康巴什区全面推行政务服务

“来康城·全办成”工作实施方案

为深入贯彻中央、自治区优化营商环境决策部署，落实市委、市政府提出的“对标先进、追赶超越”工作要求，扎实推进“来康城·全办成”政务服务品牌创建，打造全市最优政务环境，按照国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，自治区《以更优营商环境服务市场主体行动方案（3.0方案）》、《2022年全区政务服务工作要点》和《鄂尔多斯市对标先进建设最优营商环境行动方案 (500 条)》具体要求，本着每一项任务对标先进、争创一流的原则,结合康巴什区实际,制定本方案。

一、主要目标

2022年康巴什区要以新发展理念为引领，践行以人民为中心的发展思想，以自治区优化营商环境大会、政务服务工作会议和全市“对标先进、追赶超越”暨优化营商环境大会精神为指导，紧紧围绕全区争创优化营商环境示范旗区的目标要求，以企业和群众办事更方便、更便利为导向，坚持以“一网通办”为统领，持续深化“放管服”改革，纵深推进“四办”服务，全力打造“来康城·全办成”政务服务品牌，加快推动线上线下深度融合，助推全区营商环境持续优化。

二、主要任务

（一）加快推进“一网通办”，实现来康城.线上“易办成”

**1.推进政务服务事项标准化。**全区各部门编制公布全区行政许可事项清单，规范政务服务事项名称和办事指南，同一政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素达到三级统一，办事指南中时限、时间、地点、中介、申请材料、流程、空表、样表等要素信息要逐步完善，同时建立事项清单和办事指南的动态调整和长效管理机制，实现线上线下无差别受理、同标准办理。

**2.加强系统对接和数据共享。**全区各部门认领编报政务数据共享责任清单、共享负面清单、供需对接清单，挂载汇聚数据资源，实现政务数据精准共享。持续强化系统对接，各部门业务系统要以电子政务外网、政务云和政务数据共享交换平台为基础，实现与一体化在线政务服务平台数据共享、互联互通。

**3.强化电子证照汇聚应用。**全区各部门按照“应汇尽汇”原则，持续推进各类电子证照归集至自治区统一电子证照管理系统，最大程度覆盖各类政务服务事项，对已归集的电子证照及时签章。推进个人常用证和涉企证照的电子化应用，2022年10月底前线上线下业务办理系统要完成与全区统一电子证照系统及“蒙速办”移动政务服务平台的电子证照对接共享服务，实现证照的核验、亮证亮码、查询、授权、附件下载等功能，推动事项办理所需信息免填写，证照免提交。

**4.提升政务服务事项网上办理深度**。全区各部门加大办事环节精简力度和流程再造力度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，年底前推动70%以上的政务服务事项实现“一网通办”，让更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办转变。

（二）加快提升掌端服务能力，实现来康城.掌上“可办成”

**5.积极开展宣传推广。**全区各部门、各街道依托本单位政务新媒体等各类宣传载体，以图文、视频、动漫等多种形式，通过线上线下相结合、软硬广告相辅助的模式,宣传推广“蒙速办”APP的功能和使用便利性，拉动新用户量的增长。

**6.推动公共服务汇聚。**全区各部门、各街道按照“可接必接、应接尽接”的原则，全面梳理我区政务服务资源，将目前可接入的特色应用全部接入“蒙速办”APP。同时要从用户角度出发，不断开发汇聚医疗就诊、交通出行、文化旅游、求职就业、家政服务、水电气暖生活缴费等与企业群众生产生活密切相关的特色应用，最大程度提高政务服务事项在移动端可办比例。

**7.拓展“蒙速办”APP应用成效。**推进PC端与移动端政务数据互联互通、共享交换，加强电子证照在“蒙速办”移动政务服务平台的应用，方便用户通过亮证、扫码等方式办理业务。提升“蒙速办”APP的运维管理，保证数据接口稳定性和数据安全性，确保特色应用高效稳定运行，让群众切实感受到移动端办事的便利性。

（三）加快推动集成式服务，实现来康城.一次“速办成”

