

三门峡市政务服务和大数据管理局文件

三政数〔2022〕35号

三门峡市政务服务和大数据管理局 关于印发《三门峡市政务服务综合性改革 实施方案》的通知

各县（市、区）、开发区、城乡一体化示范区政务服务和大数据相关机构，市直各审批服务职能部门：

经研究，现将《三门峡市政务服务综合性改革实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



三门峡市政务服务综合性改革 实施方案

为加快推进三门峡市政务服务标准化、规范化、便利化建设，更好满足企业和群众办事需求，加快建成政务服务标准统一、线上线下服务协同、数据信息共享充分、城乡政务服务平衡发展的政务服务新格局，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《河南省人民政府办公厅关于印发河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案的通知》（豫政办〔2022〕78号）文件精神，制定本方案。

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，坚持以人民为中心，按照国家、省、市决策部署，深化“放管服效”改革、持续优化营商环境，进一步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，最大限度精简审批事项、优化职能设置、重塑办事流程、融通数据支撑，实现“审批最少、流程最优、效率最高、服务最好”的政务服务新目标，为落实三门峡市“锚定两个确保、实施十大战略，深化两项工程、推进十大专项”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”为契机，深入贯彻国家和河南省关于政务服务的决策部署，不断优化政务服务能力、提升政务服务水平。

坚持为民服务。紧贴企业和群众需求，常态化征集反映强烈的办事堵点难点问题，加快解决企业和群众办事难、办事慢、办事繁的问题，提供更加优质高效的政务服务。

坚持系统观念。加强整体谋划，强化政务服务市县一体化建设，统筹线上线下政务服务资源，分级负责、协同联动，推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接，构建高效运行的政务服务体系。

坚持普惠可及。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，提供普惠政务服务，注重为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务，加快政务服务向基层下沉，推动城乡政务服务均衡发展。

（三）工作目标

2022 年底前，市、县、乡三级政务服务能力和水平显著提升，改革框架基本形成；全市政务服务事项基本目录统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立，政务服务事项全部实行清单式管理；实现政务服务事项应进必进，优化综合窗口服务功能，“一网通办”服务能力显著增强，“线上三门峡”不断拓展服务范围。

2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，改革取得实质性成效；全面推行无差别受理、同标准办理、免证可办、有诉即办，集约办、智慧办实现新的突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

二、推进政务服务标准化

（一）事项标准化

明确政务服务事项范围。参照国家标准，三门峡市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。所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。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

明确政务服务事项通用目录范围及管理工作。三门峡市政务服务事项通用目录编制工作分级负责，市级目录内容包括市级责任部门、主项名称、子项名称、业务办理项名称、事项类型、设定依据、业务办理项层级、实施范围等，各县（市、区）目录参照执行，自行编制。在三门峡市范围内实施的政务服务事项，原则上均应纳入通用目录管理，市级目录包含市县两级实施的政务服务事项，县级目录仅包含本级实施的政务服务事项，每年 12

月中旬各级政务服务管理机构按照本级最新政务服务事项通用目录进行装订留档。

统一编制行政许可事项目录。各级政务服务管理机构分级落实行政许可编制工作，市政务和大数据局要根据国务院和河南省公布的行政许可事项目录，梳理我市地方性法规自行设定的行政许可事项，组织审批服务职能部门依法核准在我市需实施的政务服务事项，逐一认领，编制发布三门峡市行政许可事项目录，各县（市、区）政务服务管理机构依照市级清单完成本级行政许可事项清单编制工作。

（二）制度标准化

建立健全政务服务事项动态管理机制。建立健全三门峡市政务服务事项管理和动态调整机制。各级审批服务职能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目录清单的申请，政务服务管理机构负责政务服务事项目录清单的审核、确认和发布，并指导审批服务职能部门依据事项调整情况，在政务服务平台进行更新发布，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

建立政务服务事项“根目录”工作制度。三门峡市政务服务事项通用目录为三门峡市政务服务事项的“根目录”，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涉及单个领域清单编制单位要主动衔接，自行对照，保持全市

