乌海政办发〔2023〕15号

乌海市人民政府办公室

关于印发《乌海市深入推进政务服务体系建设全力打造“乌海·无忧办”政务服务品牌实施方案》的通知

各区人民政府，市政府各部门，各企事业单位：

《乌海市深入推进政务服务体系建设全力打造“乌海·无忧办”政务服务品牌实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

                                2023年5月23日

（此件公开发布）

乌海市深入推进政务服务体系建设

全力打造“乌海·无忧办”政务服务品牌

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《内蒙古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》（内政发〔2022〕20号）精神，深入推进我市政务服务体系建设，全力打造独具地方特色的政务服务品牌，结合我市实际，制定本实施方案。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，遵循利企便民、破立并举、协同共享、安全可控的原则，聚焦企业群众办事需求，持续深化“放管服”改革，深入推进政务服务标准化、规范化、便利化，全力推进跨地区、跨层级、跨部门、跨业务协同管理与服务，以优质的政务服务环境助力经济社会高质量发展、高品质生活、高效能治理。

（二）工作目标。坚持以深化“蒙速办·四办”服务为导向，以改革创新为核心，紧扣市场主体关切，聚焦居民群众所需，主动对标对表先进地区营商环境水平，分目标、分阶段、分任务推进政务服务提质增效，推进全市政务服务质量和效率全面提升，全力打响“乌海·无忧办”政务服务品牌，为我市全方位赶超争先提供坚实的政务服务保障。

2023年任务目标——重点突破。立足于提升线上和线下服务便捷度，依托信息技术和制度创新手段，全力推动实施“三项行动”，统筹推动十项服务举措取得更大突破性进展，力争“免证办”“智能办”“反向办”“一次办”“下沉办”5项服务举措工作成效在自治区形成创新亮点。

2024年任务目标——全面提质。立足于企业和群众办事服务全方位需求，建成统一规范、便捷高效的政务服务体系，政务服务标准化、规范化、便利化水平全面跃升，“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖，免证办事、网上办事、智慧办事成为常态，电脑端、手机端、自助端和窗口端“四端”体验一致，“乌海·无忧办”政务服务品牌美誉度和影响力进一步增强。

二、主要任务

（一）实施数字赋能提效行动，着力营造精准智慧的无忧办事氛围。

1.全力推行“免证办”服务。一是持续精简证明事项。按照自治区证明事项“全区一盘棋”统一部署，根据“谁制定，谁梳理”原则，编制市、区两级保留证明事项清单和告知承诺证明事项清单，清单之外一律不得索要证明材料。对全市证明类事项深入摸底，全面清除各类“奇葩证明”“循环证明”，没有法律法规规定的证明事项一律取消；地方性法规设定的证明事项要尽可能取消；政府规章和规范性文件设定的证明事项原则上要一律取消；可通过证照调用、数据查询和部门核验的要件材料，优化为审批部门内部行为，无需由办事群众提供。分层级梳理形成证明事项办理清单，建立完善告知承诺信息归集和推送工作机制，加强事中事后监管，依法依规推动实施“免证办”服务。（牵头部门：市司法局、市行政审批和政务服务局；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年6月30日前）

二是强化数据平台支撑。按照“应共享、尽共享”的原则，依托信息化技术手段，加快构建全市政务服务信息数据调用核验系统，聚焦政务服务事项办理涉及的居民身份证、机动车驾驶证、机动车行驶证等高频证照要件，全面归集证明证照、政府部门核发资料等信息数据，完善数据核验功能应用，规范数据归集标准，动态调整数据共享清单，着力提升政务服务数据共享核验比例。（牵头部门：市大数据中心、市公安局；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年8月30日前）

三是完善数据核验机制。以内蒙古自治区事项管理平台为基准，对全市政务服务事项办理所关联的电子证照、政府部门核发资料进行全面梳理，按照证照数据调用、材料数据共享、材料在线核验进行分类汇总，分层级形成基础事项清单。围绕数据调用核验途径、方式、时限、形式等要素标准，固化数据共享与核验流程，建立健全数据共享核验协同运转机制，着力推动政府部门核发材料、证照要件“两个免于提交”目标任务落地落实。2023年全市至少推出500项政务服务事项实现“免证办”。（牵头部门：市行政审批和政务服务局、市大数据中心、市司法局；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年9月30日前）

2.全力推行“智能办”服务。推行“极简审批+智能审批”服务模式，聚焦劳务派遣、人力资源、户外广告等领域高频事项，采取“符合一项、推出一项”的方式，依托自治区综合一窗受理平台、智慧终端设备、信息共享交换平台等信息化载体，精细化梳理要件简单、流程单一的即办件以及要件制式标准高的承诺件，完善申请材料自动预审、审查要点自动校核、数据实时共享等智能服务功能，推动审批事项由人工审查转变为系统智审，努力实现简单即办事项“零材料、零等待”极速办理，承诺事项智慧终端设备智审“不见面”审批办理。（牵头部门：市行政审批和政务服务局；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年9月30日前）