**8.推行“一件事一次办”审批模式。**围绕群众生活和企业服务两个“全生命周期”，按照“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，全面推行“一张表单”申请、“一套材料”受理模式。持续深化103个“一件事”，进一步规范办事流程，拓展办理深度，将我区涉及的8项高频“一件事”落地实施。同时积极探索推行“企业注销一件事”等企业全生命周期高频“一件事”，年底前至少新增2项涉及便民利企高频“一件事”。

**9.探索“一件事一次办”全流程线上办理。**将全区范围内审批服务业务系统与“综合一窗受理”系统对接，畅通“一件事”网上申报渠道，优化事项办理引导管理、审批流程配置、表单材料自动分发、统一发证等办理流程，综合运用电子证照、电子签名、电子印章、电子材料、实名核验、网上缴费等手段，强化部门间“并联”审批，实现线上“一口受理、电子流转、并联审批、统一出证”集成化审批服务。

**10.提升“一件事一次办”线下服务能力。**升级政务服务大厅和街道便民服务中心“一站式”功能，优化“一件事一次办”窗口设置，配齐配强专业队伍，加强业务技能培训，为企业群众提供综合收件、现场引导、代办帮办等服务，落实告知承诺、容缺受理等制度，同时将“一件事一次办”向街道和社区延伸，全面推行“前台一窗受理，后台并联审批，内部流转代办，统一窗口出件”，让数据多跑路，企业和群众少跑腿。

（四）加快实行代办帮办机制，实现来康城.投资建设“好办成”

**11.完善代办帮办功能。** 健全部门间沟通联络机制，不断细化代办帮办工作举措，动态调整公布事项清单和办事指南，充实专职代办帮办队伍力量，为重大项目、企业开办以及老年人、残疾人等特殊群体提供代办帮办服务。

**12.创新服务模式。**采取“窗口前移、三送一提”的工作措施，代办帮办专班将服务窗口前移到企业，开展“进现场、跑审批、促开工”工作，通过线上线下融合为企业送政策，通过组团服务现场会、会商联审、定期调度、审批“绿色通道”等服务构建“一个项目、一班人马、一张作战图、一份责任单”的推进机制，推行个性化定制，优化“首席服务专员”“一企一策”“一企一档”机制，在跨部门、跨层级、跨区域代办帮办上实现新突破，为企业提供精准代办、贴心帮办服务，“上门服务+代办帮办”让投资企业办事更加便捷、高效、省心。

**13.开辟代办帮办绿色通道。**政务服务局与发改委、商务局、科技局等部门建立信息互通机制，开辟代办帮办“绿色通道”，按照“提前介入、主动服务”的原则，推出“帮您办”服务承诺工作机制，将“帮您办”服务从立项开始提前到从有意向落地康巴什区开始，为企业提供“点对点”“一对一”“全过程”“全链条”的便利化、个性化、精准化“项目管家”式代办帮办服务，当好企业的金牌“店小二”最大限度减少企业跑政府次数。

（五）加快优化政务服务体系建设，实现来康城.线下“快办成”

**14.全面落实“就近办”服务模式。**加强街道便民服务中心、社区便民服务站标准化建设，在基层中心和站点搭建畅通的政务内网平台，推动更多服务事项实现到各街道和社区就近办理。在街道便民服务中心实行“综合一窗受理”，为老人、残疾人等特殊人群提供“上门办”服务，把政务服务前移到群众家门口，打造15分钟便民政务服务圈。

**15.推进政务服务大厅标准化建设。**巩固提升“三集中、三到位”成果，对因场地、涉密原因不宜进驻的事项进行再梳理、再进驻，让“大厅之外无审批”更进一步。不断优化窗口功能设置，全面推行“综合一窗受理”审批服务,高标准、高质量打造“综合一窗”受理、企业服务、代办帮办等专区。健全完善大厅预约叫号、咨询导办、适老化服务、绿色通道等功能，从工作人员服务规范、工作标准、联动审批、服务评价和绩效考核等方面加强标准化统一管理,为企业群众提供高效便捷、暖心省心的政务服务。全力推动“好差评”实现全覆盖,形成“以评促改、以评促优”长效机制，并通过每日晨会、每月通报、季度评比、年度考核等方式加强监督管理，不断规范提升政务服务质量和水平。通过加强政务服务中心、街道便民服务中心和社区便民服务点的三级政务服务体系标准化建设，让企业和群众真正体会到线下办事的方便快捷。

