

办服务的实施意见》（鄂职转发〔2022〕1号）精神，进一步提升政务服务标准化规范化便利化和基层政务服务能力和水平，更好满足基层群众办事需求，结合我区实际，提出如下实施意见：

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，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，认真落实党中央、国务院和自治区党委、政府、市委、市政府以及区委区政府关于深化“放管服”改革的决策部署，助力政府职能转变，不断优化政务服务，以加强政务服务标准化规范化便利化为抓手，进一步健全完善区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务体系，解决群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，实现办事群众不出镇（街道）、村（社区）就能办成事、拿到证，全面提升群众办事便利度、满意度。

（二）工作目标。到2022年底，形成全区“纵向三级联动、横向部门协作”的政务服务工作格局，三级政务服务体系更加健全，政务服务中心、便民服务中心综合窗口全覆盖，全区一体化政务服务平台全面建成，“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”“免证办”“秒批秒办”“好办快办”“一证通办”“免申即享”全面推行，基层便民服务场所标准化建设水平和政务服务能力明显提升，帮办代办工作更加规范。到2025年底前，区本级政务服务标准化、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，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、主要任务

（一）全面推进政务服务标准化

1. 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。各镇（街道）、区直各部门要通过一体化在线政务服务平台逐一认领、发布应承接的政务服务事项基本目录，推动全区各层级政务服务事项目录清单统一。基于国家、自治区政务服务平台事项库，汇聚政务服务事项基本目录和实施清单，对国家基本目录、自治区地方目录未纳入、本地区或部门依法在办理的政务服务事项，提出新增事项需求，经区行政审批和政务服务局审核通过后，逐级上报自治区审核。各镇（街道）、区直各部门要通过国家政务服务平台、内蒙古政务服务网（鄂尔多斯）分别查看和校对发布实施清单的准确性和内容的一致性，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

2. 统一事项实施规范标准。按照国务院、自治区、市、我区政务服务事项要素标准化编制要求和规范，推进政务服务事

项实施清单标准化。根据事项清单实施清单梳理再造流程，逐项、逐环节优化完善事项名称、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。在严格落实政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”的基础上，持续推动实现政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素标准统一。各镇（街道）、区直各部门要按照国家、自治区、市统一的事项实施标准，对应在政务服务平台上修改完善事项实施清单。并按照“全市通办”流程规则，通过全程网办、异地代收代办、多地联办等方式，推动更多事项实现“跨区域办理”。

3. 统一基层政务服务场所设立标准。统一名称标识，乡镇（街道）便民服务中心名称统一为“东胜区 xx（镇、街道）便民服务中心”，村（社区）便民服务站名称统一为“xx（镇、街道）xx（村、社区）便民服务站”，规范使用统一的政务服务标识。（参考尺寸：横牌 60cm*90cm；基底材质使用银色不锈钢，UV 面板喷涂或丝网印刷，文字颜色为红色。详见附件 1）。办公室门牌、LOGO 墙等其他标识参照《鄂尔多斯市政务服务局关于印发〈关于加快推进全市基层便民服务中心便民服务代办点标准化建设的指导意见（试行）〉的函》（鄂政服函〔2020〕23 号，以下简称《指导意见》），根据工作实际规范制作。

4. 统一区域划分标准。各便民服务中心（站）应按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离、一网办理、方便服务的原则，合理设置综合办事、咨询服务、政务公开、自助服务、休息等候等功能区。服务场地面积受限的，功能区可合并设置，可因地制宜提供能满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

5. 统一基础设施建设标准。各镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站应当接通互联网、电子政务外网，有需求并且满足条件的，接入对应业务专网，加快推动“互联网+政务服务”向镇（街道）及村（社区）延伸覆盖。本着满足需求、厉行节约、安全可靠原则，配备计算机、取号机、评价器、打印机、复印机、高拍仪等信息化办公设备，无线网络、饮水充电等便民服务设施为老弱病残特殊人群提供服务。