各类涉及政务服务事项的清单与三门峡市政务服务事项通用目录清单的同类事项名称、类型等基本要素一致。

（三）办理指南标准化

统一规范政务服务事项办理标准。以河南省“三级三十二同”工作标准作为基础要求，统筹制定三门峡市政务服务事项实施清单，持续提升办事指南的准确性、详实性和易用性，逐步推动实现同一政务服务事项全市范围内受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素统一，实现同要素管理、无差别受理、同标准办理。

三、推进政务服务规范化

（一）规范审批服务。

规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规办理，严格按照三门峡市政务服务事项目录清单提供办事服务，政务服务事项办理标准为唯一工作标准，线上线下同标准执行，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料，不得线上与线下两套标准。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。

规范审批特殊环节。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。

规范中介服务。进一步清理政务服务领域没有法律法规或依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。加强中介服务规范化管理，完善中介服务网上交易平台，各行业主管部门制定完善中介服务的规范和标准，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，加强对中介服务机构的信用监管，解决中介服务环节多、耗时长等问题。各审批服务职能部门不得强制企业选择特定中介服务机构。

清查整治清单之外审批行为。对清单之外实施审批、“隐性审批”、变相审批，以及随意增加许可条件、申请材料、审批环节、收费、数量限制等行为进行专项清理，严格依照清单实施审批，落实“清单之外无事项、流程之外无环节、指南之外无材料”。

规范审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。加强政务服务审批部门和监管部门的协同配合，政务服务审批部门应将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至监管部门，监管部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与政务服务审批部门同步共享。

（二）规范政务服务场所办事服务。

统一政务服务场所设立。统一规范政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，

村（社区）为便民服务站。统一政务服务形象标识，优化空间布局，合理规划、完善政务服务场所内区域设置、窗口配置、消防、公示屏等办公设施和便民设施设备配置。

加强政务服务场所建设。加快市级政务服务中心标准化规范化建设，优化县（市、区）级政务服务中心基础设施，升级乡村两级便民服务中心（站），推动全市政务服务硬件、软件从“有用”向“好用”转变，实现便民服务站全覆盖。根据需要在村（社区）便民服务站设立综合代办窗口，结合金融服务、“快递进村”等功能，健全服务代办机制，满足“政务服务就近办”的需要，打通便民服务“最后一公里”。

推进大厅政务服务事项应进必进。建立各级政务服务中心进驻事项负面清单，将负面清单之外的政务服务事项统一纳入政务服务中心、便民服务中心（站）集中办理。各级部门单设的政务服务分中心或办事窗口原则上整合并入本级政务服务中心，暂不具备入驻条件的事项，要在政务服务中心设置代办窗口，同时原事项办理处要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一标准提供规范化服务。

规范政务服务窗口设置。政务服务中心要设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，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”。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等

特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”、“省内通办”“一件事一次办”等专用窗口，为企业和群众提供异地办事、集成办事服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

规范窗口业务办理。全面实施部门业务综合授权的“窗口首席代表”制度，强化政务服务窗口授权，推行“收件即受理”“受理即办理”，进驻的政务服务事项要在政务服务中心实质运行，对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员在收到申请材料后要即时审核，申请材料齐全、符合法定要求的即时受理，直接进入审批程序，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

规范线上线下唯一受理入口。明确一体化政务服务平台窗口收件系统作为线上线下唯一受理入口，各审批服务职能部门接收到的政务网、实体大厅、自助机、手机端等途径的申请办件，均应在一体化政务服务平台窗口收件系统进行受理和流转，需要二次录入的事项由窗口人员在系统内进行二次录入，实现受理平台之外无办件。

（三）规范网上办事服务。

深化“一网通办”。依托一体化政务服务平台，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。推动重点领域业务部门政务应用向移动端延伸，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”。推动数字适老，对各类政务服务平台进行适老化、无障碍改造。

推行“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，提升政务服务事项网上办理深度和全环节覆盖度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程网上服务，推动更多事项全程网办、好办易办。

