鄂职转办发〔2023〕1号

鄂尔多斯市推进政府职能转变和

“放管服”改革协调小组办公室关于印发提升政务服务标准化、规范化、便利化水平全力

打造“蒙速办·鄂能办”政务服务

品牌实施方案的通知

各旗区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组，协调小组各成员单位：

现将《鄂尔多斯市提升政务服务标准化、规范化、便利化水平全力打造“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌实施方案》印发，请认真遵照执行。

鄂尔多斯市推进政府职能转变和“放管服”

改革协调小组办公室

2023年3月31日

鄂尔多斯市提升政务服务

标准化、规范化、便利化水平全力打造

“蒙速办·鄂能办”政务服务

品牌实施方案

为打造“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌，更好地服务构筑“四个世界级产业”、建设“四个国家典范”、打造“四个全国一流”，根据《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》（国发〔2022〕5号）和《内蒙古自治区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》（内政发〔2022〕20号）精神，结合实际制定本实施方案。

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，深入学习贯彻落实党的二十大精神，全面落实市委五届四次全会精神，坚持人民至上，对标先进、追赶超越，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，全面推行“极简”审批、强化“极优”服务，全力打造流程更简、时间更短、服务更优的全域、全时、全能“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌，为支撑鄂尔多斯所能服务全国全区发展大局所需提供一流政务服务。

（二）工作目标

2023年底前，全市政务服务标准化、规范化、便利化水平全面跃升，线上线下服务深度融合，全市政务服务事项“掌上办”“一网通办”率达到80%以上。企业和个人全生命周期高频主题集成服务100%覆盖。PC端、移动端、线下窗口、自助终端多端体验一致，一网通办、一件事一次办、全市通办、跨省通办、接诉即办、集中联动审批等政务服务供给运行高效，预约办、延时办、免证办、代办帮办、秒批秒办、免申即享等便民利企举措成为工作常态，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效，建成统一规范、公平普惠、便捷高效的全域、全时、全能办政务服务体系，“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌美誉度和影响力进一步增强。2025年底前，“蒙速办·鄂能办”成为全区最优、全国一流的政务服务品牌。

二、主要任务

（一）全面提升“蒙速办·鄂能办”标准化水平

**1.统一政务服务事项办理要素。**开展政务服务事项标准化建设，各旗区、市直各有关部门，对照国家政务服务事项基本目录，将应承接的政务服务事项逐一认领、发布，同步推动不同层级同一政务服务受理条件、办事流程、申请材料、办理时限、办理结果等要素实现全市统一。对现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序，要作为特殊要素实行清单管理。科学规范梳理纳税缴费、教育考试、就医保健、房屋租售、社保救助、司法公证、交通旅游等方面公共服务事项，明确公共服务事项的服务对象、服务内容、服务标准。

**2.抓实政务服务事项联合审核动态调整机制。**全市各级政务服务事项全部纳入自治区统一政务服务事项管理系统规范管理。事项实施部门要根据法律法规和政策调整、业务变化及实施情况，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意见，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

**3.健全政务服务标准体系。**注重全市政务服务工作制度机制设计，建立健全政务服务统筹推进、监督检查责任和标准体系。全面开展旗区相对集中行政许可权改革试点步伐，建立市、旗区两级审批服务上下衔接、运行顺畅、高效便捷的“一枚印章管审批”服务模式。拔高标杆，对标先进，研究制定《鄂尔多斯市政务服务标准化管理办法》，实施政务服务办事指南、政务数据共享、服务平台、服务场所、监督评价、政务服务便民热线运行等方面标准，指导各旗区、各部门提供优质、规范、高效的政务服务，构建全市统一的“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌形象。

