

一、政府职能依法全面履行

目 录

1. 全面普及行政审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办、自助办”，行政审批事项在法定期限内完成并不断压缩办理时限。

河南省要求申报资料：2020年以来本级政府及相关职能部门压缩行政审批办理时限的情况说明和证明材料。

1. 华龙区大数据局关于全面普及行政审批服务的情况说明。

2. 《关于加快推进华龙区乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设的通知》华龙“放管服”组办〔2021〕1号

3. 《关于进一步做好网上政务服务能力提升工作的通知》濮“放管服”组办〔2020〕11号

4. 《关于印发〈推行“一件事”政务服务实施方案〉的通知》华龙“放管服”组办〔2020〕3号

濮阳市华龙区政务服务和大数据管理局

濮阳市华龙区政务服务和大数据管理局 关于全面普及行政审批服务的情况说明

我局坚持以“放管服”改革为主线，认真贯彻落实“一网通办”前提下“最多跑一次”要求，围绕“为民、便民、利民”的原则，动态调整事项清单，按照“减环节、减材料、减费用、减时限”的要求，强力推行“一证通办”。在“一网通办”前提下，优化再造办事流程，群众凭一张身份证可通办101项政务服务事项。持续推进企业开办“一件事”办理。梳理出13项开办企业“一件事”集成服务，设立企业开办“一件事”窗口，制定“一件事”办事指南，实行一表申请、一套材料、一次提交、限时办结，实现了“一件事一次办”。设立“全省通办”综合受理窗口，推进800项事项“全省通办”。

多途径宣传“豫事办”、“i濮阳”小程序功能，截止目前，我区“豫事办”APP注册人数达27.38万人，“i濮阳”小程序注册人数达8.9万人。积极推行“就近办、多点快办”。推进乡镇（街道）政务服务中心和村（社区）政务服务代办站标准化建设，11个乡镇（街道）和168个村（社区）已实现电子政务外网全覆盖，打造了一批社区政务服务示范点，推动政务服务向基层延伸，打通服务群众“最后一公里”。

2021年8月31日



濮阳市华龙区政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 文件

华龙“放管服”组办〔2021〕1号

关于加快推进华龙区乡镇（街道） 政务服务中心和村（居）政务服务代办站 建设的通知

各乡镇（街道）、村（居）：

为深入贯彻党的十九大、二中、三中、四中、五中全会精神，加快我区乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设，按照濮阳市“放管服”改革工作部署，全面推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革向基层延伸，进一步增强基层群众的幸福感、获得感。

为确保此项工作顺利开展，我区拟选择两个街道办事处（长庆办、任丘办）、五个社区（瑞景社区、扶余社区、南江

社区、开西社区、卫河社区)作为第一批乡镇(街道)政务服务中心和社区政务服务代办站试点,其余乡镇(街道)、村(居)按照时间节点,积极学习第一批建设经验,持续跟进落实。各乡镇(街道)、村(居)要按照《濮阳市乡镇(街道)政务服务中心和村(居)政务服务代办站建设实施方案》(附件1)标准化建设要求,制定详实的建设方案,建立每周工作台账并总结完成情况,全面推进,加快建设,确保如期保质完成建设任务并投入使用。

3月11日—3月31日,由市委改革办、市委编办、市政务服务和大数据管理局及市行政服务中心负责检查验收,并评选出优秀示范点,对验收不合格的乡镇(街道)政务服务中心和村(居)政务服务代办站要在15个工作日内完成整改工作。

4月16日—4月30日对不合格的乡镇(街道)政务服务中心和村(居)政务服务代办站整改情况检查验收,对不能如期整改的给予通报批评。

乡镇(街道)政务服务中心和村(居)政务服务代办站建设工作时间紧、任务重、要求高,请各乡镇(街道)、村(居)务必要提高重视,加强组织领导。区政务服务和大数据管理局做好业务指导,定期对业务人员和代办员进行业务培训。乡镇(街道)办事处与所辖村(居)要加强上下协调,通力合作,确保工作高效落实。

- 附件：1.濮阳市乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设实施方案
- 2.华龙区乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设工作推进台账



附件 1

濮阳市乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设实施方案

为全面贯彻落实国务院“简政放权、放管结合、优化服务”改革的要求，推动政府职能转变，优化营商环境，全面推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革向基层延伸，加快推进乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站（以下简称乡镇政务服务中心和村政务服务代办站）政务服务标准化建设，根据《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》、《中共河南省委机构编制委员会办公室河南省大数据管理局关于加快推进乡镇（街道）便民服务标准化建设的通知》文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻党的十九大精神，进一步落实“一网通办”前提下“最多跑一次”“三集中三到位”改革工作部署，通过重组优化和服务创新，完善行政管理体制机制，积极推进乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设，营造规范、高效、诚信、开放的政务服务环境。

二、目标任务

按照“因地制宜、分类设立、加快推进、优化提升”的原

则,统筹推进乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设,进一步完善管理和服务机制,提高办事效率,打通服务基层群众的“最后一公里”。积极构建“一门集中、一口受理、一网通办、一窗发证、一链监管、最多跑一次”的服务机制,实行“马上办、网上办、就近办、一次办”。依托“互联网+政务服务”模式,有序推动基层公共服务信息共享、互联互通,努力构建覆盖全市、功能完善、规范有序、公开透明、便民高效的政务服务平台,逐步实现政务服务体系网络化、标准化和规范化,使全市政务服务工作实现有机统一、全面推进。

三、建设标准

(一) 场地建设标准化

1. 办公场所。按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用”的原则,安排乡镇政务服务中心办公场所。乡镇政务服务中心应选址在交通便利、公共设施完善、人口较为集中的地方,原则上应与所在乡镇政府(街道办事处)同址一体化办公,条件受限制的就近选址。

乡镇政务服务中心净使用面积要在 150 m²以上,尽量是一个整体通间,布局合理,办事区、等候区等区域明显,设有宣传栏、电子公告屏提供信息公开服务。工作区台面高度应为 80—100 厘米,台面宽度应为 60—80 厘米。

配套相应规模或数量的公共卫生间,并保持设施完好和清洁卫生。设置残疾人无障碍通道和设施。中心服务场所的出入口、楼梯、扶梯等基础设施的数量和设置,应当符合 JGJ48《商

店建筑设计规范》的有关规定。

村（居）利用现有办公场所建设政务服务代办站，可与村（居）委会、支部活动室、村民文体活动中心等场所结合使用。

2. 名称标牌。县（区）内应按照统一标准规范乡镇政务服务中心场所标识，乡镇政务服务中心标牌名称统一为“××乡镇政务服务中心”，中心应设置醒目的、便于识别的办事指引和警示标志。同时，在交通主干道、主要道路进出口等位置设立醒目的交通指引牌。

3. 窗口设置。乡镇政务服务中心划分窗口服务区、自助服务区、咨询投诉区、等候区等区域和党员服务岗。设立两类窗口，综合窗口和分类窗口。设立1到2个综合窗口，多个分类窗口，分类窗口包括民政局、人社局、医保局、公安局、市场监管局等，每个窗口均要设置明显的窗口吊牌或台牌。中心内设立咨询台。

4. 场所管理。按照有关要求配备消防器材，应急照明灯和标志，在出入口处、进驻银行等主要部位安装监控、报警装置，监控录像保留10日以上。加强对所属设施设备定期检查、评估和维护，做好防火、防盗、防潮、防震、防失泄密等安全工作。

