

上饶市政务服务管理局

饶政务字〔2021〕28号

关于印发《提升政务服务能力助力推进复工复产集中攻坚月行动方案》的通知

各县（市、区）政务服务办，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜
区、上饶高铁经济试验区管委会党政办，市直各单位：

现将《提升政务服务能力助力推进复工复产集中攻坚月行动方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

上饶市政务服务管理局

2021年12月1日



提升政务服务能力助力推进复工复产 集中攻坚月行动方案

根据《江西省人民政府办公厅关于印发 2021 年深化“放管服”改革优化政务服务工作要点的通知》《江西省政务服务管理办公室关于转发〈2021 年度省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作方案〉的通知》和《上饶市有效应对疫情稳定经济增长推进复工复产政策措施》有关要求，结合我市政务服务工作实际，特制定如下行动方案。

一、工作目标

按照党中央、国务院、省委、省政府和市委、市政府有关“放管服”改革决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦疫情期间企业复工复产和群众诉求，合力攻坚、全面整改、加快提升，切实把因疫情耽误的工作损失和进度弥补回来，力争在 2021 年最后一个月时间内有效提升我市政务服务能力，坚决打好年度政务服务收官战，让企业和群众获得感明显增强。

二、主要举措

（一）夯实政务服务体系

1. 统筹推进“放管服”改革。持续建立健全统筹推进机制，细化“一网、一门、一次”落地举措，总结并复制推广改革典型经验。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务

服务办（党政办）按职责分工负责）

2. 深化“三集中三到位”改革。各地、各部门与企业 and 群众密切相关的依申请类政务服务事项实现“应进尽进”，杜绝审批流程“体外循环”“收发室”现象。进一步规范各级政务服务大厅运行管理，并与网上政务服务平台深度融合。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

（二）深化简政放权

3. 取消和调整权力事项衔接落实到位。及时承接落实国务院、省政府取消、下放、调整的行政权力事项，加大对基层业务培训和设备完善的支持指导，确保下放事项接得住、管得好。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

4. 加强事项清单化管理。充分利用“互联网+”，完善权力清单网上管理，相对固定系统管理人员。及时领取全省统一行政权力清单。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

5. 清理规范管理事项。贯彻落实好全省统一的行政备案事项清单，规范备案程序，回归备案事项本质属性，严防以备案之名行审批之实。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

（三）提升线上服务水平

6. 全面推行“网上办”。依托数据共享交换平台，市、县两级自建业务系统全部完成与全省“一窗式”综合服务平台对接，实现系统通、数据通、业务通。在各级门户网站、网上大厅、新闻媒体发布网上办理渠道和网上办理流程。积极引导企业和群众采取网上申报、掌上申报等方式办理业务，为办事企业和群众提供快捷线上服务。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

7. 提升“赣服通”分厅功能。各地、各部门要按照《上饶市“赣服通 4.0”建设工作实施方案》文件要求，持续完善“赣服通”分厅服务功能。按照“应上尽上”原则，推动更多本地特色应用和高频政务服务事项上线。加速推进“赣通分”“无证办理”“政策兑现”“AI 智慧审批”“异地通办”“一件事一次办”专区建设。加快推进适老化改造升级，积极为老年人提供大字版、语音版、简洁版服务应用。全面提升服务事项数、办件发生数、用户占比数、服务稳定性、服务易用性。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

8. 规范网上事项要素配置。依托江西省事项管理系统，以国标事项要素 V6 版为标准，全面规范依申请类政务服务事项名称、事项类型、基本编码、办事流程、申请材料、网办深度、收费依据等要素配置，即办件占比达到 45%、承诺办结时限平均压缩比

达到 77%、零跑动占比达到 90%、网办事项开通率达到 100%，确保申请人通过互联网“找得到、看得懂、办得成”。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

9. 全面推行 24 小时“不打烊”服务。依托市、县两级政务大厅 24 小时自助服务区，为企业和群众提供个人身份证业务办理、税务票据打印、营业执照办理、出入境服务、各类证明自助打印等热点事项自助办理服务，打造 24 小时“不打烊”政务服务，减少企业和群众往来大厅次数，避免人员聚集到大厅。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

10. 完善“赣政通”分厅功能。打通“赣政通”“赣服通”服务通道，推行“前店后厂”政务服务新模式，实现更多政务服务事项通过“赣服通”掌上受理、“赣政通”后台办理。12 月底前，“赣政通”上饶分厅上线不少于 25 个特色应用事项，各县（市、区）分厅分别上线不少于 5 个特色应用事项。（市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

11. 全面推行“中介服务网上交易”。以《江西省网上中介服务超市管理暂行办法》为标准，依托我市网上中介服务超市平台，全面取消各地、各部门自行设定的中介服务机构准入限制，清理规范所有行政管理领域中介服务事项，扎实做好机构进驻、

资质审核、日常运行管理等工作，不断提升项目业主注册数、中介机构入驻数和采购项目数，实现“一网选中介”。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

12. 完善“互联网+监管”工作机制。强化“互联网+监管”系统应用，推动以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，实现“一处发现、多方联动、协同监管”。推动全市监管事项目录“一张网”全覆盖，监管事项实施清单填报完成率达100%。常态化归集监管数据，持续提升监管行为数据覆盖率和准确率。（市政务服务管理局、市司法局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

