

吴忠市红寺堡区关于加快推进政务服务 标准化规范化便利化的实施方案

为认真贯彻落实《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》（宁政发〔2022〕32号），持续创新优化全区政务服务，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，最大程度便民利企，结合我区实际，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记视察宁夏重要讲话指示批示精神以及党的二十大精神 and 自治区第十三次党代会精神，按照党中央、国务院及自治区、吴忠市关于加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境系列决策部署，坚持党的领导、坚持以人民为中心、坚持系统观念、坚持公平可及的基本原则，以深化“放管服”改革为动力，抢抓政府管理数字化转型机遇，突出流程优化和“一网通办”，推进政务服务标准化规范化便利化建设，巩固提升改革成果，进一步优化政务服务，不断增强办事群众获得感和满意度。

（二）工作目标

2022年本级政务服务、乡镇（街道）、村（社区）三级政务服务能力和水平显著提升。实现区直各部门依法实施的行政许可事项标准化。公布红寺堡区行政许可事项清单，以行政许可为重点，

建立全区统一、联合审核、动态管理、全面实施的政务服务事项清单管理机制；厘清监管责任，建立审管有效衔接、联动机制；实现线上线下事项清单一致、实施要件统一、办事指南同源。实现政务服务中心综合窗口全覆盖，全区“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基本实现“区内通办”“跨省通办”。

2023 年底前，一体化政务服务能力显著提升。修订完善全区政务服务事项目录和实施清单要素标准；不断丰富政务服务电子证照应用场景，69 项政务服务事项实现“零材料”办理、“免证办”。更多政务服务事项“集成办”“免证办”；全面推广应用全区一体化政务服务平台，适合网上办理的政务服务事项全部实现“全程网办”。

2024 年底前，政务服务标准化体系全面建成，高频政务服务事项实现全区无差别受理、同标准办理，全区政务服务标准化规范化便利化水平大幅提升，线上线下政务服务深度融合。

2025 年底前，集约化办事、智慧化服务水平显著提升，全区“网上办、掌上办、就近办、一次办”形成常态化机制，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）推进政务服务事项标准化。明确政务服务事项范围。对照自治区派发事项目录清单，依据各部门职能职责，明确应承接的事项，修订完善政务服务事项目录。对编制完成的政务服务事项目

录清单由区司法局进行合法性审查，修订发布本地政务服务事项基本目录。各部门要根据法律法规和政策调整、业务变化及实施情况，对需要调整的政务服务事项目录清单及时提出调整申请，区审批服务管理局依据程序报审后做出动态调整，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。（区审批服务管理局、区委编办、区司法局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

（二）政务服务事项实施清单标准化。严格落实“四级四同”要求，确定事项的名称、编码、依据、类型等基本要素，规范编制我区政务服务事项实施清单，推动实现同一政务服务事项办事情形、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、中介服务、法定办结时限、承诺办结时限、办理结果等要素在全区范围内统一。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责）

（三）规范政务服务场所建设。进一步加强区、乡镇（街道）、村（社区）三级政务服务场所标准化建设。根据《<红寺堡区推进基层审批服务便民化改革实施方案>等 项制度和 个清单的通知》，严格落实“三规范七统一”“十个标准”的要求，进一步规范 个乡镇（街道）民生服务中心和 个村（社区）代办点标准化建设。优化大厅功能布局，设置“综合受理”窗口，完善窗口电子屏、事项公示牌等政务服务标识，提高硬件建设和信息化水平，配套完善自助服务设施和便民服务设施，创造良好的服务环境。（区

审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责)

三、推进政务服务规范化

(一) 严格规范审批服务。

1.规范审批服务行为。加强对政务服务事项实施情况的监管。严格按照宁夏政务服务网统一发布的办事指南提供办事服务，不得额外增加或变向增加办理环节和申请材料。优化前置服务，做好帮办导办、线上答疑等工作，严格执行首问责任、一次性告知、延时服务等制度，对涉及现场勘验、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。**(区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责)**

