

洛宁县深化放管服改革推进审批 服务便民化工作领导小组办公室 文件

宁“放管服”组办〔2020〕5号

洛宁县深化放管服改革推进审批服务便民 化工作领导小组办公室关于印发洛宁县全 面提升网上政务服务能力工作实施方案 的通知

各乡（镇）人民政府，县直有关部门：

现将《洛宁县全面提升网上政务服务能力工作实施方案》
印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

2020年9月2日

办公室

4103280022470

洛宁县全面提升网上政务服务能力工作 实施方案

为全面提升我县网上政务服务能力，根据洛阳市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《关于全面提升网上政务服务能力提升工作实施方案的通知》(洛“放管服”组办(2020)5号)要求，结合洛宁实际，制定本方案。

一、工作目标

全面提升网上政务服务能力，推动我县政务服务从“网上可办”向“网上好办”转变，服务模式从“事项供给”向“服务场景”转变，高效推进政务服务标准化和政务流程再造，更加注重流程优化和业务协同，打造普惠均等、便民高效、智能精准的网上政务服务平台，提升政务服务平台的需求精准化、供给精准化和服务精准化水平，确保我县政务服务能力进入全县第一方阵。

二、主要任务

(一) 高效推进政务服务标准化和政务流程再造。1. 逐事项检查省、市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、行政许可事项类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。2. 拆分

政务服务事项业务办理项，通过省市构建业务中台、数据中台和应用中台，建设办理结果、申请材料、要素模板数据库，统一网上办事指南要素。通过强化办理结果库、申请材料库、要素模板库应用，推进办事指南标准化，实现省、市、县三级同一政务服务事项的办理结果、申请材料和基本要素统一规范。9月30日前，我县要在政务服务事项管理系统中完成拆分后的业务办理项要素模板引用和录入工作，并在本地区政务服务平台业务审批系统中完成拆分后的业务办理项的配置工作，确保事项线上线下一致。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门、各乡（镇）人民政府

（二）持续压减行政审批事项，推进“四减一优”。推进不动产抵押登记抵押全程“无纸化、线上办、零跑动”、契税征缴、交房即发证、住房公积金全程网办等工作线上“一网通办”，线下“一窗受理、并行办理”，12月底在洛宁县全面实施“互联网+不动产登记”，力争全县一般登记、抵押登记办理时间全部压缩至1个工作日以内。持续优化水电气暖等公共服务，积极推进“一站式”办理和网上办事。推进投资审批、工程建设项目审批等业务办理全程电子化。重点围绕企业开办、投资项目审批、工程建设项目审批、不动产登记等领域高频事项，优化政务服务流程，减少繁琐环节。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门

（三）开展“一窗受理、集成服务”。按照受理和审批行为适当分离的原则，对需跨多部门或一个部门多个窗口办理的事项，通过“一窗受理、集成服务”，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，依托政务服务网形成“资料共享互认、优化业务流程、精简申报材料、服务高效便捷”机制，实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”优质高效、标准化、无差别的政务服务。一是整合重构服务窗口。二是编制各综合窗口事项清单和办事指南，三是建立“一窗受理”工作机制。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门

（四）推行政务服务四级全覆盖。依托政务服务网和电子政务外网，不断优化办事流程，提高办事效率，深化服务内涵，畅通服务网网络，以党建引领、“三治”并进、服务进村（社区）为纲领，加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站的建设、人员配备、软硬件设施建设，推动政务服务事项下沉到乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心，全面公开乡镇（街道）、村（社区）权责清单和公共服务事项清单及办事指南，打造规范、透明、便捷的市县乡村四级政务服务体系，实现市、县、乡镇（街道）、村（社区）四级站点网上政务服务覆盖，各级相关政务服务部门统一接入本级站点。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门、县信息中心、各乡（镇）人

民政府

(五) 优化“一网通办”应用。通过“一窗受理”平台，省市政务服务网、协同审批服务平台、电子监察系统，不断优化跨部门综合窗口的设置，线上线下服务融合度进一步提升，达到市、县两级政务服务事项“一网通办”前提下“最多跑一次”实现率 90%以上,40%以上政务服务事项实现不见面审批,80%以上的事项实现“一窗受理”。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门

(六) 推进“一证通办”。实现一张身份证办理公安、社保、教育、医疗、民政、不动产、公积金等 100 项民生事项。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门

(七) 推行“一件事”集成服务。依托事项标准化梳理的成果，通过事项精细化管理功能，基于县统一受理平台，结合省、市“一件事”需求，建设“一件事”应用系统。完成不动产登记等 200 个“一件事”事项梳理，实现跨层级、跨部门业务协同联办，为企业和群众提供一站式的套餐服务。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门