（二）配套设施标准化

1. 办公设备。根据业务需要统一配备电脑、打印多功能一体机、高拍仪、电话、评价平板、办公桌、文件柜等。

2. 便民设施。在乡镇便民服务中心配备座椅，供办事群

众休息，还可配备轮椅、公用复印机、免费邮寄、医疗箱、饮水机、签字笔、老花镜、手机充电处、无线网络、阅览宣传处等其他设施。

（三）政务服务标准化

1. 人员配备。乡镇政务服务中心由乡镇（街道）党政办负责统筹协调管理，中心应建成由管理人员、业务人员等组成完整的服务体系。

管理人员。中心配备主任 1 名、副主任 1—2 名，中心负责人应熟悉相关的国家政策法规和法律要求以及工作标准。

业务人员。中心配备窗口工作人员若干名。窗口工作人员资质基本要求：

（1）进驻部门在编人员；

（2）政治觉悟高，具有全心全意为人民服务的思想，责任意识、群众观念和服务意识强；

（3）掌握本部门相关的政策、法规和业务，熟悉有关行政审批和收费项目的标准和规范，具有独立处理问题的能力，善于用服务对象能够理解的语言和文字表达叙述；

（4）身体健康，纪律观念强，有敬业精神，能吃苦耐劳；

（5）年龄在 45 周岁以下，大专以上文化程度，熟悉计算机操作；

（6）工作满 3 年；

（7）对行使审批职能的人员有资质、资格要求的，应选派有资质、资格的人员。

(8) 窗口工作人员要保持相对稳定，原则上两年内不进行调整，确因工作需要调整时，原则上于每年第一季度进行，并提前 15 个工作日提交申请，新进窗口工作人员应积极参加中心组织的业务培训和考试，培训和考试合格后方可上岗。

乡镇政务服务中心设立专职人员 2—3 名。对老、弱、病、残、军等特殊群体，开展“咨询服务、预约服务、代办服务、帮办服务”等。

代办员。村政务服务代办站设立专职“代办员”1—2 名，由村(居)两委班子负责，村政务服务代办站要充分调动村(居)干部的积极性和发挥驻村干部的作用。根据工作需要择优选择村(居)干部、大学生村官、返乡大学生、或具备相应工作能力的人员等作为“代办员”。可依据人口数量设置 1—2 名(原则上人口在 400 人以下的设置 1 名专职“代办员”，人口在 400 人以上的设置 2 名专职“代办员”)，村级代办员的日常工作由村(居)两委班子负责管理。乡镇政务服务中心负责代办员的业务指导、培训和考核。

代办员职责：

(1) 政策法规咨询服务。向办事群众、企业提供有关政策咨询，共同研究办理事项所适用的相关政策。

(2) 手续办理准备服务。帮助办事群众准备相关材料；就设立、开办企业或投资项目所需办理的审批事项进行指导，制定具体项目代办方案，协助其准备项目审批的相关材料。

办事群众备齐资料后，代办员应及时与相关部门衔接，办

理完毕后，应迅速反馈结果。对确实不能办理的事项，要向群众说明原因，做好解释工作。

(3) 行政审批事项代办服务。由代办员代为办理各种手续，对需上级部门审批的事项，代办人员要做好联系工作，如服务对象或上级部门有具体要求，可陪同办理。

(4) 特定对象提供上门服务。对老、弱、病、残、军等特殊群体，落实“咨询服务、预约服务、代办服务、上门服务”等举措。

(5) 承诺服务。按照服务承诺制和限时办结的时限要求并征得办事群众同意，合理延长代办时间。代办员需在代办时限内将办理事项的结果及相关资料及时交给办事群众。

(6) 主动联系服务。全程代办帮办办公室定期走访村政务服务代办站，听取意见和建议，帮助协调代办帮办服务过程中所遇到的相关问题。

(7) 其他服务。

代办基本程序：

(1) 办事群众填写《代办服务委托书》，代办员受理后，明确告知该事项的办理程序和时限。

(2) A.对有意向帮办的企业或群众，代办员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，代办员带领办理人去相关业务部门办理。B.对于材料齐全的代办事项，办理人与代办员完成材料交接和签收委托协议后，由代办员代替申请人完成代办事项。C.对于材料不齐全的，代办员一次性列出

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。

(3) 代办员对所受理的事项要积极与乡镇便民服务中心联系，在规定时间内代理办结。

(4) 所有的代办服务事项都要填写《服务意见反馈表》，由办事群众对办理结果予以确认，做出是否满意的评价。评价结果作为代办人员工作质量考评的依据。

(5) 帮办代办工作完成后，代办员应及时办理交接手续，移交相关材料。

2. 服务行为。中心各岗位和代办员服务行为必须坚持“公开、公平、公正。”服务过程中做到“五个一样”。即干部与群众一样尊重；生人与熟人一样热情；忙时与闲时一样耐心；大件与小件一样对待；来早与来晚一样接待。接待服务对象时应笑脸相迎，双手接件、递件。

3. 办理质量。

(1) 受理合规。窗口办件实行一次告知制，即一次性明确告知申请所需材料和注意事项，避免多次往返申办。

(2) 流程规范。严格按照“五件制”办理（即办件、承诺件、补办件、退回件、报批件）的规程操作，确保即办件的当场办结率和承诺件期限内的办结率均达到 100%。

(3) 操作熟练。能熟练使用办公设备和审批服务软件。利用部门专网进行审批的窗口要做好中心内网与部门专网的衔接，确保审批信息及时完整准确地录入中心审批内网及网上

审批系统。

(4) 办结及时。确保即办件即时办理；承诺件法定时限内

办结；对需现场踏勘的事项，踏勘时间原则上不超过3个工作日；上报件时限为3个工作日，接到上级批复后2日内办；重大工业项目和上级交办事项，如无特殊情况，必须坚持特事特办、急事急办，难事巧办，确保所有事项均能按时办结。

(5) 接受监督。开展“一事一评”，服务对象对窗口工作评议满意率98%以上。

4. 信息公开。

(1) 服务事项公开。利用政务服务事项公示栏（公示栏为白底黑字）、电子公告屏等载体，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，并将服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、办理时限、收费标准及依据等。

(2) 服务指南公开。制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放，方便群众查阅获取。

(3) 政务信息公开。利用政务服务公开栏、电子公告屏等载体，定期公布涉及辖区群众的户籍管理、人口和生育服务、社会保障、劳动保障、养老保障、医疗保障、脱贫帮扶、农业农村管理和服务、乡村建设管理和服务、营商管理和服务、服役退役服务、党务管理服务等应公开的事宜。

(4) 服务人员公开。对外服务窗口应设置岗位牌，公开

展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份。

(5) 在显著位置设置公开服务评议箱、投诉箱；公开投诉、咨询电话。

5. 印章管理。各乡镇（街道）统一刻制“濮阳市××县（区）××乡镇人民政府审批服务专用章（濮阳市××县（区）××街道办事处审批服务专用章）”，实现“一枚印章管审批（服务）”，政务服务站实行编号管理。充分发挥信息技术作用，依托市一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用。

