

包府发〔2022〕41号

**包头市人民政府
关于印发全面提升全市政务服务
标准化规范化便利化水平实施方案的通知**

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直有关部门、单位，中直、区直企事业单位：

经市政府2022年第16次常务会议审议通过，现将《全面提升全市政务服务标准化规范化便利化水平实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2022年6月21日

（此件公开发布）

全面提升全市政务服务 标准化规范化便利化水平实施方案

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）和《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》精神，全力打造“包你满意”一流政务服务品牌，实现市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级更高水平政务服务标准化、规范化、便利化协调发展，更好满足企业和群众办事需求，结合我市政务服务能力建设实际，制定本实施方案。

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，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，按照党中央、国务院决策部署和自治区党委、政府工作要求，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境。对标先进，着眼于提升全市政务服务能力水平，充分发挥全市一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，加快整合政务服务资源，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，推动政务服务事项向政务服务场所进驻、向线上迁移、向基层下沉，完善“1+N+X”政务服务体系，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，全力打造一流政务服务平台，促进全市营商环境明显改善，为

经济高质量发展提供有力保障。

二、目标要求

以打造全国一流的政务服务环境为目标，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

——2022 年底前，按照国家和自治区要求，巩固提高全市政务服务场所、事项进驻、事项清单、办事指南、审核要点等标准，进一步优化升级市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级综合窗口设置和系统支撑，促进线上“一网通办”和线下“一窗综办”协同融合。

——2023—2024 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，政务服务事项严格落实国家、自治区标准，市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级全面实现无差别受理、同标准办理，村级政务服务工作站代办帮办实质开展；推进高频电子证照全国互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，办成“一件事”场景更加丰富；“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。

——2025 年底前，努力把我市四级政务服务平台打造成为全市数字化政府的展示窗口、便民利企的服务窗口、经济社会态势的感知窗口、跨部门业务协同的协调平台、线上线下政务服务的融合平台，建成更高水平、方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

三、工作任务

（一）提升政务服务标准化水平

按照“标准规范、四级统一”要求，修订完善政务服务事项基

本目录、实施清单、办事指南，审核要点等，市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级全面落实“一窗式”综合窗口改革，建立健全“一张清单管到底”工作机制，持续推进政务服务标准化。

1. 统一事项清单。一是统一事项范围。各级政务服务实施机构要将本级依申请办理的行政权力事项和公共服务事项纳入政务服务事项范围，并规范确定主项、子项、业务办理项。二是统一事项清单。对依申请行政权力事项和公共服务事项，依据国家、自治区政务服务事项、行政许可事项、公共服务事项等清单，按照同一层级统一标准，及时做好动态调整和认领承接。三是统一事项发布。各级政务服务管理机构要及时调整发布我市各级政务服务事项清单和行政许可事项清单，实现全市事项清单发布市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级N同、数据同源、动态更新和联动管理。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年10月底前，持续推进）

2. 统一办事指南。一是统一事项要素。各级政务服务实施机构要按照全市政务一体化平台政务服务事项要素标准化编制要求，逐项优化完善事项名称、编码、类型、主管部门、实施依据等基本要素，受理条件、办理流程、申请材料、中介服务、办结时限、收费、年检年报等一般要素和现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序。进一步精简压缩依职权行政权力事项，并按照全区“互联网+监管”平台依职权行政权力事

项要素编制要求，优化完善行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项及要素。二是统一政务服务事项目录。依据国家、自治区政务服务事项目录，梳理公布市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级政务服务事项目录，实现事项要素四级统一。2022 年底前，实现行政许可事项和高频政务服务事项基本目录标准化；2023 年底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化。三是优化事项办事指南。依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，各级政务服务实施机构优化政务服务事项办事指南，并严格实施。鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：统一事项要素、政务服务事项目录、优化事项办事指南 2022 年 10 月底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化 2023 年 6 月底前，并持续推进）

3. 统一审核要点。各级政务服务管理机构要会同政务服务实施机构编制政务服务事项审核要点。从形式审查、实质审查、材料标准等方面，以“文、表、图、注”相结合等方式，逐项梳理事项审核要点，方便政务服务窗口和审批工作人员使用。严格对照审批条件，量化制定审批判定标准，推动同一事项无差别受理、同标准办理。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022 年 10 月底前，持续推进）