（二）全面提升“蒙速办·鄂能办”规范化水平

**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。全面推行告知承诺和容缺受理服务，梳理公布告知承诺和可容缺受理事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则以及事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料等，并在政务服务事项实施清单中予以明确。严格执行首席事务代表、首问负责、一次性告知和限时办结等制度，强化申报辅导，推行办理进度实时推送、办理结果免费寄递。动态调整更新全市中介服务事项清单，在政务服务事项实施清单中予以明确。加快推进前端辅导、预审、收件、出件、评价等办事环节全流程模块化改造，推动实现线上线下“自由切换”。对已实现线上办理的政务服务事项，原则上同步提供线下窗口办事服务。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。涉及多个部门联合办理的事项，核心环节或第一个环节的办理单位作为牵头单位，强化协同联动、并联审批。常态化开展重点项目“一站式”集中联动审批，召开联动审批会商会议，打通痛点堵点提升审批效率。强化审批监管协同，明确政务服务审批部门、行业主管部门监管职责和边界，加强协同配合，实现审批和监管信息实时推送、共享。鼓励各级各部门探索推行“信用分类审批”，让守信者享受“信用红利”。

**5.规范线下政务服务。**按照国家、自治区要求，统一四级政务服务场所名称，统一加挂“蒙速办·鄂能办”品牌标识。巩固“三集中三到位”改革成果，梳理发布市、旗区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级进驻事项负面清单。规范服务窗口设置，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”100%覆盖。因地制宜，统筹设置“综合咨询”“跨省通办”“呼包鄂乌四城通办”“全市通办”窗口和“办不成事”“蜗牛办事”反映窗口，精准为企业群众提供咨询导办、异地办理和兜底服务。强化服务企业专区、帮办代办专区、自助服务区运行管理，更好地服务企业群众。加强窗口人员管理，属地政务服务管理机构统筹配备政务服务场所综合窗口受理人员，并负责所有进驻人员的日常管理、服务规范、业务培训、年度考核等工作。健全窗口工作人员统一培训制度，规范服务礼仪，提升业务技能。严格落实《鄂尔多斯市政务服务条例》，健全关心关爱机制，推动窗口工作人员合理待遇落实，探索与工作岗位相适应的激励机制，激励窗口工作人员始终处于微笑服务的愉悦工作状态。

**6.规范线上政务服务。**依托一体化政务服务平台，清理整合各级各类自建系统网上办事入口，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。依托“蒙速办·鄂能办”移动政务服务平台，整合全市各类政务服务移动端（小程序）应用，解决政务移动应用程序林立、重复注册、使用率低等问题。加快推动全市政务数据协同审批管理平台建设，保障政务服务信息资源跨层级、跨系统、跨部门互联互通和协同共享。积极探索运用区块链、云计算等技术，推动统一身份认证、电子证照、电子印章等数据资源分布式应用，实现电子证照跨域互认互信、减材料、免证办目标。开展政务服务场景企业群众潜在需求分析，形成政务数据“供需清单”，推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办转变。进一步提升线上智能导办水平，充分运用智能人机交互、RPA、爬虫等技术，打破地域阻隔和时空限制，实现申请人与工作人员共享操作界面，全程在线远程辅导，完成信息填报、材料准备、业务申请等流程环节。建立咨询问题转接机制，组建专业在线导办顾问团队，精准为企业群众提供智慧、专业的在线导办服务。从企业群众办成事的角度出发，进一步优化政务服务事项办事指南，将申请材料、申报流程、结果证照等关键要素及具体要求和注意事项，采取可视化、图表化的形式，编制形成通俗易懂的“白话版”“图例版”“视频版”办事指南，力争做到群众看得懂、记得住、办得快。

**7.规范政务服务评估评价。**建立健全政务服务督查考核机制，规范政务服务第三方评估，用好政务服务监督员制度，及时回应社会关切，听取各方意见建议。推动政务服务“好差评”向基层延伸，苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）“好差评”数据全部接入自治区“好差评”系统并推动数据实时上传，形成覆盖全市的评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。建立健全政务服务便民热线制度标准体系，推动政务服务便民热线深度融合，强化知识库共享、数据平台建设和数据分析运用。