(八) 推进网上办事场景化。梳理公布不少于 20 项自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬以及

法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项，根据生命周期的不同阶段和情形梳理出不同的办理场景，优化不同场景下事项办理的流程说明和展示方式，实现群众办事场景化、精准化、便捷化。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门

(九)开展政务服务事项跨区域通办。梳理跨区域通办的服务事项并形成清单，统一业务流程，依托统一受理平台，通过授权委托、材料系统流转、材料物理流转等途径，打破事项办理中的地域限制，实现全省通办、跨市通办、跨县(区)通办，实现全省通办事项 200 项。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门

(十)加快推进电子证照生成。采集制作电子印章。9 月 25 日前，县直各部门要采集各部门颁发的实体证照印章印模，提交县政务大数据局制作电子印章。

牵头单位：县政务服务中心

责任单位：县直有关部门

(十一)深入推进省统一受理平台对接和应用推广。9 月 30 日前，县级综合性实体政务大厅设置 2 个“统一受理”试点收件窗口，按照省大数据局统筹编制的“统一受理”事项事前辅导手册，组织开展“统一受理”窗口人员辅导培训。10 月 15 日前，县级 10%以上的办件要通过省统一受理平台

受理和流转。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门

(十二) 有效提升办件数据汇聚质量。1、做好办件数据汇聚工作。加大办件数据汇聚工作力度,全面汇聚 2020 年以来的办件数据,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,办件数量与本地区常住,人口总量比值要大于 0.7,年底前,比值要大于 1。2、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,要确保政务服务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%。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门

(十三) 全面推进政务服务“好差评”。1. 推进政务服务“好差评”全覆盖。以河南省政务服务“好差评”系统提供的评价服务事项为基础,通过线上和线下对接模式,升级 PC 端评价页面,通过对接平板电脑、自助终端等线下设备,实现 PC 端、平板电脑、自助终端设备、二维码扫描评价。8 月 30 日前,各综合性实体政务大厅、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,并及时提醒、引导办事企业和群众进行评价。对未在服务现场作出评价的办事企业和群众,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个工作日内进行补充评价,通过加强宣传引导不断提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度和参与度,实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开。

2. 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,对缺乏法定依据的要做好解释说明。“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、市级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。各地各部门要确保“差评”件件有整改、有反馈,实名差评按期整改率要达到100%。

3. 提高主动评价数据完整性。各地各部门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。

牵头单位:县政务服务中心

责任单位:县直有关部门、各乡(镇)人民政府

(十四)加强“互联网+监管”。依托河南“互联网+监管”系统,按照行政审批事项“谁审批、谁负责、谁主管、谁监管”的原则,强化事中事后监管,推行无差别监管、联合监

管，逐步实现规范监管、高效监管、精准监管。加快监管数据的归集与推送，提高监管覆盖率，大力推进“双随机、一公开”监管，年底前实现市场监管领域“双随机、一公开”监管全覆盖。

牵头单位：县政府信息中心

责任单位：县直有关部门

(十五)持续扩大省市一体化在线政务服务平台用户注册量。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省市政务服务网和政务服务移动端“豫事办”“洛快办”办事的引导、辅导力度。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%。

牵头单位：县政府信息中心

责任单位：县直各单位、各乡（镇）人民政府、县政务服务中心

三、保障措施

(一)加强组织协调。成立全面提升网上政务服务能力工作专班，由县政府办党组副书记任组长，政务服务中心主任任副组长，县委编办、县发改委、县卫健委、县财政局、县自然资源局、县住建局、县人社局、县教育局、县科技局、县公安局、县民政局、县司法局、县生态环境局、县农业农村局、县城市管理局、县市场监管局等县直部门为专班成员

单位，加强统筹协调，形成工作合力，抓好提升政务服务能力提升工作。

(二)明确责任分工。乡(镇)政府、县直有关部门要各司其职，进一步明确工作目标、责任分工及推进时间进度表，保障工作任务顺利完成。加强对本系统政务服务能力提升工作的督促指导和业务培训，规范工作标准、提升工作效能。

(三)抓好工作落实。各责任单位要加强业务配合，形成工作合力，确保各项任务落实到位，县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将加强统筹协调，督促各项工作跟踪了解进展情况。

(四)强化宣传引导。建立企业和群众满意度评价机制，加大对政务服务能力提升工作的宣传力度，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，提高服务质量和审批效能。