4. 统一综合窗口设置。2022 年底前，巩固提高市、旗县区两级

政务服务中心、政务服务专业分中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的综合受理服务模式，实现市、旗县区两级政务服务中心 90%以上进驻政务服务事项实现“一窗式”综合受理；各级政务服务专业分中心进驻事项实现 100%“一窗式”综合受理；2023 年底前，苏木乡镇（街道）便民服务中心 90%以上进驻事项实现“一窗式”综合受理，市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）政务服务事项全部实现通过自治区综窗系统受理。鼓励各级通过购买服务等方式充实综合窗口人员队伍。【牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：市县两级一窗式综合受理改革 2022 年 8 月中旬前，苏木乡镇（街道）便民服务中心 2023 年 6 月底前，持续推进】

5. 统一政务服务分中心建设标准。市本级设立的高新技术人才服务分中心、不动产登记交易分中心、驾驶人及车管分中心、人社分中心、住房公积金分中心统一由市审批服务局及所属政务服务实施机构双重管理和考核，统一挂“包头市政务服务中心××分中心”牌子，统一无差别“一窗式”综合受理模式，统一窗口管理制度，统一使用“好差评”系统，统一人员行为规范，形成政务服务分中心政务服务标准化体系，提高服务质量和效率。各政务服务分中心要根据审批需要不断优化流程、减少环节、简化手续、提高效率。政务服务分中心所属政务服务实施机构要加强政务服务分中心场所建设，为分中心正常办公提供必要的人员、场所和技术保障。（责

任单位：市审批服务局，各政务服务分中心所属市级部门、单位；
完成时限：2023年9月底前，持续推进）

6. 统一政务服务标准体系。严格落实国家和自治区各级各类政务服务标准规范，依据国家自治区有关标准规范，分批制定修订政务服务事项管理、平台建设、场所建设、热线运行，以及政务服务实施、评估评价等标准实施细则。（牵头单位：市审批服务局、市场监管局；责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

（二）提升政务服务规范化水平

7. 强化各级政务服务场所规范化建设。各级各类政务服务场所要按照《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》要求，统一场所名称。为方便各工业园区企业就近办事，各工业园区管委会要在园区设立“政务服务工作站”，负责园区内项目政策咨询、项目审批、辅导网报、接件办理、证照发放、代办帮办等政务服务工作。（牵头单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进）

8. 加强政务服务事项“应进必进”规范化管理。各级政务服务实施机构要在现有进驻政务服务事项清单的基础上，以政务服务事项的办理项为标准梳理新版“应进必进”事项清单。遵循“应进必进、进必授权”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级部门所涉及的政务服务

事项应纳入政务服务中心和便民服务中心集中办理。进驻各级政务服务分中心的政务服务事项要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心和便民服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年8月中旬前，持续推进）

9. 加强涉审中介服务规范化管理。按照“内蒙古自治区网上中介服务超市”建设要求，市审批服务局要进一步优化完善全市“网上中介超市”平台功能。各级涉及行政审批中介服务的行业主管部门要按照“零门槛、全天候”要求，组织本行业涉审中介机构进驻“网上中介超市”，实现中介机构资质登记、信息公示、信誉推介、政府采购、中选公告、合同管理、信用信息采集和等级考评等的统一管理，年底前要完成制定中介服务监管制度，加强事中事后监管。发改委要进一步规范涉审中介服务收费目录清单，根据行业发展情况进行动态调整。（责任单位：市审批服务局、发改委及各相关部门、单位；完成时限：2022年10月底前，持续推进）

10. 规范网上办事服务。以用户为中心，整合政务服务资源和流程，拓宽“一网通办”事项覆盖面，加快政务服务事项由网上“可办”向“好办、易办”转变。进一步完善网上办事引导功能，动态调整政务服务事项目录清单，做好清单的认领和编制工作。对政务服务事项全面开通网上预约，完善预约后到现场办理流程；再次梳理公共服务事项，完善公共服务审批要点；全面梳理苏木乡镇（街道）、嘎查村