6. 档案管理。

(1) 应有专人负责保管和整理业务档案，重要档案要备份纸质档案和电子档案各一套。

(2) 业务档案应摆放整齐，已办结的业务档案应按顺序和种类及时入柜，按季度移交本单位整理归档。

(3) 应做好业务档案的防潮、防蛀、防火、防盗等工作。

(4) 应定期进行清卷清理，确保档案完好无损、整理规范。

(5) 其他人员因工作需要查阅或复印档案，应经中心负责人同意并办理登记手续。

7. 仪容仪表。

工作人员穿戴应整洁、朴素、端庄，按规定佩证上岗，中共党员应佩戴党徽。凡有统一制服的单位，工作人员上班期间应按规定规范着装。避免出现奇装异服和怪异妆扮。有条件的

乡镇（街道）窗口业务人员应统一着装。

（四）办事制度标准化

1. 建立健全事项办理制度。

建立并落实一次告知制、首问负责制、限时办结制、办件超时责任追究制、档案资料归档建档制等制度。完善政务服务“一次一评”、“一事一评”工作机制，推动政务服务“好差评”制度规范化实施。

2. 建立健全窗口业务人员和代办员管理考核机制。

（1）中心工作由乡镇（街道）党（工）委、政府（办事处）管理监督与考核，窗口业务人员由中心进行管理监督与考核。

（2）中心应建立完善的监督机制，采取新闻监督、社会监督和内部监督等多种形式，对审批服务进行全程监督。

（3）中心建立服务质量反馈和投诉制度，采取电话投诉、征求意见卡等多种方式畅通投诉渠道。对监督中发现的问题以及投诉问题，“中心”应及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈。

（4）中心建立行政审批责任追究制度，明确责任追究的范围、对象、条件等，严格实施程序，对进驻业务人员违反行政审批制度的，视情节轻重由政府及监察机关追究相关业务人员责任。

（5）中心安排专门人员负责日常考核工作，定期对窗口业务人员和代办员进行考核。

(6) 考核应实行层层挂钩的方式，即窗口业务人员考核与窗口考核挂钩，日常考核与月度考核挂钩，月度考核与季度考核挂钩，季度考核与年度考核挂钩。

(7) 考核结果应作为中心评先树优的主要依据，同时计入本级政府对各部门的考核。

(五) 办件传递制度化

乡镇政务服务中心负责受理政务服务网内授予权限的事项；乡镇政务服务中心负责搜集所在乡镇（街道）无法通过网络传输的材料，通过专人送达或邮政特快专递渠道及时送达县行政服务中心；县行政服务中心负责分发给各单位，各单位审批结束后，通过邮政特快专递送达办事人或专人送达县行政服务中心，由县行政服务中心分发给各乡镇政务服务中心，乡镇政务服务中心通过邮政特快专递或上门送件等方法及时送达办事人，形成完整闭环。

四、实施步骤

(一) 组织实施阶段（1月11日—3月10日）

乡镇（街道）要明确工作机制、细化任务、精心组织，对照规范化建设标准，切实抓好各项任务落实，同步推进，确保乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设有序推进。

1. 乡镇（街道）成立“最多跑一次”工作领导小组，由乡镇（街道）镇长（主任）任组长，明确领导小组及其成员职责。

2. 所在县（区）行政服务中心负责对乡镇政务服务中心

业务人员和村政务服务代办站代办员进行业务培训，培训考试合格后方可上岗。

3. 对乡镇政务服务中心建设所需的采购、线路铺设、装修、对接调试、确定进场单位和部门等事项明确工作目标任务，责任落实到人。

（二）检查验收阶段（3月11日—3月31日）

市、县（区）委改革办、编办，市、县（区）政务服务和大数据管理局、行政服务中心负责对乡镇政务服务中心标准化建设进行检查验收，并评选出5—10个乡镇政务服务中心标准化建设示范点，乡镇政务服务中心负责对村政务服务代办站验收。

（三）整改完善阶段（4月1日—4月30日）验收不合格的乡镇政务服务中心和村政务服务代办站要在15个工作日内完成整改工作，4月16日—4月30日对不合格的乡镇政务服务中心和村政务服务代办站整改情况检查验收，对不能如期整改的给予通报批评。

五、工作要求

（一）加强组织领导

规范和提升乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设，是推进市、县、乡、村公共服务体系建设，打通服务基层群众“最后一公里”的一项重要举措，是实现市、县、乡、村“最多跑一次”，深化行政审批制度改革的基础支撑，有助于增强基层群众的幸福感、获得感。要切实加强组织领导，主要领导

亲自抓，确保乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设顺利推进。

（二）健全保障机制

一是县（区）政府要加强乡镇政务服务中心建设的要素保障，对功能落后的中心办公场所进行改造升级，对线上线下服务设施不断更新完善，将乡镇政务服务中心工作经费和代办员报酬列入同级财政预算。二是市、县（区）行政服务中心与乡镇政务服务中心为业务指导关系，市、县（区）行政服务中心对乡镇政务服务中心有工作指导责任。三是市、县（区）行政服务中心要帮助乡镇政务服务中心打通信息壁垒，协调解决运行中的各类问题，保障“互联网+政务服务”和“最多跑一次”改革向基层延伸工作落地见效。四是市、县（区）、乡镇各窗口要加强上下协调，通力合作，健全责任清晰，统一协调的政务服务体系。五是所在县（区）行政服务中心负责对乡镇政务服务中心业务人员和村政务服务代办站代办员进行定期培训。

（三）强化技术支撑

依托濮阳市政务服务网和网上审批系统，将乡镇政务服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动乡镇政务服务中心与市、县（区）行政服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，并向村政务服务代办站延伸，逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办事、网上反馈范围，让数据多跑路、群众少跑腿，有条件的要在村（居）委会等场所设置自助服务设备，方便企业群众就近办事。在 2020 年梳理公布乡镇（街道）公

共服务事项清单的基础上，进一步梳理乡镇（街道）权力事项，完善政务服务事项清单编制规范工作，准确发布基层政务服务事项信息。

（四）严格督查推进

县（区）、乡镇（街道）“最多跑一次”工作领导小组要加大对乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设工作的督查力度，对行动迟缓、推诿扯皮、推进不力等影响整体建设进度的要进行严肃处理，责令限期改正，确保工作高效落实。

附件 2

华龙区乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设 工作推进台账

| 序号 | 工作任务 | 责任单位 | 时间节点 | 工作开展情况 进展情况 | 备注 |
|----|---|----------------|-------|----------------|----|
| 1 | <p>场地建设 标准化</p> <p>1、办公场所：办事处政务服务中心净使用面积要在 150m² 以上，做到布局合理，办事区、等候区等区域明显，设有宣传栏、电子公告屏提供信息公开服务。配套相应规模或数量的公共卫生间，设置残疾人无障碍通道。</p> <p>2、名称和标识牌：乡镇政务服务中心标识牌名称统一为“XX 乡镇政务服务中心”，设置有醒目的、便于识别的办事指引和警示标志，在交通主干道、主要道路进出口等位置设置交通指引牌。</p> <p>3、窗口设置：设置窗口服务区、自助服务区、咨询投诉区、等候区和党员服务岗。设立综合窗口和分类窗口并设置台牌，设立 1 到 2 个综合窗口，多个分类窗口，分类窗口包括民政局、人社局、公安局、市场监管局等，中心内设立咨询台。</p> <p>4、场所管理。配备消防器材，应急照明灯和标志，安装监控、报警装置，监控录像保留 10 日以上。</p> | 各乡镇（街道）、行政村、社区 | 3 月底前 | | |