（三）全面提升“蒙速办·鄂能办”便利化水平

**8.深化政务服务“一网通办”。**进一步优化一体化在线政务服务平台网上办事指引、在线咨询、智能问答、标签搜索、政务地图等功能，同步运用到“蒙速办·鄂能办”移动政务服务平台，提供更加简明易懂、实用方便的网上、掌上办事服务。强化电子证照、电子印章、电子材料汇聚，按照“应归尽归”的原则将除涉密外的电子证照数据全量汇聚到自治区统一电子证照库，并及时更正电子证照异议数据，切实提高电子证照数据完整性、准确性和共享时效性。依托全市政务服务数据协同审批管理平台，融合智慧政务建设，精准应用政务数据，持续推出更多“秒办秒批”“好办快办”“一证通办”“免证办”“免申即享”事项落地实施。

**9.打造全民共享的掌上办事之城。**基于“蒙速办”平台，深化掌端服务能力建设，进一步完善已上线特色应用功能，优化应用服务分类，结合高频服务事项和聚焦与企业群众生产生活密切相关的生活缴费、医疗社保、教育考试等行业服务内容，按需优化调整应用服务分类和场景化导航，推动企业群众经常办理的政务服务事项“掌上办”。以资源整合、数据共享和业务协同为重点，分类接入各旗区、市直各部门政务服务、公共服务、便民服务、社会服务、行业监管、政策发布、疫情防控等各类App和移动应用程序，真正实现“蒙速办·鄂能办”移动应用终端服务应用的可拓展、可伸缩、可定制、可配置和集约化管理。多渠道、多样化开展宣传推广和体验式活动，2023年底前，推动全市水电气暖缴费系统、医院预约取号等生活缴费类、健康医疗类应用100%接入。2023年底前，实现80%的政务服务事项“掌上办”，到2025年底，除法律法规另有规定或属于涉密事项外，政务服务事项基本实现“掌上办”，“蒙速办·鄂能办”日活跃度不低于常住人口5%。

**10.深化政务服务事项集成化办理。**从便利企业群众办事角度出发，围绕企业和个人全生命周期，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理、一口发证”的要求，整合表单、精简材料、压减时限、优化流程，强化系统联通、数据共享，联合相关部门推动更多与企业和群众生产生活密切相关、办事需求量大、获得感强的“一件事”实现“网上办、掌上办、一次办”，让“一件事一次办”成为企业群众办事“标配”。丰富拓展延伸“一件事一次办”广度和深度，将“一件事”与“惠民利企政策”相结合，推动政务服务“集成办”、惠民利企政策“精准推”。探索二手房交易“带押过户”、大中专学生毕业、就医报销等一件事一次办，逐步扩大“一件事一次办”改革范围。2023年底前，实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。

**11.强化政务服务帮办代办。**推行“超级店小二”服务模式，充实“您有事、我来帮”政务服务“蓝马甲”帮办代办队伍，按年度编制发布、动态调整重点项目“帮您办”和基层帮办代办事项清单和服务指南，加强帮办事项的申报辅导、规范代办事项委托交接，全面实行告知承诺和容缺受理。针对重大项目建设，立足实际、因地制宜，量身定制从立项、审批到竣工验收、建成投产全流程跟踪服务，建设“一企一档”档案资料库，生成企业数字名片，为项目落地服好务、护好航。针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过邮政+帮办代办、民生集市+帮办代办、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。创新线上服务模式，实现在线委托、在线解答、在线反馈、在线评价。

**12.推动接诉即办进入“3.0时代”。**制定出台全市工单派送、首接负责、限时办理、诉求全量回访、疑难复杂工单处办及跟踪办理、突发事件处置、综合分析、定期调度等方面制度。建立会商研判、应急联动、容错纠错等工作机制，推动接诉即办高效运行。梳理划分苏木乡镇（街道）与部门之间的职能职责和权属关系，建立全市统一的诉求分级分类标准和编码规则，提高派单精准度。完善和提升12345热线平台精细化数据提炼、多角度分析、动态化展示、各类预警等方面功能。启动建设鄂尔多斯市12345热线大数据模型应用、精准分析与数据动态展示平台，不断提升12345热线平台技术支撑和服务管理能力，更好助力诉求解决和“未诉先办”，打造更加便捷高效的城市“总客服”。2023年底前，诉求解决率、满意率保持在95%以上，24小时响应率保持在100%。