（社区）两级事项，并开通网上办理；推广和应用电子证照，切实做到通过电子证照减材料、减环节，逐步做到“两个免于提交”。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

对各部门自建系统深入对接自治区统一身份认证体系，实现单点登录、全网办理。全面推广使用一体化在线政务服务平台，构建四级联通的网上政务服务体系。提升一体化在线政务服务平台自然人、法人注册量。各政务服务实施机构要将已建的便民服务应用接入政务服务一体化平台，并根据自身业务场景和群众需求，开发新的便民服务应用，方便企业和群众直接查找办理。推动本部门收费事项，通过网上服务和移动服务开通在线支付功能，不断提升用户体验。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

加快系统互联互通、信息共享和数据融合。按照自治区政务数据共享责任等三张清单要求，做好政务数据共享责任清单的梳理和挂载工作。并根据业务办理中的数据需要，编制政务数据共享需求清单。根据自治区部署和要求，完善政务数据负面清单。（牵头单位：市审批服务局、工信局；责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

推进政务服务“一网通办”。按照“应上尽上、全程在线”要求。落实“上网是原则、不上网是例外”要求，除涉密和法律法规规定

不能通过互联网办理的事项外，其他事项要全面实现网上办理，并切实提高网上办理事项占总办理事项数的比率。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

推进政务服务“掌上办”。建立健全“掌上办”常态化推进机制，不断提升“蒙速办”注册人数，推动更多人使用“蒙速办”。各级政务服务实施机构全面梳理本地、本部门、本单位掌上办理事项，大力推动部门业务、公共服务向手机端延伸，建立微信公众号、小程序、APP等渠道，并向“蒙速办”汇聚。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

11. 规范政务服务线上线下融合发展。各级政务服务实施机构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。提升各级政务服务场所的智能化服务水平。优化整合网上办事资源，对各级政务服务场所进行智能化升级，实现智能办事、智能客服、预约取号（网上预约）、人脸识别、自助服务等功能，为企业群众提供智能化服务。加强智能自助终端建设，增加高频服务事项，提升政务服务事项自助办理率。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相

关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

12. 规范12345政务服务便民热线。进一步完成政务服务热线的归并优化工作。优化热线运行工作机制，确保企业和群众反映的问题、合理的诉求及时得到回复、处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，全面提高热线的响应率、解决率、满意率。

（牵头单位：市政府办公室、市公安局、审批服务局；责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

13. 规范开展政务服务评估评价。各级政务服务实施机构、政务服务平台、“12345”政务服务便民热线要全面开展“好差评”工作，认真落实政务服务“好差评”制度，进一步强化“差评”回访核实整改反馈机制，通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价；各级政务服务实施机构要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。

（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，持续推进）

14. 规范优化服务作风。“一窗受理”零否决。在全市所有直接服务于企业和群众的政务服务场所推行“窗口无否决权”服务机制，

打造无推诿服务窗口，做到“不为难办找理由，只为办好想办法”。

（责任单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2022年8月中旬前，持续推进）

“开门纳谏”零盲区。坚持问题导向和群众需求导向，积极开门纳谏，引导企业及办事群众通过国务院政务服务小程序、12345政务服务便民热线、各级政务服务网、微信、电话、信函等各种方式，积极建言献策，主动参与政务服务管理、监督和评价。（责任单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2022年8月中旬前，持续推进）

“投诉受理”零障碍。进一步扩大“办不成事”反映问题窗口范围，各级政务服务中心、分中心，便民服务中心，工业园区政务服务工作站都要在显著位置设置“办不成事”窗口，热情主动接待群众，受理群众“办不成”的事项或问题，并做好详细记录。同时，要在显著位置设置“办不成事”反映问题信箱，公布邮箱、咨询电话，方便群众通过不同渠道咨询和反映问题。同时要建立健全“办不成事”投诉、整改、反馈机制。（牵头单位：市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年8月中旬前，持续推进）