| 序号 | 工作任务 | 责任单位 | 时间节点 | 工作开展情况 进展情况 | 备注 |
|----|--|----------------|------|----------------|----|
| 2 | 配套设施 标准化 1、办公设备：按需购置电脑、打印多功能一体机、高拍仪、电话、评价平板、办公桌、办公柜等。 2、便民设施：购置座椅、轮椅、公用复印机、免费邮寄、医疗箱、饮水机、签字笔、老花镜、手机充电处、无线网络、阅览宣传处等设施。 | 各乡镇（街道）、行政村、社区 | 3月底 | | |
| 3 | 政务服务 标准化 1、人员配备：乡镇政务服务中心由乡镇（街道）党政办负责统筹协调管理，由管理人员、业务人员等组成完整服务体系。管理人员：中心配备主任1名、副主任1-2名，应熟悉相关的国家政策法规和法律法规要求以及工作标准。业务人员：中心配备窗口工作人员若干名，设立专职人员2-3名，代办员1-2名 2、服务行为：中心各岗位和代办员服务行为必须坚持“公开、公平、公正。” 3、办理质量：（1）受理合规，实行一次性告知制；（2）流程规范，严格按照“五件制”办理（即办件、承诺件、补办件、退回件、报批件）的规程操作。（3）操作熟练，能熟练使用办公设备和审批服务软件。（4）办结及时，确保即办件及时办理。（5）接受监督，开展“一事一评”，服务对象满意率保持98%以上。 | 各乡镇（街道）、行政村、社区 | 3月底 | | |

| 序号 | 工作任务 | 责任单位 | 时间节点 | 工作开展情况 进展情况 | 备注 |
|----|---|--|------------------|----------------|----|
| 3 | <p>政务服 务标准 化</p> <p>4、信息公开：（1）服务事项公开，利用政务服务事项公示栏、电子公告屏等载体，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，并讲服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、办理时限、收费标准及依据等。（2）服务指南公开，制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放。（3）政务信息公开，定期公布涉及辖区群众的户籍管理、人口和生育服务、社会保障、劳动保障、医疗保障、脱贫帮扶、农业农村管理和服、乡村建设管理和服、营商管理和服、服务、服役退役服务、党务管理服务。（4）服务人员公开，设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员挂牌上岗，是党员的应注明身份。</p> <p>5、印章管理：统一刻制“濮阳市华龙区 XX 乡镇人民政府审批服务专用章（濮阳市华龙区 XX 街道办事处审批服务专用章）”，实现“一枚印章管审批（服务）”。</p> <p>6、档案管理：配置专人负责保管和整理业务档案，业务档案应摆放整齐，按照顺序和种类及时入柜，做好业务档案防潮、防蛀、防火、防盗等工作，对其他人员因工作需要查阅或复印档案，应经中心负责人同意并办理登记手续。</p> <p>7、仪容仪表：工作人员应穿戴整洁、朴素、端庄，按规定佩证上岗，有条件的乡镇（街道）窗口业务人员应统一着装。</p> | 各 乡 镇 （ 街 道 ）、 行 政 村 、 社 区 | 3 月 底 前 | | |

| 序号 | 工作任务 | 责任单位 | 时间节点 | 工作开展情况 进展情况 | 备注 |
|----|---|----------------|------|----------------|----|
| 4 | <p>办事制度 标准化</p> <p>1、建立健全事项办理制度：建立并落实一次告知制、首问负责制、限时办结制、办件超时责任追究制、档案资料归档建档制等制度。完善政务服务“一次一评”、“一事一评”工作机制，推动政务服务“好差评”制度规范化试试。</p> <p>2、制定对窗口业务人员和代办员管理考核细则。</p> | 各乡镇（街道）、行政村、社区 | 3月底前 | | |
| 5 | <p>办件传递 制度化</p> <p>乡镇政务服务中心负责受理政务服务网内授予权限的事项，对无法通过网络传输的材料，应通过专人送达或邮政特快专递渠道及时送达区行政服务中心，区行政服务中心负责分发给各单位，各单位审批结束后，通过邮政特快专递送达办事人或专人送达区行政服务中心，由区行政服务中心分发给各乡镇政务服务中心，乡镇政务服务中心通过邮政特快专递或上门送件等方法及时送达办事人，形成完整闭环。</p> | 各乡镇（街道）、行政村、社区 | 3月底前 | | |

濮阳市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

濮“放管服”组办〔2020〕11号

关于进一步做好网上政务服务能力提升工作的 通 知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位：

近年来，全市大力推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，网上政务服务能力明显提升。在国务院办公厅电子政务办公室委托中央党校（国家行政学院）开展的2019年度省级政府和重点城市网上政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估中，我省位列全国第九名。但是，我市网上政务服务能力与先进地区、先进地市相比仍有较大差距。

2020年度省级政府和重点城市网上政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作将于2020年10月20日开始。为

深入落实市政府领导要求精神，补齐短板弱项，进一步提升全市网上政务服务能力，继续争先进位，现将近期全市网上政务服务能力提升重点工作予以明确，请各县（区）、市直各单位认真对照网上政务服务能力提升任务指标，以全省最优标准为目标，细化分工，压实责任，将各项重点工作落到实处，确保按时完成各项目标任务。对相关工作进展和指标完成情况，市委市政府督查局和市政务服务和大数据管理局要适时进行通报。

一、高效推进政务服务标准化和政务流程再造

按照《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室关于推进政务服务标准化和政务流程再造的通知》（材料1）要求，逐事项检查河南（濮阳）政务服务网公布的办事指南中的办件类型、承诺办结时限、网上办理深度、申请方式、跑动次数等要素，持续提升承诺时限压缩比例、即办件占比和不见面审批事项占比等指标，按时保质保量完成事项精细化、要素模板化、指南标准化、办事场景化等各项任务。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范园区管委会，市直有关单位。

二、加快推进电子证照生成

（一）梳理证照类型清单

对照《省级证照类型清单》（待省局下发），认领我市证照类型，并结合我市实际补充已颁发的其他证照类型，根据《电子证照生成方式说明》（材料3）有关解释填写《证照情况统计表》

(材料4)。请于9月10日前，将统计表加盖单位印章后反馈至市政务服务和大数据管理局，同时将电子版发至邮箱 pysdsjj@163.com。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位。

(二) 制作电子证照模板

制作本业务条线每个证照类型（不含国家部委、省局统一签发的证照）的电子证照模板，并下发本业务条线各有关单位，同一电子证照模板做到全市统一。电子证照模板包含电子证照底图（即统一版式的空白证照图片）和证照目录（即规定证照类型的信息项集合）。电子证照模板要按照国家电子证照工程标准（可在电子政务外网环境下登录 <http://59.255.22.67> 查询）制作，国家未出台工程标准的电子证照模板由省直部门自行制定。请于9月20日前，将制作的电子证照模板电子版发送至邮箱 pysdsjj@163.com。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位。

(三) 采集制作电子印章

市直有关部门要于9月30日前，采集市本级新认领和补充颁发的实体证照印章印模，各县(区)负责采集本级新认领和补充颁发的实体证照印章印模，提交市政务服务和大数据管理局制作电子印章。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区

数据，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天及时全量推送至省一体化在线政务服务平台。

进一步提高办件事项覆盖率、网上受理率、行政许可类事项发生率。10月20日前各县（区）办件数量与本地常住人口总量比值要大于0.7，年底前比值要大于1。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范园区管委会，市直有关单位。

（三）政务服务标准化和政务流程再造与电子监察协同推进

在开展政务服务标准化和政务流程再造工作中，要确保事项要素变更内容与推送的办件数据保持一致，做好电子监察红牌事项的整改工作，确保电子监察红牌率不发生大幅波动，全年红牌率不高于8%。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范园区管委会，市直有关单位。