（二）加快推进政务服务规范化

1. 规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。区行政审批和政务服务局运用公开公示、绩效评价、电子监察等管理措施，督促政务服务中心、便民服务中心、便民服务站窗口工作人员严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化帮办代办、线上答疑等前置服务，加强政务服务事项申报辅导和代办帮办，推行由“面对面”向“肩并肩”转变。

2. 规范中介服务。进一步清理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，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。2022 年底前，区直各部门将涉及的中介服务事项填报完善在政务服务事项实施清单中；2023 年底前，向社会公布各行业强制性中介服务事项清单；2025 年底前，向社会公布全区统一的强制性中介服务事项清单。

3. 规范网上办事服务。深化“一网通办”的前提下，加大办事环节精简和流程再造力度，提升政务服务事项网上办理深度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，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。同时按照“全市通办”流程规则，通过全程网办、异地代收代办、多地联办等方式，推动更多事项实现跨区域通办。

4. 规范事项梳理。按照国务院、自治区政务服务事项标准化梳理要求，将镇（街道）、村（社区）办理的重点领域公共服务事项及镇（街道）行政权力事项进行统一规范梳理，制定统一的镇（街道）、村（社区）政务服务事项指导目录（以下简称“指导目录”），实行动态化管理（详见附件 2）。各镇（街道）要根据指导目录，重新梳理规范镇（街道）、村（社区）政务服务事项，同一事项的名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料、办理时限、收费项目等要素原则上全区统一。各部门要围绕群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，采取委托受理、授权办理、帮办代办等方式，

下沉到基层就近办理。

5. 规范办事指南。依托全区一体化在线政务服务平台，对梳理出的政务服务事项按需认领并逐项编制办事指南。对统一梳理的办事指南模板，规范事项名称、受理条件、申请材料、办理时限、办理流程、办理环节等基本要素，镇（街道）、村（社区）复用标准化办事指南，做到线上线下办事指南和服务栏目标标准一致、信息准确、方便实用。12月底前，各镇（街道）、村（社区）编制完成并公布基层政务服务事项办事指南。

（三）推进政务服务便利化

1. 推进政务服务“集成办”。从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后、项目从立项到竣工全生命周期，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，优化业务流程，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。大力推进涉企审批事项集成办理，提供更多服务。认真落实自治区试点工作任务，及时总结“新生儿出生一件事”“新生入学一件事”“公租房申请一件事”试点工作经验，强化事项梳理、系统对接、数据共享。

2. 推进政务服务事项“就近办”。各镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站为企业和群众提供延时、错时、特殊服务，为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体优先提供“绿色通道”服务。对确实行动不便的群众或需现场检验的审批事项，应派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。对因特殊、紧急需要或重大事项，在公休日

通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”，全面推广24小时不打烊的自助政务服务。

3. 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。进一步优化办事流程，压减证明事项，健全完善容缺受理服务机制。编制和公布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 可容缺受理的材料清单，在办理相关政务服务事项时，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。

4. 创新方式提供更多便利服务。各镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。各便民服务中心（站）要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。鼓励开展延时、错时、预约办理等服务。要加快部门政务服务业务系统与一体化在线政务服务平台全面对接融合，2022年底前，全面推进“综合一窗受理”系统三级应用。各部门可以依托一体化政务服务平台支撑政务服务业务办理的，不再单独建设相关业务系统，确需单独建设业务系统的，要做好与一体化

政务服务平台的对接融合和数据共享。

（四）创新基层惠民利企政务服务举措

1. 推行“一站式”集中办理。各镇（街道）及村（社区）要按照“多点可办、就近能办”的原则，推动基层政务服务事项进驻便民服务中心（站）集中办理，为基层群众提供“一站式”服务。建立便民服务中心与派出所工作联席制度，将户籍、治安、交管等简单高频政务服务事项进驻便民服务中心集中办理，打造公安便民服务新模式，减少群众跑腿次数。便民服务中心（站）应当建立健全首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约延时错时服务”“上门服务”等制度，推进管理规范化和服务标准化、便利化。