**13.优化异地办理服务。**紧盯国家自治区要求，聚焦企业群众关切，企业实现电子缴税、完税证明开具、社保费申报等“跨省通办”，个人实现临时身份证办理、城乡居民养老保险登记和待遇申请、门诊慢特病费用结算等“跨省通办”，每年增加不少于20项覆盖面广、办理频次高的“跨省通办”事项。落实呼包鄂乌一体化发展要求，共同推动更多政务服务事项“呼包鄂乌”四城通办。采取“全程网办、异地代收代办、多地联办、免费邮寄”等方式，推动更多政务服务事项实现“全市通办”，2023年底前，推动不少于600项政务服务事项实现“全市通办”。加强“异地通办”宣传解读和服务推广工作，为企业群众精准推送相关服务，不断提高知晓率和满意度。

**14.扩大“15分钟政务服务圈”覆盖范围。**全力推进政务服务向基层延伸，构建以政务服务中心、便民服务中心为主体，便民服务站点为延伸补充的四级政务服务体系，为企业群众提供便民服务、延时服务和预约服务（包括非工作日预约办）。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，下沉便民服务中心（站）办理。优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气暖等自助服务功能，加强政企、政银合作，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。根据园区特色、企业类型建设园区政务服务站点，加强主动服务、靠前服务，实现更大范围的“就近办”。

**15.有效发挥政务公开作用。**依托12345热线、各级政府网站、政务新媒体和政务服务场所等渠道，梳理教育、医疗卫生、社会保险、社会救助、保障性住房、就业创业等领域政策文件，使用通俗易懂的语言编制《惠民利企政策明白卡》，提高政府信息透明度。做强“政策‘诠’知道”政务公开品牌，围绕重点工作任务、聚焦政策适用群体，多形式、多角度及时发布权威解读信息。继续实施政府网站适老化、无障碍改造，并梳理群众关注度高、流程相对复杂的老年人、残疾人、退役军人等领域的政务服务事项，在政府网站建设集成服务专题，根据用户身份、办理条件等不同特征，提供一站式、智能化的集成套餐服务。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各旗区、市直各有关部门要高度重视，充分认识推进政务服务标准化规范化便利化打造“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌的重要意义，细化任务分工，健全工作机制，强化政务服务经费、人员、场地、信息化保障，加强督促指导和业务培训，规范工作标准，统筹推进事项梳理、审批服务、场所平台建设等工作。市行政审批和政务服务局要充分发挥统筹调度作用，协调解决改革中的重点难点问题。

（二）加强队伍建设。各旗区、各部门要健全培训管理制度，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。注重一线政务服务工作人员职业健康发展，在评比表彰、晋级晋职等方面予以倾斜。加强各类政务服务信息化平台运维管理队伍建设，强化各级政务服务管理机构人员力量。

（三）加强督导考评。本方案落实情况纳入年度深化“放管服”改革和政务服务绩效考核。各级政务服务管理机构要制定专项工作台账，定期调度、通报工作落实进展情况。各旗区、各部门要以企业群众实际感受为重要标尺，综合运用社会评价、专家论证、第三方评估等方式，开门纳谏、广泛听取意见建议，接受社会评价和监督。

（四）加强宣传推广。各旗区、市直各有关部门要充分利用新闻发布会、政府网站、政务新媒体等渠道，全方位、多角度、常态化、深层次宣传“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌改革成效，提供通俗易懂的政策解读，举办政务服务品牌推广现场会，合理引导社会预期，主动回应社会关切，营造浓厚改革氛围。同时，采取“揭榜挂帅”等方式积极开展创新试点，及时总结和复制推广好经验好做法，不断提升“蒙速办·鄂能办”政务服务品牌影响力。

鄂尔多斯市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023年3月31日印发