五、持续扩大省一体化在线政务服务平台用户注册量

各部门、各县（区）要依托综合性实体政务大厅、便民服务中心（站点），充分利用微信公众号等新媒体，加大对企业和群众通过我省政务服务网和政务服务移动端“豫事办”办事的辅导、引导力度。11月15日前，各地自然人用户注册量要达到本地区常住人口总量的30%，各地法人用户注册量要达到本地区企业法人总量的10%。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范园区

管委会，市政务服务和大数据管理局、市市场监管局、市教育局、市行政服务中心。

六、全面推进政务服务“好差评”

（一）推进政务服务“好差评”全覆盖

8月25日前，县（区）各部门要实现自建业务系统与省政务服务“好差评”系统的全面对接；8月30日前，各综合性实体政务大厅和部门业务分厅要实现窗口评价设备的全覆盖，乡、村两级不具备评价设备覆盖条件的便民服务中心（站点）要张贴二维码，大厅和窗口人员要及时提醒引导企业和群众评价。对未在服务现场作出评价的企业和群众，各地各部门可通过电话邀评、短信提醒、依托政务服务热线接受评价等方式在5个工作日内进行邀请补充评价，不断提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度和参与度。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范城管委会，市行政服务中心、市直有关单位。

（二）强化差评整改

对于办事企业和群众的“差评”，要按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间启动整改程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题立行立改；对情况复杂、一时难以解决的要建立台账、限期整改，对缺乏法定依据的做好解释说明。“差评”的办理结果要包含调查核实、处理过程、整改措施、整改结果等基本要素，经省、市政务服务和大数据管理机构分级

质检通过后，向企业和群众反馈。各县（区）各单位要确保“差评”件件有整改、有反馈，实名差评按期整改率要达到 100%。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位。

（三）提高主动评价数据完整性

各县（区）各单位在推送主动评价数据的同时，要及时推送与其相关联的办件数据，确保评价数据与办件数据及时关联。

责任部门：县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位。

七、积极推进全国一体化在线政务服务平台应用接入

8月20日前，各部门要抓紧梳理可以在数据共享交换平台完成注册并能够通过接口方式入驻全国一体化在线政务服务平台的非查询类应用服务（不包括依申请类事项），并将相关文档及技术联系人以书面形式加盖单位印章后反馈至市政务服务和大数据管理局，电子版发至邮箱 pysdsjj@163.com。市直各部门报送数量不少于1个。

10月15日前，市政务服务和大数据管理局要配合省局和应用提供方，对报送的非查询类应用服务进行改造后入驻全国一体化在线政务服务平台。

责任部门：市政务服务和大数据管理局、市直有关单位。

八、扎实推进“统一入口、数据同源”工作

8月20日前，各部门、各县（区）要对各自网站和市、县（区）

政府网站政务服务办事“统一入口”和事项“数据同源”情况进行自查、整改，确保在本地区、本部门网站首页显著位置设置河南省政务服务网（濮阳）访问入口，且发布的事项内容与河南省政务服务网（濮阳）保持一致。

责任部门：各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位。

九、稳步推进政务服务移动端“豫事办”分厅建设

按照全省统一部署和统一标准，在政务服务移动端“豫事办”整体架构下开展特色应用，实现统一用户认证、统一界面规范、统一服务提供。将我市已建设的“i 濮阳”政务服务移动端逐步实现相关功能在“豫事办”平台的汇聚。11月10日前，完成政务服务移动端“豫事办”分厅建设与服务接入工作，实现本地高频事项掌上办理，且办理类事项占比不低于30%。

责任部门：市政务服务和大数据管理局。

文中材料1至材料11请到邮箱 pyszs123@163.com（密码：py123456）下载。请各县（区）各单位明确网上政务服务能力提升工作分管负责同志和具体工作责任人，并填写《人员联系表》（附件2），于8月20日前书面正式反馈至市政务服务和大数据管理局，同时将电子版发送至邮箱 pyzkwk2019@163.com。

附件：

- 1.《网上政务服务能力提升任务指标》

2. 《人员联系表》



附件 1:

网上政务服务能力提升任务指标台账

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|----------|-----------|-----------------------------|--|--|--------------|---|------------------------------------|
| 不见面审批 | 不见面审批事项占比 | 分析政务服务事项承诺不见面审批的情况 | 承诺不见面审批的事项数量/政务服务事项总量 x100% | 各县(区)各单位要着力提升网上办理深度、减少企业和群众跑腿次数,力求实现不见面审批。对于一级办理深度(指南式)的政务服务事项,除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外,全部依托省一体化在线政务服务平台各级权力运行系统(通用审批系统)实现网上办理。对于二级办理深度和三级办理深度的政务服务事项,应通过数据共享、快捷邮寄、告知承诺等方式,进一步优化申请方式,减少企业群众到现场次数。指标始终参照全省最优标准提升。 | 100% (周口市) | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 技术联系人: 李龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、产业集聚区管委会, 市监有六事 |
| 即办件占比 | 即办件占比 | 分析行政许可事项即办情况 | 承诺“即办件”行政许可事项数/行政许可事项总量 x100% | 各县(区)各部门要大力减少审批环节,力求实现受理申请后,当场作出审批决定。指标始终参照全省最优标准提升。 | 43.95% (周口市) | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 技术联系人: 李龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、产业集聚区管委会, 市监有六事 |
| 承诺时限压缩比例 | 承诺时限压缩比例 | 分析行政许可事项承诺办结时限相比法定办结时限的压缩情况 | (行政许可事项法定办结时限总数 - 行政许可事项承诺办结时限总数) / 行政许可事项法定办结时限总数 x100% | 承诺办结时限要对标浙江、广东、上海等地区进行优化,原则上承诺办结时限不能超过法定办结时限的50%,资质资格类承诺办结时限普遍减少至5个工作日以内,鼓励在此基础上进行大幅度压缩。指标始终参照全省最优标准提升。 | 81.89% (郑州市) | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 技术联系人: 李龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、产业集聚区管委会, 市监有六事 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|-----------|--------------|---|-------------------------------|---|--------|--|--------------------------|
| 市内证照类型数量 | 市直单位证照类型数量 | 根据市直各部门认领省级证照类型数量，补充市级证照类型数量，掌握部门电子证照工作任务量 | 认领省级电子证照证类型数量+市本级补充证照类型数量 | 市直各单位根据《省级证照类型清单》(待省局下发)，认领我市证照类型，结合我市实际，补充已颁发的其他证照类型，并于9月10日及时向市政数委服务和大数据管理局反馈认领情况。 | 暂无 | 业务联系人：李寒雪 联系电话：13839296258 技术联系人：张腾飞 联系电话：17539375895 | 市直有关单位。 |
| | 县(区)证照类型数量 | 根据各县(区)在省级下达证照类型目录基础上，补充其他证照类型，并于9月10日及时向市政数委服务和大数据管理局反馈认领情况。 | 省级下达电子证照类型数量+各县(区)级补充证照类型数量 | 各县(区)在省级下达证照类型目录基础上，补充其他证照类型，并于9月10日及时向市政数委服务和大数据管理局反馈认领情况。 | 暂无 | 业务联系人：李寒雪 联系电话：13839296258 技术联系人：张腾飞 联系电话：17539375895 | (区)人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会。 |
| 市内证照标准化合率 | 市直单位证照标准化合率 | 通过证照类型标准化合率占比，掌握各部门电子证照标准化合工作进度 | 已完成标准化合的证照数/本市级证照类型总数 x100% | 对于国家工程标准的证照，各部门要按照工程标准和电子印章标准，推进电子证照生成；对于无国家工程标准的证照，要按照电子证照国家标准和电子印章标准，推进电子证照生成。10月15日前，各部门电子证照标准化合完成率要达到50%以上，11月30日前达到100%。 | 暂无 | 业务联系人：李寒雪 联系电话：13839296258 技术联系人：张腾飞 联系电话：17539375895 | 市直有关单位。 |
| | 各县(区)证照标准化合率 | 通过证照类型标准化合率占比，掌握各县(区)电子证照标准化合工作进度 | 已完成标准化合的证照数/各县(区)证照类型总数 x100% | 对于国家工程标准的证照，各地要按照工程标准和电子印章标准，推进电子证照生成；对于无国家工程标准的证照，要按照电子证照国家标准和电子印章标准，推进电子证照生成。10月15日前，各部门电子证照标准化合完成率要达到50%以上，11月30日前达到100%。 | 暂无 | 业务联系人：李寒雪 联系电话：13839296258 技术联系人：张腾飞 联系电话：17539375895 | (区)人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|--------------|-------------------|--|--|--|--------|--|---------------------------|
| 市内证照归集量 | 市直单位证照归集量 | 通过市直各部门汇聚到市电子证照系统的标准化证照量,评价市直各部门电子证照提供情况 | 市直各部门汇聚到市电子证照系统的电子证照总量 | 市直各部门对市本级电子证照进行标准化后,将电子证照汇聚到市级电子证照系统,完成数据推送。于9月30日前完成证照照面数据推送。 | 暂无 | 业务联系人:李寒雪 联系电话:13839296258 技术联系人:张腾飞 联系电话:17539375895 | 市直有关单位。 |
| | 各县(区)人均证照量 | 通过各县(区)汇聚到市电子证照系统的标准化证照量,评价各地电子证照提供情况 | 各县(区)汇聚到市电子证照系统的证照总量/上一年各地常住人口总量 x100% | 各县(区)对本级电子证照进行标准化后,将电子证照汇聚到市级电子证照系统,完成数据推送。于9月30日前完成证照照面数据推送。 | 暂无 | 业务联系人:李寒雪 联系电话:13839296258 技术联系人:张腾飞 联系电话:17539375895 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、示范区管委会。 |
| 汇聚证照照面数据月度增量 | 市本级汇聚证照照面数据月度增量 | 通过证照照面数据汇聚的月度增量,评价各部门电子证照工作进度 | 每月末汇聚的证照照面数据量-上月末汇聚的证照照面数据量 | 市直各部门对市本级电子证照进行标准化后,将电子证照汇聚到市级电子证照库,完成数据推送。 | 暂无 | 业务联系人:李寒雪 联系电话:13839296258 技术联系人:张腾飞 联系电话:17539375895 | 市直有关单位。 |
| | 各县(区)汇聚证照照面数据月度增量 | 通过证照照面数据汇聚的月度增量,评价各县(区)电子证照工作进度 | 每月末汇聚的证照照面数据量-上月末汇聚的证照照面数据量 | 各县(区)对本级电子证照进行标准化后,将电子证照汇聚到市级电子证照库,完成数据推送。 | 暂无 | 业务联系人:李寒雪 联系电话:13839296258 技术联系人:张腾飞 联系电话:17539375895 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、示范区管委会。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|-----------|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|--------|--|-------------------------------------|
| 印章备案部门覆盖率 | 印章备案部门覆盖率 | 分析市直各部门各县(区)上报印章与市一体化在线政务服务平台组织关联性 | 市直各部门各县(区)在市一体化在线政务服务平台备案印章覆盖率达到100% | 各地积极推动市直各部门及各县(区)制作电子印章。9月30日前完成采集制作电子印章 | 暂无 | 业务联系人: 李冀雪 联系电话: 13839296258 技术联系人: 张腾飞 联系电话: 17539375895 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范园区管委会, 市直有关单位。 |
| | 印章备案部门覆盖率 | 分析市本级事项的在线受理平台使用情况 | 使用市统一受理平台入口发布事项数/本级已发布事项总数x100% | 2020年9月30日前, 市直各部门全面完成与市统一受理平台的对接工作, 通过市统一受理平台受理事项, 使用市统一受理系统、省垂直系统, 本着“应上尽上”原则, 加快推进部委垂直系统、省垂直系统与市统一受理平台对接。 | 暂无 | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 业务联系人: 苑建军 联系电话: 18639390123 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范园区管委会。 |
| 统一受理事项覆盖率 | 各县(区)统一受理事项覆盖率 | 分析各县(区)各级事项的在线申报地址使用统一的受理平台情况 | 使用统一受理平台入口发布事项数/本级已发布事项总数x100% | 2020年9月30日前, 各县(区)实现本级全面实现与市统一受理平台的对接工作, 通过市统一受理平台受理事项。 | 暂无 | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 业务联系人: 苑建军 联系电话: 18639390123 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范园区管委会。 |
| | 市直单位统一受理事项覆盖率 | 分析市直部门通过统一受理平台接收的办件占比 | 本级通过市统一受理平台接收的办件总数/本级办件总数x100% | 各部门要按照“全省通办”事项清单(即将印发)要求, 完成与市统一受理平台对接。2020年10月15日前, 实现10%以上办件通过市统一受理平台受理和回传。 | 暂无 | | 市直有关单位。 |
| 统一受理办件覆盖率 | 各县(区)统一受理办件覆盖率 | 分析各县(区)通过市统一受理平台接收的办件占比 | | | 暂无 | | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范园区管委会。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|-----------|------------------|---|---|--|--------------|--|----------------------------|
| 网上受理 | 市直单位办件网上受理率 | 分析市直各有关部门汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的办理数量/本部门已发生办件的办理数量 | 本部门网上渠道受理办件的办理数量/本部门汇聚至省一体化在线政务服务平台受理总项数 x100% | 各县(区)各部门要全面推动对接工作,依托省上统一受理平台实现各业务办理事项的网上受理。同时通过统一受理平台对本部门各业务事项进行梳理,通过网络渠道受理的办件数据,全省推广至省一体化在线政务服务平台。指标始终参照全省最优标准提升。 | 99.57% (郑州市) | 业务联系人: 翟敬仁 联系电话: 18503939309 业务联系人: 李寒雪 联系电话: 13839296258 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 市直有关单位。 |
| | 县(区)级网上受理率 | 分析各县(区)汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的办理数量/本部门已发生办件的办理数量 | 各县(区)网络渠道受理办件的办理数量/各地汇聚至省一体化在线政务服务平台受理总项数 x100% | | 90.41% (焦作市) | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范区管委会。 | |
| 办件涉及事项发生率 | 市直单位办件涉及业务办件发生率 | 分析市直各有关部门汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的关联性 | 市直各部门产生办件的办理数量/市直各部门业务办理总项数 x100% | | 88.24% (郑州市) | | 市直有关单位。 |
| | 县(区)级办件涉及业务办件发生率 | 分析各县(区)汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的关联性 | 各县(区)产生办件的办理数量/各县(区)业务办理总项数 x100% | 各县(区)各部门要进一步加大业务数据汇聚力度,全面汇聚2020年度各业务线条和状态更新数据,确保办件数据推送至省一体化在线政务服务平台。要进一步提高办件事项覆盖率,网上受理率、行政许可事项发生率。指标始终参照全省最优标准提升。 | 70.98% (许昌市) | 业务联系人: 程敬仁 联系电话: 18503939309 业务联系人: 李寒雪 联系电话: 13839296258 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范区管委会。 |
| | 市直单位行政许可办件发生率 | 分析市直各有关部门汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的关联性 | 市直各部门产生办件的行政许可数量/市直部门行政许可数量 x100% | | 86.38% (郑州市) | | 市直有关单位。 |
| | 县(区)级行政许可办件发生率 | 分析各县(区)汇聚至省一体化在线政务服务平台办件的关联性 | 各县(区)产生办件的行政许可数量/各县(区)行政许可总项数 x100% | | 73.65% (许昌市) | | 县(区)人民政府, 开发区、工业园区、示范区管委会。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|-----------|----------|------------------------------------|--|---|-------------|---|---|
| 电子监察红牌率 | 电子监察红牌率 | 比较各县(区),各部门办件在电子监察系统的红牌率 | 各县(区)各部门推送至省一体化在线政务服务平台办件数量/各县(区)各部门推送至省一体化在线政务服务平台办件总量x100% | 各县(区)各部门在开展政务服务和政务服务标准化和政务流程再造工作中,要确保事项要素变更内容与推送的办件数据保持一致,做好电子监察红牌事项的整改工作,确保电子监察红牌率不高于8%,指标始终参照全省最优标准提升。 | 小于8% | 业务联系人:周文铭 联系电话:18203930189 技术联系人:牟龙 联系电话:18538120121 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、示范区管委会,市直有关单位。 |
| | 自然人用户注册率 | 分析各地政务服务平台同步到省一体化在线政务服务平台的自然人用户注册率 | 各地同步到省一体化在线政务服务平台的自然人用户数量/自然人用户总量x100% | 各地要依托综合性实体政务大厅、便民服务中心(站点),充分利用微信公众账号等新媒体,加大对掌上办事的引导、引导力度。2020年11月15日前,各地自然人用户注册量要达到本地常住人口总量的30%,各地法人用户注册量要达到本地企业法人总量的10%。 | 暂无 | 业务联系人:台洁 联系电话:13839367757 技术联系人:牟龙 联系电话:18538120121 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、示范区管委会,市政务服务大厅、市场监督管理局、市教育局、市行政审批局、市公共资源交易中心。 |
| “好差评”管理体系 | “好差评”管理 | 分析比较各县(区)各部门“好差评”系统主动评价率 | 各地同步到省一体化在线政务服务平台的法人用户数量/法人用户总量x100% | 2020年8月25日前,各县(区)各部门要实现业务系统与省政务服务“好差评”系统的全面对接,2020年8月30日前,各综合性实体政务大厅和部门业务分厅实现窗口评价设备全覆盖,乡、村两级不具备评价设备全覆盖条件的便民服务中心(站点)张贴二维码,邀请群众及时评价。未在服务区现场作出评价的企业和群众,各县(区)、各部门可通过电话回访、短信提醒、依托政务服务热线接受评价等方式在5天内补充评价。强化大厅和窗口人员的提醒引导,加强宣传推广,提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度和参与度。指标始终参照全省最优标准提升。 | 25.35%(漯河市) | 业务联系人:周文铭 联系电话:18203930189 技术联系人:牟龙 联系电话:18538120121 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、示范区管委会,市政务服务中心、市直有关单位。 |
| | “好差评”评价率 | 分析各地政务服务平台同步到省一体化在线政务服务平台的法人用户注册率 | 各地同步到省一体化在线政务服务平台的法人用户数量/法人用户总量x100% | 各县(区)各部门推送至省一体化在线政务服务平台的主动评价数/各县(区)各部门汇聚到省一体化在线政务服务平台的办件数量(按质控规则计入)X100% | | | |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 评分标准 | 工作要求及标准 | 目前参照标准 | 联系人 | 责任单位 |
|-----------|----------------------------|--|--|--|--------|---|-----------------------------------|
| “好差评”管理体系 | 差评按时整改率 | 分析比较各县(区)各部门“好差评”系统中收到的差评的按时整改率 | 各县(区)各部门实施差评按时整改数/各县(区)各部门收到的差评数x100% | 各县(区)各部门对收到的差评,要按照“谁办理,谁负责”的原则,有业务办理单位第一时间启动整改程序,安排专人回访核实。对情况清楚,诉求合理的问题,立行立改;对情况复杂,一时难以解决的,做好解释说明。办理结果要包含满意核实、处理过程、整改措施、整改结果等基本要素,经省、市政务服务和大数据管理局机构分级质检通过后,向企业和群众反馈。各县区各部门实施差评按期整改率要达到100%。确保差评件件有整改、有反馈。指标始终参照全省最优标准提升。 | 100% | 业务联系人: 周文松 联系电话: 18203930189 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 县(区)人民政府,开发区、工业园区、功能区管委会, 市属有关单位。 |
| | “好差评”主动性 评价数据完整性 | 分析各县(区)、各部门主动评价数据与办件数据及时关联的情况 | 各县(区)各部门主动评价数据能够与推送至省一体化在线政务服务平台的办件数据实现关联的数量/主动评价数据总量x100% | 各县(区)各部门在推送与其相关联的办件数据,评价和办件数据,确保评价数据和办件数据及时关联。指标始终参照全省最优标准提升。 | 暂无 | | |
| 在线应用接入率 | 移动端非查询类应用接入占比(与非查询类应用总量比较) | 比较各部门接入豫事办分厅的非查询类应用数量与我厅豫事办分厅接入的全部非查询类应用占比情况 | 各部门接入豫事办移动端非查询类应用数量/豫事办移动端非查询类应用总量x100% | 各部门要加快推进,2020年11月15日前实现各部门不少于1个非查询类应用接入“豫事办”分厅。 | 暂无 | 业务联系人: 苑建军 联系电话: 18639390123 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | 市政务服务和大数据管理局, 市属有关单位。 |
| | PC端非查询类应用接入数量 | 比较各部门入驻全国一体化在线政务服务平台河南省分厅的非查询类应用数量 | 各部门入驻全国一体化在线政务服务平台河南省分厅的非查询类应用数量 | 2020年8月20日前,各部门抓紧梳理可以在数据共享交换平台完成注册,能够通过接口方式入驻全国一体化在线政务服务平台的非查询类应用服务(不包括依申请类事项),各部门梳理报送应用服务数量不少于1。 | 暂无 | 业务联系人: 苑建军 联系电话: 18639390123 技术联系人: 牟龙 联系电话: 18538120121 | |