“温馨服务”零距离。各级政务服务场所要加强咨询导办、智能叫号、代办帮办等服务措施、更加人性化设置等候区、读书吧、母婴室等功能服务区；加强服务礼仪培训，大厅工作人员要时刻做到微笑服务，热忱办事，为企业和群众营造温馨舒适的办事环境。（责

责任单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2022年8月中旬前，持续推进)

(三) 提升政务服务便利化水平

15. 扩展“一件事一次办”系统集成改革。聚焦企业、法人和公民个人全生命周期，以企业和群众高效办成“一件事”为目标，集成“一件事”所涉及的政务服务事项，推动跨部门、跨业务协同办理，逐步实现与企业群众生产生活密切相关的高频事项“一件事一次办”。(牵头单位：市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进)

16. 积极推行告知承诺制和“容缺受理”。各旗县区、稀土高新区及各部门要进一步扩大告知承诺和“容缺受理”事项范围，梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则等，并向社会公布。市发改发和审批服务局要尽快完成全市政务服务一体平台和“信用包头”数据双向推送，各级政务服务实施机构推行“信用分类审批”，对告知承诺和“容缺受理”失信的企业和个人进行诚信处罚。各级政务服务实施机构要落实容缺受理制度，在办理相关行政许可事项时，主要申请材料齐全且符合法定形式，次要申请材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，经服务对象作出相应书面承诺后，窗口可先行受理。(牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进)

17. 推行政务服务“全市通办”。按照“先易后难、高频事项优先、标准化程度高的事项优先”原则，围绕与企业群众生产生活密切相关的异地办事需求的依申请行政权力事项和公共服务事项，分批次梳理编制“全市通办”事项清单。按照全市通办“事项清单”和事项梳理标准，逐项统一规范“全市通办”事项的申请条件、申报材料、业务流程、办理时限等要素，编制完善办事指南，实现企业群众按要求准备申请材料，异地窗口照单收件。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进）

18. 打造社区“15分钟政务服务圈”。各旗县区政府、稀土高新区管委会要加大对苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站硬件设施、人员配备、组织保障等方面的投入。推动更多公民个人和企业法人事项在苏木乡镇（街道）便民服务中心或有条件的嘎查村（社区）便民服务站就近办理，进一步提升基层企业群众办事便利度。（牵头单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

19. 充分发挥代办帮办队伍作用。对标先进，进一步优化全市代办帮办服务体系、服务方式和服务流程。加强上下级部门间联动，为重点项目落地建设提供代办帮办服务。工业园区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）代办帮办队伍要主动靠前服务，为残疾人、老年人、孕妇等特殊群体及时提供代办帮办服务。（牵头单位：市审批

服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

20. 深入推进“马上办”。各级政务服务实施机构要持续梳理“马上办”事项清单。对于程序简单、不需要集体研究、单个部门可以独立办理的一般程序性审批和行政备案等事项要做到“马上办”，实现当天受理即来即办。对于程序复杂、需要集体研究、涉及两个以上部门联合办理或需上级审核批准的事项，受理窗口应立即启动办理流程，限时办结。对非核心材料缺失的，可由申请人书面承诺相关条件，办事部门实行容缺办理。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进）

21. 推动更多政务服务事项“就近办”。各旗县区、稀土高新区要完成所辖全部苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站电子政务外网联通，一体化平台部署，综合窗口设置，电脑、打印机及摄像头配备，并按照全市通办互办项目目录尽快开展工作，实现线下“就近办”、线上“全市通办互办”。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苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各旗县区、稀土高新区整合公安、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“家门口办”。（牵头单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年9月底前，持续推进）

22. 推进政务服务“一证通办”。推行群众办事通过身份证或统一身份认证，授权电子证照，群众凭借“一证”即可办理就业、婚姻、生育、退休等全生命周期所涉及的事项或业务。推进政务服务“一证通办”。企业通过出示营业执照或电子营业执照，授权相关电子证照，申请人凭借“一码”即可办理企业注册、变更、注销等全生命周期所涉及的事项或业务。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

23. 全面推行远程异地互办。围绕“跨省通办”“全市互办”事项，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等不同业务模式，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。优化完善包头市政务服务平台通办专区，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。（牵头单位：市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2022年12月底前，持续推进）