3.全力推行“反向办”服务。一是建设“反向办”业务支撑系统。应用物联网、AI等技术，利用政务大数据构建的多维用户画像精准定位服务人群，通过短信、“蒙速办”APP提前向服务对象推送办事提醒和在线办理链接，实现自然人资格认证、证照到期换领、法人证照到期延续、后置许可办理、许可证年审以及优惠政策兑现等事项“到期自动提醒，智能预判导办，在线无感办理”，变“人找服务”为“服务找人”。（牵头部门：市行政审批和政务服务局、市大数据中心；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年6月30日前）

二是推广“反向办”新服务模式。聚焦法人和自然人全生命周期，梳理具备周期性和关联性特征的高频政务服务事项，形成“反向办”事项清单，依托“反向办”业务系统实现网办事项自动推送办事提醒、办事指南和办理链接，非网办事项自动推送办事提醒和办事指南，为企业、群众提供主动、动态、精准的政务服务。（牵头部门：市行政审批和政务服务局；责任部门：各区人民政府，市直各相关部门；完成时限：2023年12月30日前）

（二）实施审批改革提标行动，着力营造便捷高效的无忧办事氛围。

4.深入推行“一网办”服务。按照全市“一网通办”和“全市通办”改革任务总体安排，延续市区一体化推进模式，充分结合“两优”专项工作，对2022年度市区两级未开展政务服务事项优化的系统部门进行再梳理，最大限度简化办事环节、精简办事要件、压缩办事时限，着重对网上办理深度、申请材料颗粒度拆分、事项情形化、电子证照关联等要素进行优化规范，努力实现更多政务服务事项“不出门”“线上办”。2023年推出“一网通办”高频事项不少于400项。持续加大“蒙速办”移动端应用整合力度，逐步推进特色应用向“蒙速办”小程序迁移，年内接入特色应用和迁移应用不少于100项，确保掌端政务服务应用实现可用、易用、好用。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：“一网通办”任务2023年6月30日前，“蒙速办”移动端任务2023年12月30日前）

5.深入推行“一窗办”服务。秉持务求实效的原则，在持续深化市、区两级政务服务中心综合窗口受理改革的基础上，采取事项领域分类或网格区域划分等方式，推动综合窗口受理改革向镇（街道）和村（社区）便民服务中心（站）延伸，推动自治区“综合一窗受理”系统和“好差评”系统在镇（街道）和村（社区）层级应用。建立健全综合窗口规范运行保障机制，推行基层便民服务事项“一窗受理、综合服务”，实现市、区、镇（街道）、村（社区）四级政务服务场所综合窗口受理模式全覆盖。2023年底前，市、区两级政务服务中心进驻事项综合窗口受理率不低于95%，镇（街道）和村（社区）便民服务中心（站）进驻事项综合窗口受理率不低于90%，各级政务服务场所“好差评”非常满意率不低于99%。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年9月30日前）

6.深入推行“一次办”服务。一是推行证照联办“一件事一次办”。采取试点先行、逐步推广的方式，选取海勃湾区为试点，先行从食品经营行业入手，细化梳理简易低风险的企业准入准营事项，将营业执照与市场主体登记相关经营许可审批事项与关联审批事项一次告知、同步受理、资料共享、精简流程、统一发证，打造“一套材料、一网填报、一次申请、并联审批、限时办结”的证照联办新模式，实现食品经营行业准入即准营。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年10月30日前）

二是延伸“一件事一次办”广度与深度。在自治区推出115项“一件事”的基础上，再推出15项左右“一件事一次办”事项，并对已推出的“一件事”集成改革进行全面规范，推动线上线下融合办理、全市范围同标准办理，推动“一件事一次办”事项下沉镇（街道）、村（社区）办理，实现更多事项“集成办”“打包办”“一次办”。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年10月30日前）

7.深入推行“跨域办”服务。按照“跨省通办”和“全区通办”部署要求，在认真落实国家、自治区高频政务服务“跨省通办”事项清单基础上，聚焦城市群都市圈一体化发展、主要劳务输入输出地协作、毗邻地区交流合作等需求，主动拓展与周边省市、自治区其他盟市“跨省通办”和“全区通办”范围和深度，积极扩大政务服务“朋友圈”。聚焦企业和群众关注的高频事项，持续扩大“全市通办”事项范围，统一事项办理流程与办事指南，实现同一事项在全市不同区域无差别受理、同标准办理。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年11月30日前）