附件 2:

人员联系表

单位:

| 人员 | 姓名 | 职务 | 联系电话 |
|------|----|----|------|
| 分管领导 | | | |
| 总联系人 | | | |

濮阳市华龙区政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 文件

华龙“放管服”组办〔2020〕3号

关于印发《推行“一件事”政务服务实施方案》的通知

区直各相关单位：

现将《推行“一件事”政务服务实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

濮阳市华龙区政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2020年11月1日



推行“一件事”政务服务实施方案

为进一步整合优化办事流程，提升协同服务能力，让企业和群众高效办成“一件事”，根据《河南省人民政府办公厅关于规范全省实体政务大厅建设管理的通知》（豫政办明电〔2018〕75号）、《濮阳市人民政府办公室关于印发濮阳市全面推进政务服务大厅“一窗受理、集成服务”改革工作实施的通知》（濮政办〔2018〕65号）精神，结合实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，以最大程度利企便民为主线，以加快推进“一网办、一窗办、一次办”为抓手，以深入推进职能部门办理的“单个事项”集成为企业和群众视角的“一件事”为载体，通过线上审批业务流程革命性再造，推动线下综合窗口服务提速增效；通过线下综合窗口的服务实践，推动新一轮审批部门内部操作流程、跨部门跨层级跨区域办事流程优化，形成良性循环，实现更深层次、更高水平的“减环节、减时间、减材料、减跑动”，推动政务服务更加便利高效，打造更加优质营商环境，全面提升企业和群众办事的便捷度、体验度和满意度。