24. 推广“免证办”服务。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。

（责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年9月底前，持续推进）

四、保障措施

（一）加强政务服务组织领导。各旗县区、稀土高新区及各部门、单位要把打造一流政务服务环境作为优化营商环境、推进高质量发展的基础性工作，持续抓紧抓好，自觉落实主体责任。对标国内前沿和最优水平，加强工作谋划、部署、调度，完善内部协调配合和监督制约机制，强化经费、人员、场地、信息化保障。明确市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级政务服务责任体系。各级政府办公室、稀土高新区管委会行政综合部负责各级政务服务工作的顶层设计、统筹推进、监督检查。各级政务服务管理部门负责提升政务服务标准化、规划化和便利度建设。各级政务服务实施机构负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。苏木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）加强政务服务体系建设。各级政府办公室、稀土高新区管委会行政综合部要统筹进一步加强政务服务体系建设，各级政务服务管理机构要加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台建设运行管理，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。各级财政

部门要统筹做好政务服务中心、便民服务中心（站）经费保障工作。

（三）加强政务服务宣传推广。各旗县区、稀土高新区及各部门、单位要充分发挥推动改革的积极性、主动性、创造性，对标一流、先行先试。积极探索创新工作措施，形成更多首创、管用的好经验、好做法。各旗县区、稀土高新区及各部门、单位要及时总结政务服务工作中的创新做法和典型经验，做好政务服务政策宣传，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。

附件：《全面提升全市政务服务标准化规范化便利化水平的实施方案》工作任务清单

附件

《全面提升全市政务服务标准化 规范化便利化水平的实施方案》工作任务清单

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
一、提升政务服务标准化水平	统一事项清单	<p>统一事项范围。各级政务服务实施机构要将本级依申请办理的行政权力事项和公共服务事项纳入政务服务事项范围，并规范确定主项、子项、业务办理项。</p> <p>统一事项清单。对依申请行政权力 and 公共服务事项，依据国家、自治区政务服务事项、行政许可事项、公共服务事项等清单，按照同一层级统一标准，及时做好动态调整和认领承接。</p> <p>统一事项发布。各级政务服务管理机构要及时调整发布我市各级政务服务事项清单和行政许可事项清单，实现全市事项清单发布市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级 N 同、数据同源、动态更新和联动管理。</p>	2022 年 10 月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	统一办事指南	<p>统一事项要素。各级政务服务实施机构要按照全市政务一体化平台政务服务事项要素标准化编制要求，逐项优化完善事项名称、编码、类型、主管部门、实施依据等基本要素，受理条件、办理流程、申请材料、中介服务、办结时限、收费、年检年报等一般要素和现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序。进一步精简压缩依职权行政权力事项，并按照全区“互联网+监管”平台依职权行政权力事项要素编制要求，优化完善行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项及要素。</p>	2022 年 10 月底前统一事项要素、政务服务事项目录、优化事项办事指南，2023 年 6 月底前实现全部政务服务事项基本目录标准化	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
一、提升政务服务标准化水平	统一办事指南	统一政务服务事项目录。依据国家、自治区政务服务事项目录，梳理公布市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级政务服务事项目录，实现事项要素四级统一。2022年底前，实现行政许可事项和高频政务服务事项基本目录标准化；2023年底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化。	2022年10月底前统一事项要素、政务服务事项目录、优化事项办事指南，2023年6月底前实现全部政务服务事项基本目录标准化	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		优化事项办事指南。依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，各级政务服务实施机构优化政务服务事项办事指南，并严格实施。鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。			
	统一审核要点	各级政务服务管理机构要会同政务服务实施机构编制政务服务事项审核要点。从形式审查、实质审查、材料标准等方面，以“文、表、图、注”相结合等方式，逐项梳理事项审核要点，方便政务服务窗口和审批工作人员使用。严格对照审批条件，量化制定审批判定标准，推动同一事项无差别受理、同标准办理。	2022年10月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	统一综合窗口设置	2022年底前，巩固提高市、旗县区两级政务服务中心、政务服务专业分中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的综合受理服务模式，实现市、旗县区两级政务服务中心90%以上进驻政务服务事项实现“一窗式”综合受理；各级政务服务专业分中心进驻事项实现100%“一窗式”综合受理；2023年底前，苏木乡镇（街道）便民服务中心90%以上进驻事项实现“一窗式”综合受理，市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）政务服务事项全部实现通过自治区综窗系统受理。鼓励各级通过购买服务等方式充实综合窗口人员队伍。	市县两级一窗式综合受理改革2022年8月中旬前，苏木乡镇（街道）便民服务中心2023年6月底前，持续推进	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
统一政务服务分中心建设标准	市本级设立的高新技术人才服务分中心、不动产登记交易分中心、驾驶人及车管分中心、人社分中心、住房公积金分中心统一由市审批服务局及所属政务服务实施机构双重管理和考核，统一挂“包头市政务服务中心××分中心”牌子，统一无差别“一窗式”综合受理模式，统一窗口管理制度，统一使用“好差评”系统，统一人员行为规范，形成政务服务分中心政务服务标准化体系，提高服务质量和效率。各政务服务分中心要根据审批需要不断优化流程、减少环节、简化手续、提高效率。政务服务分中心所属政务服务实施机构要加强政务服务分中心场所建设，为分中心正常办公提供必要的人员、场所和技术保障。	2023年9月底	市审批服务局，各政务服务分中心所属市级部门、单位		