2.规范审批监管协同。推进审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，明确审批与监管的职责和边界，加强对审批与监管关联事项实行动态管理，全面应用“审管联动”平台，建立审批与监管信息互通机制、审批与监管协作联动机制、审批与监管责任追究机制。**(区审批服务管理局、区市场监督管理局分局、区发展和改革委员会、区住房和城乡建设局和交通局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责)**

3.全面清理规范中介服务。规范中介服务。进一步清理规范政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，梳理

编制中介服务事项清单并进行公布。加快完善中介服务网上服务平台，推动中介机构集中公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。实现中介机构一地入驻、全区通用，建立中介机构信用评价和惩戒淘汰机制。（区审批服务管理局牵头，市场监督管理分局、区发展和改革委员会、区住房和城乡建设交通局、公安局分局等有关部门配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

（二）规范政务服务场所办事服务。

4.提升政务服务大厅“一站式”服务。按照功能相对集中、方便服务的原则，将进驻的部门划分为一个审批服务区，设置“综窗”、“办不成事”受理台、企业服务站、“综合代办”窗口等。满足企业和群众不同办事需求。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

5.规范政务服务窗口业务办理。制定政务服务中心进驻事项清单，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理、实质运行，严禁出现“明进暗不进”或“体外循环”。要加大政务服务窗口委托授权力度，推进更多政务服务事项当场办、简易办、即时办、“承诺办”。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责）

6.创新优化政务服务方式。要优化服务程序、精简服务流程、推行网上办理、实行前置服务，加强政务服务事项申报辅导，为办事群众提供帮办代办、跟踪引导、上门服务、延时服务等多种服务

方式，持续拓展“一件事一次办”服务范围，推动线上线下融合办理、同标准办理，切实提高群众的幸福感、安全感、获得感。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责）

（三）规范网上办事服务。

7.统一网上办事入口。统筹网上办事入口，各相关部门要依托全区一体化政务服务平台统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。全面推广应用一体化政务服务平台和“我的宁夏”政务 宣传推广应用工作。（区审批服务管理局、区委网信办按职责分工负责）

8.规范网上办事指引。进一步完善网上办事指引，优化办事流程、简化办事环节、压缩办结时限。实现“一看就能懂、一点就能办”。深化政务服务“一网通办”，推动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、好办易办转变。（区审批服务管理局、区委网信办牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责）

9.规范政务服务办理方式。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，实现线上线下无差别受理、同标准办理。申请人在线下办理业务时，可以引导和帮助其通过线上渠道办理，不得强制要求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数据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。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位、各乡镇<街道>按职责分工负责）

（四）规范政务服务线上线下融合发展。合理配置线上线下政务服务资源，尤其配备完善政务服务场所基础设施，协同推进各乡镇（街道）便民服务中心（站）与网上政务服务平台融合发展，同步提升线上线下办事服务能力。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位及各乡镇<街道>按职责分工负责）

（五）规范开展政务服务评估评价。推进各类政务服务平台、12345 热线全面开展政务服务“好差评”工作，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。建立健全政务服务督查考核机制，将“放管服”改革、优化营商环境、政务服务等工作纳入政府效能目标管理考核。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

四、推进政务服务便利化

（一）推进政务服务“集成办”。依托自治区一体化政务服务平台，推进跨区域、跨部门、跨层级业务流程重塑。深化“一件事一次办”改革，梳理编制自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬等“一件事一次办”清单，法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项清单，提供主题式、集成式服务。推进“一业一照一码”改革，首批餐饮、超市、小作坊、药店、美容

美发 5 个行业开展改革工作，推动照后减证和简化审批，实现企业办事“一照通办”。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，在企业开办、不动产登记等领域，大力推进“一网通办”一体化平台深度融合。（区审批服务管理局、区委网信办牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇（街道）按职责分工负责）