（六）加快启用“异地通办”服务，实现来康城.异地“能办成”

**16.推动“异地通办”事项落地见效。**立足于解决异地办事“多地跑、往返跑”的难题，围绕异地通办的标准，确立通办的事项范围、服务规范、服务模式，在利企便民等多领域建立“全程网办”、“异地代收代办”等联办服务机制，分步有序推进事项跨区域通办，深化线上线下有机融合，实现通办事项“无差别受理、同标准办理”。梳理288项“全市通办”、209项“跨省通办”、110项呼包鄂乌“互办互认”事项，编制工作流程和办事指南，建立完善操作规程，提供无偿代办、全程服务，按照时间节点对部门窗口进行督办催办，大幅度缩短办事时间，推动“异地通办”各项事项落地实施。

（七）加快探索套餐式服务，实现来康城.高频事项“即办成”

**17.提供“承诺即办”服务。**创新审批方式，实行“您承诺、我许可”式的承诺制审批模式。对“证照分离”改革直接取消审批的事项，市场主体办理营业执照后即可开展相关经营活动；对“证照分离”改革将审批改为备案的事项，市场主体办理营业执照、报送材料后即可开展相关经营活动，有关部门不再进行审批；对“证照分离”改革实行告知承诺的事项，一次性告知申请人审批条件和所需材料，对申请人承诺符合审批条件并提交有关材料的，当场办理审批；对“证照分离”改革优化准入服务的事项，优先推广网上办理，逐步实现审批业务100%全程网办。

**18.提供“免证即办”服务。**梳理“免证即办”事项并与电子证照进行关联，实现事项、证照对应，包括身份证、居民户口簿、驾驶证、结婚证、离婚证、电子营业执照等120类个人和机构证照无需提交纸质材料，企业群众可以通过“蒙速办”亮码、窗口扫码、人脸认证等三种方式进行授权，系统自动调用电子证照，实现免证即办。

**19.提供“无证明”服务**。为优化营商环境，释放市场活力，不断增强人民群众和企业的获得感。以减证便民为原则，坚持没有法律法规规定的证明事项一律取消，最大限度精简各种证明材料，形成暂时保留和取消的证明事项清单，实现清单之外无证明;对需暂时保留的证明事项，以群众和企业不用提交证明材料为导向，在风险评估的基础上，通过数据共享、部门协助、当事人承诺等方式，实现办事过程无需提交证明材料。

**20.提供“即来即办”服务**。为进一步提升审批效率，全面梳理审批事项，科学拆分事项，优化审批层级，精简审核材料，推出即办事项清单，强力推出“线上即传即办”和“线下即来即办”双通道办理模式。办理时限由3个工作日压缩至即刻办结，申请企业即来即办、即时取证，从而实现政务服务事项秒批秒办。通过积极探索“四即式套餐服务”，让审批环节再精简、政务服务再提速，实现来康城，“高频事项即办成”。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各单位要高度重视，把推进“来康城·全办成”各项工作摆在突出位置，主动认领任务，逐级压实责任。各单位主要负责同志要亲自部署相关工作、亲自把关重要方案、亲自协调关键环节、亲自督查落实情况。区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室要建立专项工作台账，定期调度、通报进展情况，推动各项工作按照时限、目标要求完成。

（二）加强统筹协调。区政务服务局负责“来康城·全办成”工作的统筹协调，明确责任单位、时间节点，协调解决有关重大问题。各单位要高度重视，按照职责分工，加大对主管行业领域政务服务事项的业务、系统、数据支持力度。建立沟通反馈机制,部门间要加强协同配合，上下联动、整体推进。

（三）加强督查考核。强化监管调度,严格跟踪问效，将“四办”工作的相关情况列入重点督查事项,将“来康城·全办成”工作纳入年度“五位一体”考核工作内容,确保各项工作落到实处、取得实效。建立惩戒问责机制,对工作推进不力的,将依纪依法通报问责。

（四）加强宣传引导。充分利用“两微一端”、互联网和新媒体等方式进行宣传推广，及时准确发布信息；充分运用“好差评”、“多多评”评价工作机制，广泛听取企业群众的意见和建议，同时做好各项政策宣传解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚共识。