13. 推行不见面开标和远程异地评标。按照省、市两级公共资源交易管理办公室的相关要求，依托全省统一的公共资源电子交易系统，在市、县两级交易中心全面建成“不见面开标”系统和远程异地评标系统。（市政务服务管理局牵头，各县市区政务服务中心（公共资源交易中心）按职责分工负责）

（四）加强改革创新

14. 加快推进政务服务事项“异地通办”。优化线下“异地通办”窗口和线上“异地通办”服务专区，畅通邮政寄递渠道，完善“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等通办模式，强化数据支撑，加强电子证照跨省互认，不断拓展合作范围。2021

年底前，国家和省部署的“跨省通办”“省内通办”事项全面落实到位，“全市通办”事项不少于100项。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

15. 开展“免证办理”实体大厅建设。在市、县两级政务服务大厅打造无实体卡证办事大厅，推动至少10项高频电子证照替代实体卡证，包括电子营业执照、居民户口簿、居民身份证等，实现企业和群众通过“刷脸”“扫码”“亮码”等方式，自动调取证照信息生成办事材料。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

16. 打造“一件事一次办”工作名片。落实好全省“一件事”办理操作规范。聚焦自然人生命全周期，通过“减环节、减材料、减证明、减跑动、减时间、减费用”和“增强透明度”，高水平推进“人生十件事一次办”改革工作，推行一表申请、一套材料、一次提交、限时办结办理模式，巩固深化跨层、跨域办理成果，打造企业欢迎、群众满意的工作名片。（市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

17. 抓好惠企政策兑现实施。依托“赣服通”上饶分厅惠企政策兑现管理平台，加快完成市县两级惠企政策梳理和录入工作，完善政策兑现办事指南，健全政策更新机制，确保惠企政策

全覆盖。强化线上线下融合办理，依托各级政务服务中心完善惠企政策兑现窗口建设，强化帮办代办功能，健全兑现办理流程和工作机制，实现线上咨询、线下办理无障碍，助力惠企政策兑现落实。（市发改委、市政务服务管理局、市大数据发展管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

18. 持续推进“三个一”工程建设项目审批制度改革。大力推行工程建设项目“一窗进”“一码清”“一把抓”审批制度，实行工程建设项目审批“一窗受理、集成服务”，实现工程建设项目审批服务事项全部在网上办理。推进工程建设项目审批事项告知标准化、规范化、公开化、便民化。（市住建局、市发改委、市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

19. 深化“无差别受理”。建立健全“无差别综合受理”和“分类综合受理”机制体制，实现受理无差别、办理集成化，切实提升线下办事效率。按照“受办分离”方式，抓好受理窗口建设，做到“一窗受理、集成服务”。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

（五）完善政务服务管理机制

20. 全面落实告知承诺制。推行投资项目“容缺审批+承诺制”，对能够通过事中事后监管纠正不符合许可条件行为、有效防范风险的涉企业经营许可事项实现告知承诺制全覆盖。（市发改

委、市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

21. 全面推行“延时错时预约”制度。统一全市延时错时预约服务标准，提升线下办理能力和线上预约功能，强化跨部门间业务协同办理，重点针对高频服务，科学设置延时窗口，协同开展延时错时预约服务，确保办成“一件事”。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

22. 全面落实“好差评”制度。线上通过“国家投诉咨询平台”、“互动咨询管理平台”、政务服务网、“赣服通”、短信，线下通过评价器、二维码等方式进行咨询评价，建立评价、反馈、整改、监督全流程闭环运转的“好差评”工作体系。按照全国一体化在线政务服务平台数据归集规范要求，做到数据100%统一归集、推送，咨询投诉100%按时反馈，全年符合要求的数据量达到450万条以上。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

23. 全面推行帮办代办服务。积极落实帮办代办要求，建立健全帮办代办服务机制，建立代办员队伍，用真心、真情为企业和群众提供“妈妈式”贴心服务。（市政务服务管理局牵头，市直相关单位及“12+3”政务服务办（党政办）按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立由市政务服务管理局局长任组长，

相关分管副职任副组长的“政务服务能力提升助力复工复产”集中攻坚月行动（以下简称“攻坚月行动”）工作领导小组。领导小组下设办公室，负责“攻坚月行动”日常事务。各地、各部门要结合各自工作职责，对方案中的具体任务制定实施细则，做到理清任务、细化举措、责任到人，确保按时间节点高质量完成各自工作任务。

（二）加强协调联动。“攻坚月行动”涉及诸多业务科室和单位，是系统性、全局性工作，各地各部门要坚持“横向到边、纵向到底”的工作原则，对内加强业务整合、理顺工作机制，对外强化部门协同、互相支持配合，对尚未完成的工作任务，要采取有力措施，加快整改推进，确保年底前全部完成。

（三）加强监督考核。坚持问题导向，由领导小组办公室负责，对工作进行定期督办，对执行不力、担当不足的责任部门和单位通报问责，对办事效率高、质量好的责任部门和单位进行通报表扬，并将监督结果纳入高质量发展政务服务考核。