（二）依托电子证照平台实现“免证办”。认真贯彻落实自治区政府办公厅《关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认实施方案的通知》，加快推进纸质证照电子化、电子证照标准化，按照“谁办理、谁入库”原则，将办理政务服务事项形成的各类证照、批文等，及时上传归集至电子证照库，谨慎检查电子签章生效，确保电子证照“应入尽入”，全面推进电子证照在政务服务领域应用和互通互认，通过调用电子证照数据，实现纸质证照“免提交”、申请表单免填写，同时梳理我区“零材料”办理政务服务事项项和“一证（照）”通办政务服务事项项。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

（三）推动政务服务“网上办、掌上办”。认真贯彻落实《自治区人民政府办公厅关于印发全区一体化政务服务平台移动端建设实施方案的通知》（宁政办发〔2022〕26号）要求，按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，所有政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和运行，全面提升网上可办率和全程

网办率，实现更多政务服务事项“一网通办”。依托“我的宁夏”，推动更多高频政务服务事项“掌上办”。加快各类高频电子证照在“我的宁夏”移动端汇聚，在日常生产生活各领域实现“亮证扫码”等快捷应用。（区审批服务管理局、区委网信办牵头，区政府各有关部门、驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

（四）推动更多政务服务事项“就近办”。深化基层审批服务便民化改革，稳步推进政务服务下沉，围绕就业服务、社会保障、医疗保障、社会救助等群众重点关注的事项在乡镇民生服务中心和村级代办点办理，实现“让数据多跑路，让群众少跑腿”，解决基层审批服务“最后一公里”的问题。（区审批服务管理局牵头，公安分局、区人力资源和社会保障局、税务局等各有关部门（单位）及各乡镇<街道>按职责分工负责）

（五）推进政务服务“承诺办”。对告知承诺事项实行清单管理，梳理编制可告知承诺政务服务事项清单，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。完善容缺受理服务机制，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。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

（六）推进政务服务“跨省通办”“区内通办”。进一步拓展制定“跨省通办”“区内通办”政务服务事项清单，明确全程网办、

异地代收代办、多地联办的工作流程，收件地和办理地的权责划分、对接方式、业务流转程序等内容，确保高频政务服务事项通过“全程网办”“异地代收代办”等形式实现“跨省通办”。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位及各乡镇<街道>按职责分工负责）

（七）提供更多便利化服务。加强无障碍环境建设，推进政务服务适老化、无障碍改造。政务服务大厅内设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。加强“办不成事”反映窗口兜底保障服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。推行延时错时服务，为企业和群众提供灵活的办事时间选择。（区审批服务管理局牵头，区政府各有关部门、区属驻红有关单位配合，各乡镇<街道>按职责分工负责）

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各部门（单位）、乡镇（街道）要深刻认识加快推进政务服务标准化规范化便利化的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，建立三级政务服务责任体系，本级由区审批服务管理局负责，乡镇（街道）、村（社区）两级由各乡镇（街道）负责，层层压实责任，强化经费、人员、场地、装备、信息化保障。

（二）协同攻坚，提升质效。各部门（单位）要进一步强化思想认识，提高政治站位，凝聚工作合力，明确主体责任，按照职责分工，与上级部门加强对接，主动认领任务，协调联动配合，

互相督促落实，确保各项工作一体推进、取得实效，确保政务服务水平提质增效。

（三）强基固本，提升水平。各乡镇（街道）、部门负责选派综合素质高、业务能力强的骨干人员到窗口开展政务服务工作，并保持人员相对稳定，原则上两年内不得调换。村级政务服务人员由村（社区）网格员、村“两委”班子成员兼任，确保政务服务工作人员队伍的稳定性。同时，要加强窗口人员服务礼仪、业务政策等培训指导。

（四）加强督查，严格奖惩。区审批服务管理局要将推进政务服务标准化规范化便利化纳入年度效能目标管理考核内容，联合区委、区政府督查室，加大对工作落实情况的督查力度，并将成熟经验和典型做法进行复制推广。对工作推进缓慢、未按要求推进的在全区范围内进行通报。