2. 推行“综合一窗”服务模式。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”原则设置综合窗口，2022年底前，推动实现镇（街道）便民服务中心综合窗口全覆盖，并结合基层群众办事需求，将“一件事一次办”“异地通办”事项纳入“综合一窗”受理范围。完善帮办代办窗口功能，为老年人、残疾人等特殊群体提供专业的全链条指导和帮办代办服务。通过开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升服务能力。

3. 持续推进掌上办理。在夯实基层“掌上办”服务基础上，实现网上政务服务事项与“蒙速办”APP有效衔接。依托“蒙速办”APP，开设基层政务服务专栏，围绕教育、医疗、社保等与群众生产生活密切相关的重点领域，将基层便

民服务事项纳入“蒙速办”APP办理，构建智慧政务服务体系。12月底前，陆续推动“蒙速办”APP中身份证、营业执照、不动产证等高频电子证照亮证应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办”。

4. 强化政务服务监督评价。镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站应当在窗口醒目位置公示工作人员姓名、工作职责、监督投诉电话等内容，自觉接受监督。推进政务服务“好差评”向基层延伸，依托“好差评”系统，为评价对象提供PC端、手机短信、APP、小程序、二维码、评价器、意见箱等多渠道评价，每个服务窗口或站点至少提供一种评价渠道。暂不具备线上评价条件的需向区行政审批和政务服务局提供说明，以书面表格形式评价（见附件3）。12月底前，推动政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，实现现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”。加强电子监察，对基层政务服务事项审批流程和审批环节实行全过程“红黄牌”管理，助推基层政务服务事项按期办、提速办、优质办。充分发挥12345政务服务便民热线总客服作用，切实提升政务服务咨询和诉求处理水平，高效提供咨询导办、监督举报服务。

（五）强化政务服务帮办代办服务能力

1. 构建帮办代办体系。融合线上线下，积极推动政务服务帮办代办向基层延伸。线上依托一体化在线政务服务平台、“蒙速办”APP开设帮办代办服务专栏，提供查询、咨询、指引、办理等服务。线下依托帮办代办窗口，无偿为群众提

供咨询、指导、协调、帮办、代办、上门办等服务，形成线上线下有效融合、横向协作、纵向联动的区本级、镇（街道）、村（社区）三级帮办代办服务体系。重点针对居住分散、交通不便或因年老、伤病、残疾等原因无法办理业务的，通过邮政+帮办代办、民生集市+帮办代办、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。12月底前，完成线上专栏和线下窗口设置。

2. 统一帮办代办服务标准。坚持以群众需求为导向，推动帮办代办服务向基层延伸。各便民服务中心（站）按照工作目标要求，12月底前，统一实现“八有”，即有帮办代办窗口、有代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账。

3. 确定帮办代办服务范围。参照自治区、鄂尔多斯市梳理发布的苏木乡镇、嘎查村级的帮办代办政务服务事项基础清单，以及东胜区镇（街道）便民服务中心帮办代办事项指导性目录（附件4）和东胜区村（社区）便民服务中心帮办代办事项指导性目录（附件5），结合现行帮办代办事项，围绕社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等与群众生产生活密切相关的重点领域，统一制定镇（街道）和村（社区）可办政务服务事项、帮办代办政务服务事项标准，指导推动各镇（街道）和村（社区）梳理公布帮办代办政务服务事项清单，规范帮办代办服务。12月底

前，要立足本地实际、因地制宜、科学合理梳理帮办代办事项清单，动态调整并向社会公布。

4. 规范帮办代办服务流程。帮办代办实行首办负责制，及时告知帮办代办服务相关法律法规、政策及办事流程，对材料齐全并符合条件的帮办代办事项应当场填写帮办代办委托单（附件6），同时将委托单回执交予申请人；对材料不齐全的帮办代办事项，要一次性列出缺少材料以及补齐补正材料的途径或方法，方便群众一次性补齐补正材料；对当场可以补正的材料，帮办代办人员要帮助群众填写和补充材料并打印；对涉及跨层级的帮办代办事项，帮办代办人员要向上级帮办代办队伍发起协助申请，上级帮办代办人员接到协助申请后，立即承接并开展帮办代办业务，及时将办理结果推送至发起协助的帮办代办人员。帮办代办人员在规定的时限内向申请人反馈办理结果，并做好帮办代办服务工作台账记录（附件7）。12月底前，镇（街道）、村（社区）要根据本地区帮办代办事项清单，梳理公布本地区帮办代办工作流程，建立帮办代办服务工作台账。