二、工作目标

以企业和群众高效办成13项“一件事”（详见附件）为

目标，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构等进行整体性再造、实施一体化办理。

1. 再造申请条件，实施“一次告知”。通过递进式问卷等形式，实施智能导引、精准告知，为申请人提供“一件事”一次性告知服务，实现由“一证一次告知”向“一事一次告知”升级。

2. 再造申报方式，实施“一表申请”。推行“多表合一、一表申报”，实现共享数据自行复用、个性信息自主填报、申请表单自动生成；整合“一件事”所需申请材料，实现一次提交、多次复用。

3. 再造受理模式，实施“一口受理”。推动企业群众办事从“找部门”到“找政府”转变，线上通过“一件事一次办”专栏统一入口，在濮阳市政务服务平台实现统一受理；线下分类设置跨部门综合窗口，在一个窗口实现跨部门综合收件。

4. 再造审核程序，实施“一网办理”。依托濮阳市政务服务平台，加强部门协作，优化内部流程，同步获取受理信息和相关前置部门的办理信息，实施行政协助、容缺审查、联合踏勘、同步审批。

5. 再造发证方式，实施“统一发证”。整合优化发证环节，由发证窗口“一口发证”或通过统一物流快递方式送达申请人。实现电子证照与实体证照同步发放、同步归集，推动电子证照逐步替代实体证照。

6. 再造管理架构，实施“一体管理”。明确“一件事”

行业牵头和协同部门，创新“一件事”管理模式，形成一家牵头、多方协同，业务受理与效能监督同步的审批监管服务机制，形成优化流程、强化监管、提升服务的合力。

三、主要任务

立足实际，按整体规划、分步实施的原则，13项“一件事”成熟一个、推广一个、实施一个，逐一分解细化审批服务的方法、步骤，实现线上线下同步、部门审批同步、受理监督同步、服务优化同步，提高工作效能，提升企业和群众办事体验度。

1. 梳理编制“一件事”办理清单。各部门、各单位按照工作职责，对13项“一件事”办理所需提交的材料、表格等认真梳理，并进行精简、优化、合并，整理成一张材料清单，并提供材料、表格模板。

2. 优化办事流程。按照“一次申请、统一受理、同步审批、统一反馈”模式，围绕精简办事程序、减少办事环节、缩短办理时限要求，重新梳理再造“一件事”线下整体办理流程及办理时限。办理时限原则上不超同事项线上办理时限。

3. 编制发布“一件事”指南规程。将“一件事”涉及的多个政务服务事项办事指南整合优化为一个“一件事”办事指南，整合办理依据、办理条件、申请材料、基本流程、收费依据及标准、办理时限等，推动办事指南的个性化、场景化应用，并通过网络、彩页、挂图等多种方式广泛宣传，提高企业和群众知晓率。

4. 设置“一件事”受理窗口。在区行政服务中心设置“一件事”受理窗口，建立“一件事”相关政务服务事项“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”新模式，方便企业群众申请办理。将“一件事”服务接入濮阳市政务服务网总门户，建立“一件事”主题服务受理功能模块，实现推进线上与线下窗口同事同标，实现线上线下“一件事”主题服务流程的一体化办理。

四、相关措施

（一）提高思想认识。业务流程革命性再造是“一网通办”改革的核心，是深化“放管服”改革的有力抓手。各部门要加强组织领导，将“一件事”推进落实的任务分解到位、责任落实到人。各“一件事”牵头单位、配合单位要增强工作主动性、积极性，各负其责、密切配合，切实形成改革合力。

（二）加强宣传推广。各部门要充分利用网站、微信公众号等新媒体，广泛宣传“一件事”服务内容、办理事项等相关内容，及时发布信息和政策法规解读，积极回应社会关切，营造良好氛围。要及时总结经验，扩大工作成果，推动服务优化升级，不断提高群众满意度。

（三）抓好落地实施。各“一件事”牵头单位要会同配合单位制定发布操作规程和办事指南，使申请人了解最新的办理流程、申请材料等。要建立动态调整和问题处理机制，及时总结评估“一件事”操作规程和办事指南实施情况，推动改革顺利落地。

(四)强化考核督查。要把业务流程革命性再造工作情况,作为“一网通办”工作的重要内容纳入年度绩效考核。要用好政务服务“好差评”制度,由企业群众来评价服务绩效和改革成效。区行政服务中心对“一件事”落地实施情况进行跟踪问效,并适时通报、督促推进,确保各项改革举措落到实处、取得实效。

附件:华龙区13项“一件事”政务服务清单

附件

华龙区 13 项“一件事”政务服务清单

| 序号 | “一件事”名称 | 行使层级 | 业务办理事项名称 | 受理部门 |
|----|---------|------|--------------------|-------------|
| 1 | 开办餐馆、饭店 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品（含保健食品）经营许可核发 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区市场监管局 |
| 2 | 洗浴行业开设 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 旅馆业特种行业许可证核发 | 濮阳市公安局华龙区分局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区卫生健康委 |
| 3 | 开办美容美发店 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区卫生健康委 |

| | | | | |
|---|----------|----|--------------------|---------|
| 4 | 开办农药经营公司 | 县级 | 限制使用农药经营许可证初审 | 区农业农村局 |
| | | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| 5 | 开办养老机构 | 县级 | 公办养老机构基本服务收费标准审批 | 区发改委 |
| | | 县级 | 养老机构备案 | 区民政局 |
| | | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| 6 | 开办游泳场馆 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品（含保健食品）经营许可核发 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区卫生健康委 |
| 7 | 开办诊所 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 建设项目环境影响后评价报告的备案 | 濮阳市生态环境 |

| | | | | |
|----|-----------|----|--------------------|--------|
| 7 | 开办诊所 | | (非辐射类) | 局华龙区分局 |
| | | 县级 | 建设工程消防验收 | 区住建局 |
| | | 县级 | 医疗机构设置及执业登记 | 区卫健委 |
| 8 | 开办危险化学品企业 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 危险化学品经营许可首次申请 | 区应急管理局 |
| | | 县级 | 危险化学品经营许可延续申请 | 区应急管理局 |
| | | 县级 | 危险化学品经营许可变更申请 | 区应急管理局 |
| 9 | 开办养生馆 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品(含保健食品)经营许可核发 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区卫生健康委 |
| 10 | 开办健身馆 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品(含保健食品)经营许可核发 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 公共场所卫生许可 | 区卫生健康委 |

| | | | | |
|----|----------|----|--------------------------|--------|
| 11 | 开办茶馆 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品（含保健食品）经营许可核发 | 区市场监管局 |
| 12 | 开办食品生产企业 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 食品（含保健食品）生产许可核发 | 区市场监管局 |
| 13 | 开办药品零售企业 | 县级 | 公司登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 分公司、非法人分支机构、营业单位登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 合伙企业登记 | 区市场监管局 |
| | | 县级 | 对经营乙类非处方药的药品零售企业从业人员资格认定 | 区市场监管局 |