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
一、提升政务服务标准化水平	统一政务服务标准体系	严格落实国家和自治区各级各类政务服务标准规范，依据国家自治区有关标准规范，分批制定修订政务服务事项管理、平台建设、场所建设、热线运行，以及政务服务实施、评估评价等标准实施细则。	2023年12月底	市审批服务局、市场监管局	各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位
二、提升政务服务规范化水平	强化各级政务服务场所规范化建设	各级各类政务服务场所要按照《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》要求，统一场所名称。为方便各工业园区企业就近办事，各工业园区管委会要在园区设立“政务服务工作站”，负责园区内项目政策咨询、项目审批、辅导网报、接件办理、证照发放、代办帮办等政务服务工作。	2022年9月底	各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	加强政务服务事项“应进必进”规范化管理	各级政务服务实施机构要在现有进驻政务服务事项清单的基础上，以政务服务事项的办理项为标准梳理新版“应进必进”事项清单。遵循“应进必进、进必授权”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级部门所涉及的政务服务事项应纳入政务服务中心和便民服务中心集中办理。进驻各级政务服务分中心的政务服务事项要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心和便民服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。	2022年8月中旬	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	加强涉审中介服务规范化管理	按照“内蒙古自治区网上中介服务超市”建设要求，市审批服务局要进一步优化完善全市“网上中介超市”平台功能。各级涉及行政审批中介服务的行业主管部门要按照“零门槛、全天候”要求，组织本行业涉审中介机构进驻“网上中介超市”，实现中介机构资质登记、信息公示、信誉推介、政府采购、中选公告、合同管理、信用信息采集和等级考评等的统一管理，年底前要完成制定中介服务监管制度，加强事中事后监管。发改委要进一步规范涉审中介服务收费目录清单，根据行业发展情况进行动态调整。	2022年10月底		市审批服务局、发改委、各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
二、提升政务服务规范化水平	规范网上办事服务	以用户为中心，整合政务服务资源和流程，拓宽“一网通办”事项覆盖面，加快政务服务事项由网上“可办”向“好办、易办”转变。进一步完善网上办事引导功能，动态调整政务服务事项目录清单，做好清单的认领和编制工作。对政务服务事项全面开通网上预约，完善预约后到现场办理流程；再次梳理公共服务事项，完善公共服务审批要点；全面梳理苏木（乡镇、街道）、嘎查（村、社区）两级事项，并开通网上办理；推广和应用电子证照，切实做到通过电子证照减材料、减环节，逐步做到“两个免于提交”。	2022年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		对各部门自建系统深入对接自治区统一身份认证体系，实现单点登录、全网办理。全面推广使用一体化在线政务服务平台，构建四级联通的网上政务服务体系。提升一体化在线政务服务平台自然人、法人注册量。各政务服务实施机构要将已建的便民服务应用接入政务服务一体化平台，并根据自身业务场景和群众需求，开发新的便民服务应用，方便企业和群众直接查找办理。推动本部门收费事项，通过网上服务和移动服务开通在线支付功能，不断提升用户体验。	2022年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		加快系统互联互通、信息共享和数据融合。按照自治区政务数据共享责任等三张清单要求，做好政务数据共享责任清单的梳理和挂载工作。并根据业务办理中的数据需要，编制政务数据共享需求清单。根据自治区部署和要求，完善政务数据负面清单。	2022年12月底	市审批服务局、工信局	各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位
		推进政务服务“一网通办”。按照“应上尽上、全程在线”要求。落实“上网是原则、不上网是例外”要求，除涉密和法律法规规定不能通过互联网办理的事项外，其他事项要全面实现网上办理，并切实提高网上办理事项占总办理事项数的比率。	2023年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		推进政务服务“掌上办”。建立健全“掌上办”常态化推进机制，不断提升“蒙速办”注册人数，推动更多人使用“蒙速办”。各级政务服务实施机构全面梳理本地、本部门、本单位掌上办理事项，大力推动部门业务、公共服务向手机端延伸，建立微信公众号、小程序、APP等渠道，并向“蒙速办”汇聚。	2023年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