5. 配强帮办代办工作队伍。建立以镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）党员干部为骨干，以网格员、大学生村官及包联驻村干部为补充的专兼职政务服务帮办代办队伍，进一步充实“您有事我来帮”政务服务先锋队力量。通过示范引领、结对帮带等实践方式，提升服务水平、服务能力、服务效率。加强帮办代办人员管理，积极探索薪酬补助、责任追究等激励约束机制。实行代办员挂牌上岗，在便

民服务中心（站）公示代办员姓名照片、联系电话、代办时段、代办事项、岗位职责等有关信息，做到联系方式全公开、反映渠道全畅通、服务管理全覆盖。每个便民服务中心至少确定2名代办员，每个便民服务站至少确定1名代办员，提供无偿帮办代办服务。12月底前，各镇（街道）、村（社区）完成帮办代办队伍组建，建立本地区帮办代办责任清单。

6. 创新帮办代办工作手段。大力推行“互联网+帮办代办”服务模式，依托一体化在线政务服务平台和“蒙速办”APP，建设基层政务服务帮办代办系统，实现线上预约、查询申报、掌上申请、事项管理、在线监督等功能。根据实际需求部署自助终端，推动集成式自助终端向镇（街道）、村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸。拓展“政银合作”，将银行网点作为政务服务点办理高频事项。加强与物流企业、快递公司合作，通过邮政+帮办代办等方式，降低帮办代办运行成本，拓宽帮办代办途径渠道。有条件的（街道）可采取政府购买服务、派驻人员等方式统一配备帮办代办人员，提供专业化、精准化帮办代办服务。

三、工作要求

（一）强化组织领导。各镇（街道）、区直各部门要高度重视，进一步提高政治站位，主要负责同志要亲自部署工作、亲自把关方案、亲自协调关键环节、亲自督查落实情况，紧盯目标任务和时间节点细化任务分工，层层压实责任，确保改革任务落地见效。

（二）强化联动协调。建立健全联动协调机制，形成密

切配合、上下联动、整体推进工作格局。区行政审批和政务服务局要敢于担当、勇于负责，积极发挥牵头作用，做好政务服务日常工作；区直各部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作；财政部门要将此项工作所需资金纳入本级年度财政预算，给予充足经费保障；各镇（街道）要于2022年12月底前，细化制定公布实施办法。

（三）强化督查考核。区行政审批和政务服务局负责制定专项工作台账，定期调度、通报进展情况，推动工作落实，并将各镇（街道）、各部门便民服务帮办代办工作纳入年度政务服务绩效考核。建立惩戒问责机制，对工作推进不力、损害基层群众合法权益的，将依纪依法严肃问责。

（四）强化政策宣传。各镇（街道）、区直各部门要不断加大政策宣传力度，积极运用政务服务场所、新闻发布会、政策吹风会、电视报刊、网络新媒体等媒介，创新动画、漫画手册等企业群众喜闻乐见的宣传方式，向社会及时提供通俗易懂的政策解读，及时总结推广在推进政务服务标准化、规范化、便利化进展中的典型经验做法。进一步提升社会知晓度，提高基层群众参与度，营造良好舆论氛围。

- 附件：1. 东胜区基层政务服务便民服务中心（站）形象
导视规范
2. 东胜区基层政务服务事项指导目录
3. 东胜区基层政务服务“好差评”评价表

4. 东胜区镇（街道）便民服务中心帮办代办事项指导性目录
5. 东胜区村（社区）便民服务站帮办代办事项指导性目录
6. 政务服务帮办代办委托单
7. 东胜区基层政务服务帮办代办工作台账
8. 东胜区镇（街道）代办员责任清单
9. 东胜区村（社区）代办员责任清单

东胜区推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组
2022年12月29日

