升工作，明确一名副职作为分管领导，对各项工作责任落实到人，细化责任清单，确保每一项任务都有专人管、专人盯、专人促、专人干，按时完成各项任务。

（二）扎实推进，执行周报告、周例会、周通报制度。市政务服务和大数据管理局作为提升政务服务能力牵头单位，就各项工作开展情况形成每周进度报告，建立周例会、周通报制度，及时提出问题和整改措施，确保工作扎实推进。

(三) 加强事中事后督查，做好问题整改。各级各部门要就各项任务的推进建立事中事后督查机制，及时发现、解决工作中的问题，坚决杜绝不作为、慢作为等问题。市政务服务和大数据管理局负责督查整体工作进度，对落实不力的县（市、区）、市直单位将进行约谈或通报，对工作主动、成效明显的予以通报表彰。

附件：各县（市、区）实体大厅建设任务清单

附件

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

新华区行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进厅率	应进尽进	90%	109个事项暂未进厅
上线办理率	100%	70%	325个事项暂不能线上办理
一窗分类受理率	70%	70%	325个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	未完成	乡村两级政务服务事项的录入和发布工作未完成
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	大厅面积小，等候休息区小，未提供免费打印、快递、停车场，收费窗口、警务室不完善，工作人员未统一着装，未设置交通指示牌，未设置综窗、评价打分措施、投诉受理窗口，管理、服务人员不足。

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

石龙区行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进行率	应进尽进	80%	235 个事项暂未进行
上线办理率	100%	79%	235 个事项暂未实现上线办理
一窗分类受理率	70%	77%	一窗受理改革未实施到位，线上线下整合不顺畅
就近办覆盖率	100%	未完成	乡村两级政务服务事项的录入和发布工作暂未完成
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	工作人员未统一着装，综窗不完善

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

卫东区行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进厅率	应进尽进	74.34%	195个事项暂未进厅
上线办理率	100%	69.61%	347个事项暂不能线上办理
一窗分类受理率	70%	69.61%	347个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	50%	乡镇事项已全部发布，村级事项正在梳理发布。
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	未提供免费快递、停车场，工作人员未统一着装，未设置交通指示牌，未设置综窗、投诉受理窗口。

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

湛河区行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题	备注
事项进行率	应进尽进	83%	124 个事项暂未进行	按最新成绩单事项显示：公安局 121 项整个未进行；财政局 3 项在政务局国库支付中心办理，未进行。
上线办理率	100%	64%	415 个事项暂不能线上办理	按最新成绩单事项，其中：涉及因不含市辖区事项、简政放权、资源禀赋事项 179 项，烟草、气象、电力、粮食等无相应机构事项 13 项，税务事项 65 项，自然资源事项 158，合计 415 项
一窗分类受理率	70%	64%	415 个事项暂未一窗分类受理	按最新成绩单事项，其中：涉及因不含市辖区事项、简政放权、资源禀赋事项 179 项，烟草、气象、电力、粮食等无相应机构事项 13 项，税务事项 65 项，自然资源事项 158，合计 415 项
就近办覆盖率	100%	未完成	乡村两级政务服务事项的录入和发布工作未完成	就近办事项：乡（办）和村（社区）总计 1985 个事项，完成录入 458，完成率 23.07%（其中：10 个乡镇办共 290 个事项全部完成录入，113 个村社区共 1695 个事项，完成录入 168 项，完成 9.91%。
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	大厅面积小，等候休息区小，未提供免费打印、快递、停车场，收费窗口、警务室不完善，工作人员未统一着装，未设置交通指示牌，未设置综窗、评价打分措施、投诉受理窗口。	大厅在区政府停车位比较紧张的情况下，多次与机关事务局协调，为办事群众专门留出了停车位。大厅配有专职保安，设置商事登记、社会事务、医保服务、社保服务、自助服务 5 个服务区，配有评价系统、投诉台，投诉箱，公布投诉电话。

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

鲁山县行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进行率	应进尽进	91%	100个事项暂未进厅
上线办理率	100%	91%	100个事项暂不能线上办理
一窗分类受理率	70%	85%	172个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	未完成	乡村两级政务服务事项的录入和发布工作暂未完成
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	暂未提供免费停车场,工作人员未统一着装,综窗设置不完善。

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

叶县行政服务中心

2019年8月23日

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进行率	应进尽进	89%	分大厅不规范，公安系统、民政婚姻登记等相关126项业务未进厅
上线办理率	100%	90%	公安局124个事项暂不能线上办理，8月31日公安无涉密事项实现网上办理
一窗分类受理率	70%	89%	126个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	100%	
功能完善情况	功能完善	功能完善	工作人员未统一服装

县（市、区）实体大厅建设2019年下半年任务清单

宝丰县行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进行率	应进尽进	90.2%	118个事项暂未进行
上线办理率	100%	89%	123个事项暂未实现上线办理
一窗分类受理率	70%	71.9%	一窗受理改革未实施到位,未对综窗工作人员进行受理事项授权
就近办覆盖率	100%	未完成	未完成乡村两级政务服务事项的录入和发布工作
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	工作人员服装暂未到位（已招标）。

县（市、区）实体大厅建设 2019 年下半年任务清单

郟县行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进厅率	应进必进	89.4%	121 个事项暂未进厅
上线办理率	100%	89.4%	除公安局 121 个事项
一窗分类受理率	70%	80.7%	220 个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	100%	
功能完善情况	功能完善	功能基本完善	综窗设置待加强，工作人员未统一着装，缺少警务室、餐厅等功能性区域。

县（市、区）实体大厅建设 2019 年下半年任务清单

舞钢市行政服务中心

	省定目标	当前进度	存在问题
事项进厅率	应进尽进	90%	(公安、农机设专厅除外)
上线办理率	100%	90%	单位之间互联互通存在网络不流畅的问题,个别单位存在授权不到位的情况
一窗分类受理率	70.5%	70.5%	337 个事项暂未一窗分类受理
就近办覆盖率	100%	未完成	暂未完成乡村两级政务服务事项的录入和发布工作
功能完善情况	功能完善	功能欠缺	未提供免费打印,综窗设置需完善,工作人员管理需要加强。