二、提升政务服务规范化水平	规范政务服务线上线下融合发展	各级政务服务实施机构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。提升各级政务服务场所的智能化服务水平。优化整合网上办事资源，对各级政务服务场所进行智能化升级，实现智能办事、智能客服、预约取号（网上预约）、人脸识别、自助服务等功能，为企业群众提供智能化服务。加强智能自助终端建设，增加高频服务事项，提升政务服务事项自助办理率。	2023年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	规范12345政务服务便民热线	进一步完成政务服务热线的归并优化工作。优化热线运行工作机制，确保企业和群众反映的问题、合理的诉求及时得到回复、处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，全面提高热线的响应率、解决率、满意率。	2023年12月底	市政府办公室、市公安局、审批服务局	各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位
	规范开展政务服务评估评价	各级政务服务实施机构、政务服务平台、“12345”政务服务便民热线要全面开展“好差评”工作，认真落实政务服务“好差评”制度，进一步强化“差评”回访核实整改反馈机制，通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价；各级政务服务实施机构要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。	2023年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	规范优化服务作风	“一窗受理”零否决。在全市所有直接服务于企业和群众的政务服务场所推行“窗口无否决权”服务机制，打造无推诿服务窗口，做到“不为难办找理由，只为办好想办法”。	2022年8月中旬	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		“开门纳谏”零盲区。坚持问题导向和群众需求导向，积极开门纳谏，引导企业及办事群众通过国务院政务服务小程序、12345政务服务便民热线、各级政务服务网、微信、电话、信函等各种方式，积极建言献策，主动参与政务服务管理、监督和评价。	2022年8月中旬	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
二、提升政务服务规范化水平	规范优化服务作风	“投诉受理”零障碍。进一步扩大“办不成事”反映问题窗口范围，各级政务服务中心、分中心，便民服务中心，工业园区政务服务工作站都要在显著位置设置“办不成事”窗口，热情主动接待群众，受理群众“办不成”的事项或问题，并做好详细记录。同时，要在显著位置设置“办不成事”反映问题信箱，公布邮箱、咨询电话，方便群众通过不同渠道咨询和反映问题。同时要建立健全“办不成事”投诉、整改、反馈机制。	2022年8月中旬	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
		“温馨服务”零距离。各级政务服务场所要加强咨询导办、智能叫号、代办帮办等服务措施、更加人性化设置等候区、读书吧、母婴室等功能服务区；加强服务礼仪培训，大厅工作人员要时刻做到微笑服务，热忱办事，为企业和群众营造温馨舒适的办事环境。	2022年8月中旬		市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位
三、提升政务服务便利化水平	扩展“一件事一次办”系统集成改革	聚焦企业、法人和公民个人全生命周期，以企业和群众高效办成“一件事”为目标，集成“一件事”所涉及的政务服务事项，推动跨部门、跨业务协同办理，逐步实现与企业群众生产生活密切相关的高频事项“一件事一次办”。	2022年9月底	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	积极推行告知承诺制和“容缺受理”	各旗县区、稀土高新区及各部门要进一步扩大告知承诺和“容缺受理”事项范围，梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则等，并向社会公布。市发改和审批服务局要尽快完成全市政务服务一体平台和“信用包头”数据双向推送，各级政务服务实施机构推行“信用分类审批”，对告知承诺和“容缺受理”失信的企业和个人进行诚信处罚。各级政务服务实施机构要落实容缺受理制度，在办理相关行政许可事项时，主要申请材料齐全且符合法定形式，次要申请材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，经服务对象作出相应书面承诺后，窗口可先行受理。	