（三）实施政务服务提质行动，着力营造服务贴心的无忧办事氛围。

8.扎实推行“下沉办”服务。以服务企业为目标，深化“代办帮办+开发区”服务模式，结合地区产业实际，因地制宜建立园区办事服务大厅，审批部门通过委托下放高频审批事项或派驻审批人员等形式，推动政务服务事项下沉园区办理，实现园区事园区定、园区事园区办。全面推行“区长服务日”工作机制，常态化深入企业提供服务，主动协调解决企业生产经营中的困难与问题，变企业上门求助为政府主动入企服务。优化完善前置服务工作机制，健全投资项目代办帮办服务专员、一企一档等机制，强化招商引资项目的主动对接服务，推动代办帮办服务提档升级。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局、乌海高新技术产业开发区管理委员会；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年12月30日前）

9.扎实推行“帮代办”服务。以服务群众为目标，全面推动基层便民帮办代办服务四级体系建设，在首批推行89项基层帮办代办事项基础上，着重围绕养老服务、社会保险、医疗卫生等与群众生产生活密切相关领域，动态调整帮办代办事项清单，持续推动群众经常办理且基层能够有效承接的公共服务事项以帮办代办形式向便民服务中心（站）延伸，不断扩展帮办代办服务范围。注重拓宽服务渠道，积极探索“跨区域帮办代办”“寄递+帮办代办”“远程视频+帮办代办”等创新服务，推动银行网点作为基层政务服务代办点开展便民服务。不断延伸基层服务范围，充分考虑农区、社区事项办理差异因素，采取事项下放、代收代办以及自助服务终端下沉等方式，因地制宜推动政务服务事项向镇（街道）、村（社区）延伸，倾力打造高效便捷的“十五分钟政务服务圈”。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年11月30日前）

10.扎实推行“延时办”服务。以优化服务为目标，深入推进市、区、镇（街道）和村（社区）四级延时预约服务体系建设，增设延时服务专区，合理设置延时服务窗口，全面实行周六上午延时服务、其他时段预约服务工作模式，动态调整全市延时预约服务事项清单，积极畅通预约服务渠道，建立健全业务指导与监督考核机制，努力将更多领域、更多事项纳入延时预约服务范围，切实解决“上班没空办、下班没处办”的问题，最大程度满足企业群众办事服务需求。（牵头部门：各区人民政府，市行政审批和政务服务局；责任部门：市直各相关部门；完成时限：2023年12月30日前）

三、保障措施

（一）强化组织领导。各区、各部门要将打造“乌海·无忧办”政务服务品牌作为深化“放管服”改革的一项重要任务抓紧抓实，主要负责同志要认真研究部署，及时协调解决难点堵点问题，扎实推进各项工作任务落地见效。市行政审批和政务服务局要做好各项目标任务的统筹协调与推动落实，督促各区、各部门提供优质、规范、高效的政务服务。市大数据中心要统筹做好各类政务服务数据资源的归集共享与系统对接，市司法局要做好证明事项梳理以及共享证照数据应用合法性保障工作，充分发挥法治引领和保障作用。市公安局、人力资源和社会保障局、住房和城乡建设局、民政局、市场监督管理局等部门要强化本领域高频证照数据资源的汇聚供给与共享应用，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社会保障、户籍管理、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。

（二）强化监督指导。市行政审批和政务服务局要加强定期督导和考评通报工作，及时督促指导“乌海·无忧办”政务服务品牌各项任务推进工作，实行目标任务台账化管理，逐项明确责任单位、责任人和完成时限。创新考评机制，探索委托第三方对工作任务实施效果和群众满意度开展评估，并对评估结果进行通报，推动各项任务举措落地落实。

（三）强化协同联动。为保障各项工作任务稳步推进实施，建立市、区、镇（街道）以及各产业园管委会之间协同联动工作机制，全力推动政务服务向产业园区下沉，帮办代办服务向镇（街道）和村（社区）延伸，进一步理顺政务服务协同联动关系，构建形成渠道顺畅、高效运转、纵向统筹协调、横向密切配合的协同联动模式。

（四）强化宣传引导。各区、各部门要充分运用电视、广播、报刊、网络、微信等媒体，加大对打造“乌海·无忧办”政务服务品牌的宣传力度，及时总结提炼政务服务的新做法、新经验和新成效，力争在2023年底前推出一批针对性强、具有示范引领效应的改革硬举措，形成一批可复制可推广的经验做法，不断提升“乌海·无忧办”政务服务品牌知名度、美誉度。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，军分区，

市纪委监委，市中级人民法院，市人民检察院。

各人民团体，新闻单位。

乌海市人民政府办公室                   2023年5月23日印发