

广府发〔2022〕24号

**广元市人民政府  
关于印发《广元市加快推进政务服务标准化  
规范化便利化实施方案》的通知**

各县（区）人民政府，市级各部门，广元经济技术开发区、市天然气综合利用工业园区、广元国际铁路港管委会：

现将《广元市加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》印发你们，请认真贯彻落实。

广元市人民政府

2022年8月10日

# 广元市加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案

为贯彻落实《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）、《四川省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》（川府发〔2022〕15号）精神，切实提升政务服务水平，持续优化营商环境，加快推进治理体系和治理能力现代化，促进高质量发展，结合我市实际，制定以下实施方案。

## 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，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院和省委、省政府决策部署，立足新发展阶段，完整准确全面贯彻新发展理念，融入新发展格局，紧盯打造川内最优营商环境目标，加快推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化建设，有效服务生产要素自由流动和畅通国民经济循环，更好满足人民群众日益增长的美好生活需要，为建设川陕甘结合部现代化中心城市提供有力支撑。

（二）工作目标。2022年底前，市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务能力和水平显著提升；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；

“三集中三到位”全面落实，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，依申请行使政务服务事项全部进驻实体政务服务中心和政务服务平台；政务服务中心综合窗口全覆盖，一体化政务服务平台“四级联通”格局全面形成，“一网通办”服务能力显著增强，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨省通办”。2025年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现无差别受理、同标准办理；高频电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，“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）明确政务服务事项范围。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。

（二）构建政务服务事项“一单一图一表”管理体系。编制政务服务事项清单，清单由政务服务事项基本目录和实施清单构成。根据国家、省政务服务事项基本目录和本地实际明确应承接

的事项，全面梳理本级依法依规自行设立的政务服务事项，形成本地政务服务事项基本目录和实施清单，并由本地政务服务管理机构审核发布。统一事项要素。根据事项清单梳理再造流程，逐项、逐环节明确设定依据、实施机关、许可条件、办理程序、办理时限、申请材料、适用范围、有效期限、中介服务、监管主体、监管措施等要素，固化现场勘验、技术审查、听证论证等程序及最长办理时限，形成事项运行图谱和实施要素一览表，实现服务流程“一图尽知”、监管责任“一表尽览”。

（三）推进事项动态管理和标准化建设。建立健全事项动态管理机制，及时研究解决清单管理和事项实施中的问题。扎实推进政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、一体化政务服务平台、服务评估评价标准化。

### 三、推进政务服务规范化

（一）推进实体大厅规范化建设。加强市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务场所规范化建设，配齐配优各类必要的设施设备。各级政府部门单独设立的办事窗口原则上整合并入本级政务（便民）服务中心，除场地限制或涉及国家秘密等情形外的政务服务事项 100%纳入政务服务中心集中办理，推行“首席事务代表”制度，并按照“事进、人进、权进、章进”要求，落实“三集中三到位”，形成即办事项清单、一站式办事事项清单、转外办事事项清单，严禁“明进暗不进”。各级政务服务

中心要规范设置“综合咨询”“帮办代办”“一件事一次办”“跨区域通办”“办不成事”反映等功能性窗口，满足群众各类办事需求。要全面落实受审分离制度，加快综合办事窗口建设，逐步整合部门单设办事窗口，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，形成“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式。

（二）规范审批服务行为。按照“一单一图一表”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。严格落实首问负责、一次性告知和限时办结制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。全面清理行政审批中介服务事项，动态调整强制性中介服务事项清单，并纳入中介服务“网上超市”统一管理、规范运行。

（三）健全审管衔接机制。在实施要素一览表中明确的监管机关，要严格履行监管责任、落实监管措施。加强协同配合，实现审批、监管、执法信息实时共享，审批部门应将有关办理信息和结果同步告知监管及执法部门，监管、执法部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与审批部门同步共享。市政府办公室统筹，市市场监管局、市司法局、市政务服务和资源交易中心联合组建“互联网+监管”工作专班，全面推动实现执法人员入驻率 100%、监管事项目录清单认领率 100%、检查实施清单完备率

100%，规范使用“互联网+监管”和“双随机、一公开”平台，及时录入监管行为数据。

（四）提升网上政务服务能力。坚持“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和运行。有序开展基本目录、实施清单、情形项梳理，常态化推进一体化政务服务平台事项认领、发布、更新，实现事项认领率、发布率100%。推动市内自建政务服务办理系统与一体化政务服务平台深度对接，确保业务办理全过程留痕、全流程监管。拓展网上办事深度和广度，梳理形成简便易懂的政务服务事项办事指南和操作说明，规范在线咨询、引导服务，推动更多政务服务事项“网上办”。加大“天府通办”广元分站点建设，推进身份证、社保卡、营业执照等电子证照在移动端汇聚展示并在日常生产生活领域应用，推动企业群众高频事项“掌上办”。