2022年9月底	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	推行政务服务“全市通办”	按照“先易后难、高频事项优先、标准化程度高的事项优先”原则，围绕与企业群众生产生活密切相关的异地办事需求的依申请行政权力事项和公共服务事项，分批次梳理编制“全市通办”事项清单。按照全市通办“事项清单”和事项梳理标准，逐项统一规范“全市通办”事项的申请条件、申报材料、业务流程、办理时限等要素，编制完善办事指南，实现企业群众按要求准备申请材料，异地窗口照单收件。	2022年9月底	市审批服务局、各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
三、提升政务服务便利化水平	打造社区“15分钟政务服务圈”	各旗县区政府、稀土高新区管委会要加大对苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站硬件设施、人员配备、组织保障等方面的投入。推动更多公民个人和企业法人事项在苏木乡镇（街道）便民服务中心或有条件的嘎查村（社区）便民服务站就近办理，进一步提升基层企业群众办事便利度。	2022年12月底	各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	充分发挥代办帮办队伍作用	对标先进，进一步优化全市代办帮办服务体系、服务方式和服务流程。加强上下级部门间联动，为重点项目落地建设提供代办帮办服务。工业园区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）代办帮办队伍要主动靠前服务，为残疾人、老年人、孕妇等特殊群体及时提供代办帮办服务。	2022年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	深入推进“马上办”	各级政务服务实施机构要持续梳理“马上办”事项清单。对于程序简单、不需要集体研究、单个部门可以独立办理的一般程序性审批和行政备案等事项要做到“马上办”，实现当天受理即来即办。对于程序复杂、需要集体研究、涉及两个以上部门联合办理或需上级审核批准的事项，受理窗口应立即启动办理程序，限时办结。对非核心材料缺失的，可由申请人书面承诺相关条件，办事部门实行容缺办理。	2022年9月底		各旗县区政府、稀土高新区管委会，各相关部门、单位
	推动更多政务服务事项“就近办”	各旗县区、稀土高新区要完成所辖全部苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站电子政务外网联通，一体化平台部署，综合窗口设置，电脑、打印机及摄像头配备，并按照全市通办互办事项目录尽快开展工作，实现线下“就近办”、线上“全市通办互办”。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苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各旗县区、稀土高新区整合公安、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“家门口办”。	2022年9月底	各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位

序号	重点任务	具体工作任务举措	完成时限	牵头部门	责任单位
三、提升政务服务便利化水平	推进政务服务“一证通办”	推行群众办事通过身份证或统一身份认证，授权电子证照，群众凭借“一证”即可办理就业、婚姻、生育、退休等全生命周期所涉及的事项或业务。推进政务服务“一证通办”。企业通过出示营业执照或电子营业执照，授权相关电子证照，申请人凭借“一码”即可办理企业注册、变更、注销等全生命周期所涉及的事项或业务。	2022年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	全面推行远程异地互办	围绕“跨省通办”“全市互办”事项，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等不同业务模式，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。优化完善包头市政务服务平台通办专区，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。	2022年12月底	市审批服务局，各旗县区政府、稀土高新区管委会	各相关部门、单位
	推广“免证办”服务	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。	2023年9月底		各相关部门、单位

抄送：市委办公室。

市人大常委会办公室、政协办公室。

包头市人民政府办公室

2022年6月28日印发