拓展“指尖即办”。丰富完善豫事办分厅和线上三门峡服务功能，推动移动政务服务应用向“豫事办”和“线上三门峡”汇聚，实现重点领域高频事项“应上尽上”“掌上可办”。依托“豫事办”平台，进一步拓展身份证、驾驶证、健康码、行程码、核酸检测证明、疫苗接种证明等“亮证亮码”服务场景。

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

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，原则上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。

合理配置政务服务资源。各级人民政府要根据本地区政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，协同推进政务服务中心（便民服务中心〔站〕）与政务服务平台建设，在推动更多政务服务事项线上办理的同时，同步提

升线下服务能力。各级政务服务管理机构要推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下一律无差别受理、同标准办理。

（五）规范开展政务服务评估评价。

全面推进政务服务“好差评”工作。各级政务服务部门要畅通线上线下评价渠道，线上推动业务系统与河南省政务服务“好差评”系统应接尽接，线下推行静态评价二维码全覆盖，并辅助开展电话邀评，实现网上服务“一事一评”，现场服务“一次一评”。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。

建立服务体验工作机制。邀请企业群众、人大代表、政协委员等不同行业人员担任政务服务“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。

畅通投诉反映渠道。整合线上投诉渠道，逐步建立 12345 热线与一体化政务服务平台的互联通道，实现 12345 政务服务便民热线“一个号码”对外、“7×24 小时”全天候人工服务。建立企业和群众诉求集中受理、分类处置、分级负责、归口办理、及时反馈、强力督办的闭环工作机制。发挥各地各部门门户网站及其

移动端、微信公众号、小程序等投诉栏目(专区)作用，及时收集、快速处置、限时回复企业和群众线上投诉。完善企业和群众投诉处理机制，实现投诉及时转办率、按期回复率达到 100%。

四、推进政务服务便利化

(一) 推进政务服务事项集成化办理。从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。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。

(二) 推广“免证办”服务。持续优化电子证照制发模式，逐步推广电子证照与实体证照同步颁发或代替实体证照颁发。全面开展证照梳理，通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。

(三) 推动更多政务服务事项“就近办”。突出重心下移、事权下放、服务下沉、就近可办，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以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心(站)办理。推广 24 小时自助服务，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，鼓励当地整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“就近可办、家门口办”。

（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动各地区各部门政务服务事项全部纳入全国一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。加快全国一体化政务服务平台移动端建设，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，推进身份证电子证照、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照等高频电子证照在政务服务平台移动端汇聚，并在日常生活各领域中的应用。在确保安全可控的前提下，发挥第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用。

（五）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。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，并向社会公布。不断完善容缺受理服务机制，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、主要申请材料和可容缺受理的材料。

（六）全面开展帮办代办服务。建立“红马甲”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。

（七）提升智慧化精准化个性化服务水平。充分运用大数据、人工智能、物联网等新技术，推出“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。

（八）提供更多适老助残便利服务。各类政务服务场所要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。政务服务中心（便民服务中心〔站〕）要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。鼓励各地区政务服务中心开展延时错时服务。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要充分认识政务服务工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。市政务服务和大数据管理局负责全市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。市直各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、未按实现完成任务等情况。各县市区人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，要抓好统筹协调，细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务尽快落地见效。各县市区政务服务和大数据管理机构负责指导推动督促县乡两级责任落实，并接受上级政务服务管理机构指导和监督。

（二）加强政务服务体系建设。各县（市、区）要在市级统筹安排下，建立健全本级政务服务体系，加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台和政务服务便民热线建设运行管理，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，统筹做好便民服务中心（站）人员和经费保障工作。

（三）加强人员队伍建设。各县（市、区）要强化各级政务服务中心人员力量配备，加强对部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。深化“综合受理”改革模式，健全完善和督促落实相关服务标准，健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率，增强人员队伍的稳定性。

（四）加强安全保障。各级各部门要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，分级做好政务服务平台网络数据安全保障工作，加强政务数据全生命周期安全防护，强

化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。

（五）加强宣传推广。各级各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读，对关联性较强的政策要一并解读。加强对推进政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法的总结和复制推广。

