

新乡市关于进一步优化政务服务提升行政效能推动高效办成一件事的实施方案

（征求意见稿解读）

一、相关背景

2024 年 1 月、7 月，《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3 号）《国务院办公厅关于印发〈“高效办成一件事”2024 年度新一批重点事项清单〉的通知》（国办函〔2024〕53 号）《河南省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（豫政〔2024〕18 号）印发，对“高效办成一件事”作出安排部署。

我市高度重视，在国务院、省政府文件基础上，结合我市实际，制定实施方案，提出 15 项具体举措，列出“高效办成一件事”2024 年度重点事项清单、运行管理办法等，推动政务服务跨区域、跨部门、跨层级集成协同、高效办理。

二、主要内容

《实施方案》共四部分内容：

第一部分，总体要求。明确把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，深层次推动跨区域、跨部门、跨层级的政务信息系统互通、数据信息有序共享和业务办理高效协同，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，为高质量发展提供有力支撑。

明确工作目标，2024 年，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理和常态化推进机制，依托省一体化政务服务平台统一申报入口，推行一次告知、一表申请、一套材料、一本指南、一窗（端）受理、一网办理、限时办结、统一出件，实现国务院部署的 13 个“一件事”于 10 月底前全面落地见效，并统筹推进 2024 年度新一批重点事项清单实施。力争做到办理“一件事”50%以上的表单信息自动生成、申请材料压减 60%以上、办理时限压缩 70%以上、办理环节压缩 80%以上。2027 年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系。

第二部分，重点任务。一是全面畅通政务服务渠道。推进线下办事“只进一门”，实现审批服务窗口、事项、人员、环节、系统“应进必进”政务服务中心，“一件事”综合受理窗口“应设必设”。推进线上办事“一网通办”，全面提升一体化政务服务平台政务服务线上线下总枢纽、总入口支撑能力，实现“一个平台管审批”。推进群众诉求“一线应答”，提升 12345 政务服务便民热线服务质效，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。推进“进门一件事”，推进“一企一档、一人一档”建设，实现信息“一次申报、多次复用”。

二是全面创新政务服务模式。推进关联事项集成办，对需要跨部门或者跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，实行“一件事一次办”“一类事一站办”。推进容缺事项承诺办，以政务服务部门清楚

告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效纠错、防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。推进异地事项跨域办，推动各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务。推进政策服务免申办，建立政策资金联动和多部门政策联审机制，通过数据共享、自动比对、智能审批等，实现惠企惠民政策“免申即享”。

三是全面强化政务服务数字赋能。充分发挥省一体化政务服务平台枢纽作用，注重全流程应用新技术，着力提升政务数据共享质效，逐步实现政府部门核发的材料免提交、有电子证照的实体证照免提交、能通过数据共享核验的证明材料免提交。强化数据安全，依法依规共享使用政务数据，切实保护政务数据管理活动中涉及的国家秘密、商业秘密、个人信息等内容。

四是全面推动政务服务扩面增效。增强帮办代办能力，全面推行“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”等服务规范。丰富公共服务供给，推动与企业和群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台。拓展增值服务内容，打造一批定制化、套餐式、模块化的涉企服务和精准化、个性化的“一类事”场景。

五是全面夯实政务服务工作基础。进一步加强政务服务标准制定与推广工作，健全政务服务标准体系。强化政务服

务制度供给，发挥法治引领和保障作用。健全政务服务工作体系，完善一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。

第三部分，保障措施。包括加强组织实施、强化协同配合、建立长效机制、加强宣传推广 4 个方面。市政府相关部门按照职责分工，建立跨部门跨层级协同联动机制，确保“高效办成一件事”各项工作有效推进。同时，加大政策解读和舆论引导，从我市实际出发改革创新、大胆探索，力争重点领域、重点事项取得更大突破，不断提升企业和群众获得感、满意度。

第四部分，附件。包括：“高效办成一件事”2024 年度重点事项清单，涉及企业和个人两个全生命周期重要阶段 21 个“一件事”；成立高规格工作专班，由牵头单位分管副市长任组长，牵头部门、联办部门主要领导、分管领导为组长和成员。制定运行管理办法，明确了“一件事”的事项管理、流程梳理、申办渠道、审批规范、职责划分和监督管理等要求。