

# 洛阳市偃师区人民政府推进职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

偃“放管服”组办〔2022〕5号

## 偃师区人民政府职能转变和“放管服”改革 协调小组关于印发《偃师区政务服务“零跑动” 改革实施方案》的通知

各镇（街道）、区直各单位：

《偃师区政务服务“零跑动”改革实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

(此件主动公开)



# 偃师区政务服务“零跑动”改革实施方案

为进一步深化“放管服”改革，加快政府职能转变，全面提升我区政务服务能力和水平，优化偃师营商环境，现就推动政务服务“零跑动”改革工作，制定本实施方案。

## 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，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革，强化政务服务流程优化再造、数据共享、新技术应用等，全面推进政府数字化转型，实现企业和群众办事从“跑部门”“跑政府”向“零跑动”转变，显著提升人民群众满意度，优化营商环境。

### (二)基本原则

坚持需求导向，优化服务创新。聚焦企业和群众办事的难点、堵点和痛点，创新设计多种“零跑动”办理模式，满足人民群众便捷办事需求。

坚持示范引领，分类逐步推广。选择与企业和群众生产生活关系密切的重点、高频事项，优先推进“零跑动”，及时总结推广，逐步实现全覆盖。

坚持优势互补，实现整体提升。网上服务功能提升和大厅服务配置优化并重，线上线下高度融合，办事标准统一，办理渠道顺畅。

### (三)工作目标

聚焦省、市、县(区)、乡镇四级行政许可、行政确认、行政裁决、行政奖励、行政给付、其他行政权力等六类依申请办理的行政权力事项和公共服务事项(以下简称“6+1”政务服务事项),除了法律法规明确规定到场办理和涉密等特殊要求的事项外,原则上全部列入政务服务“零跑动”事项清单。

## 二、重点任务

### (一)进一步健全政务服务标准体系

1.深入推进全区政务服务事项标准化。在完成省级、市县(区)级政务服务事项标准化工作基础上,继续向乡镇延伸推进,2022年12月底前实现政务服务事项受理条件、服务对象、所需材料、法定办结时限、办理结果等要素全省统一,达到“全省通办”要求,即同一事项在不同层级、不同区域“无差别受理、同标准办理”。

2.着力推进政务服务事项优化再造。按照应精简尽精简、应共享尽共享的原则集中开展高频政务服务事项“四减两免”(减材料、减时限、减环节、减跑动;凡是政府部门核发的材料,原则上一律免于提交;凡是能够提供电子证照的,原则上一律免于提交实体证照)梳理改造工作。

3.梳理公布政务服务“零跑动”事项清单。各区直单位单位以本单位“6+1”政务服务事项为基础,按照“梳理一批、改造一批、公布一批”的原则和全流程网上办、掌上办、自助办、主动办模式,及时汇总形成本单位、本单位“零跑动”事项清单。

4.优化提升政务服务知识库。组织对政务服务便民热线服务知识库定期更新，2022年内根据偃师区新形势和政务服务“零跑动”改革要求进行新一轮政务服务便民热线服务知识库充实更新，将政务服务专业术语“口语化”“平民化”，2022年底前，完成政务服务事项规范名称、常用称呼(别名)、常见咨询问题等信息梳理与汇总，支撑办事检索和线上线下多渠道咨询。推进全区12345政务服务热线整合及语音智能化提升改造，发挥好政务服务总客服功能。

## **(二)优化提升“零跑动”服务方式**

5.优化全流程网上办服务。以河南省政务服务平台为依托，以政务服务事项“一网通办”为主线，深入推进系统集成、数据对接、业务协同等，实现申请人只需登录河南政务服务网就能完成服务定位、办事咨询、事项申报、进度查询、服务评价、结果邮寄送达，全流程“零次到现场”。

6.优化掌上办服务。充分发挥“豫事办”、“洛快办”APP小程序，打造政务服务移动端，申请人使用手机即可完成事项办理，过程进度掌上可查、服务体验掌上可评。

优化自助办服务。逐步整合单一功能自助服务终端，利用“24小时政务服务自助厅”便利服务，惠及更多申请人自助办理各类高频事项。优化主动办(帮办、代办)服务。聚焦民生高频、特殊群体服务事项，优化主动办服务。

7.优化“一件事一次办”服务。以申请人视角的“一件事”目标

需求为导向，将两个以上的办事服务或两个以上部门的系统、数据、人员相互协同方式，为企业和群众提供跨部门、跨层级的“一件事”主题集成服务，实现“一次告知”“一表申请”“一套材料”“一口受理”“一网审批”“一窗发证”“一体管理”。

### **(三)扎实推动线上线下高质量融合发展**

8.完善线上线下“一窗受理”运行机制。进一步完善“在线咨询、网上申请、综窗受理、分类审批、统一出件、邮寄送达”模式，建立“未办成事”综合窗口协调服务机制，切实帮助人民群众解决堵点难点问题。

9.强化线上线下综合服务兜底功能。充分发挥偃师区政务大厅线上线下帮办代办区服务作用，主动帮助、正确引导申请人通过线上渠道办理政务服务事项。保留必要的线下服务窗口，审批服务部门不得以提供线上服务为由，排斥或拒绝企业和群众自主选择线下服务，特别是对于老年人、残疾人等服务对象，要主动耐心帮助申请人完成事项办理，提高群众办事满意度。

### **(四)强化信息化技术支撑**

10.推进电子证照和数据精准共享。坚持政务服务业务需求导向，制定数据共享责任清单，明确各部门之间的电子证照和数据共享具体需求，倒逼数源部门精准归集电子证照、提供共享数据，确保数据及时更新、动态可用。

## **三、实施步骤**

### **(一)动员部署阶段**

2022 年 10 月底前，完成全区政务服务“零跑动”改革工作部署，各区直单位要深刻学习领会改革内涵，制定工作推进计划方案。

## **(二)梳理公布及实施阶段**

2022 年 12 月底前，各区直单位组织梳理并集中公布实施第一批政务服务“零跑动”事项清单。2023 年 10 月底前，集中公布实施第二批政务服务“零跑动”事项清单。

## **四、保障措施**

### **(一)加强组织领导**

在区优化营商环境工作专班的领导下，区政务服务中心负责牵头统筹推进政务服务“零跑动”改革，统筹协调政务服务“零跑动”改革中的审批服务流程优化再造、全流程网办、“一网通办”、综合窗口受理、多部门审批服务联动等具体事项，加强对区直各单位政务服务指导工作指导和监督检查。

### **(二)密切协同配合**

牵头部门要加强统筹、组织、协调，责任部门要主动参与、积极配合，强化指导督促，共同抓好工作落实。区政务服务中心是政务服务“零跑动”改革的主战场，要结合各自实际，紧贴企业和群众需求，以“一枚印章管审批”为抓手锐意改革创新，积极探索政务服务“零跑动”的实践经验、典型经验、可复制推广经验，发挥示范引领作用。

### **(三)做好宣传引导**

各区直单位要充分利用电视、互联网和新媒体广泛宣传政务服务“零跑动”改革成果，及时准确发布改革信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好氛围。