（五）推动线上线下深度融合。建立线上线下融合发展长效机制，定期开展线上线下事项要素清理和专项检查，统一网上办事入口为“天府通办”广元分站点，确保办事指南线上线下一致性、准确率100%。推进市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务事项、办事指南等线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下办事一个标准、一套材料、一体化办理。加强实体大厅政务服务事项监督，提升线下办事能力，对已实现

网上办理的事项，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。在线下办理的事项，不得强制要求申请人先到网上预约或在线提交申请材料。对已在线收取申请材料或通过部门共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

#### 四、推进政务服务便利化

（一）深化“一件事一次办”改革。持续巩固“一件事”改革成果，以“办成一件事”为导向，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后“全生命周期”高频服务事项，编制“一件事”审查要点及办事指南，强化平台配置，实行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理、一口发证”，推动“一件事”线上线下深度融合，落地可办。按照省下发的“智能审批”事项清单，推动本地各级政务服务中心实行网上申请、自动审批、即时办结。拓展服务应用场景，梳理本地“一件事一次办”事项，推进“一件事一次办”事项个性化、精准化。

（二）持续推进“跨域通办”。建立“跨域通办”协调联动机制，完善“异地代收代办”“多地联办”工作机制，全面推动跨区域通办落地生效。将“省内通办”“川渝通办”“西南五省通办”“跨省通办”等跨区域跨层级的业务纳入综合窗口“无差别受理、同标准办理”。推动“跨域通办”事项全部入驻网上综合窗口，实现“跨域通办”事项认领发布率、入驻综合窗口比例达

100%。

（三）推广“一证一照办”“免证办”。聚焦企业群众高频事项，通过减免非必要申请材料、数据共享核验等方式，梳理发布“一证一照办”事项清单并实现动态管理。在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过流程优化、机制创新和技术保障，推进电子证照在政务服务领域应用和互通互认。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。

（四）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，各级各有关部门要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。各级各有关部门要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 and 可容缺受理的材料。

（五）提升智慧化精准化个性化服务水平。依托一体化政务服务平台，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”、

“一人一档”，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。建立惠企政策专区，建设惠企政策兑现专用平台，落实工作专班，统一归集、宣传、解读惠企政策，通过政策和企业“大数据”比对匹配对象、兑现政策，实现惠企政策“一键尽查”“无感审核”“免申即享”。

（六）拓展便利化办事广度深度。推动水、电、气、通信、公证等与企业群众生产生活密切相关的服务事项进驻政务服务大厅和政务服务平台。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，鼓励各地区整合公安、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“就近办”。加快推进全市“村能办”“家门办”便民服务体系建设和完善事项动态管理机制，持续推动政务服务向基层深度延伸，提升基层群众办事满意度。

## 五、保障措施

（一）加强组织领导。各县（区）、广元经开区要切实加强领导，强化经费、人员、场地、信息化保障。各级政务服务管理机构统筹组织和监督本级政府部门政务服务业务开展，负责政务服务中心、便民服务中心（站）、一体化政务服务平台、政务服务数据共享、便民热线建设运行管理，以及事项梳理、标准实施等工作，并对辖区内政务服务工作进行指导和监督。乡镇人民政

府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。

（二）加强人员队伍建设。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，鼓励有条件的县（区）推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。进驻政务服务中心的工作人员同步转移党团组织关系。政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范、年度考核。通过政府购买服务提供办事窗口服务的，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格，按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。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。加强一体化政务服务平台运营管理队伍建设，强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备。

（三）加强监督考核。各县（区）、广元经开区要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入年度绩效考核范围。依托行政效能电子监察系统，对政务服务事项的办理情况和大厅工作人员的服务行为进行全程实时监督。落实政务服务“好差评”制度，用好“好差评”系统，在各级综合性政务服务场所、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，健全评价、整改、反馈、监督全流程衔接的评价机制。规范政务服

务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用。

（四）加强宣传引导。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。加强典型经验总结提炼，固化有效可行的做法，充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体宣传推广，加强沟通交流，促进相互学习借鉴提高。将改革宣传与信息公开、政策解读、社会监督等结合起来，多渠道听取企业群众意见建议，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好工作氛围。

**信息公开选项：主动公开**

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委机关，市法院，市检察院，广元军分区。

---

广元市人民政府办公室

2022年8月10日印发

---