

各街道党工委、办事处、吉忽伦图苏木、五当召镇党委、政府，区委各部门，石拐产业园，区直属各机关、事业单位、各人民团体、驻区各单位：

经区人民政府同意，现将《石拐区进一步优化政务服务提升行政效能三年行动，推动“高效办成一件事”实施方案（2024-2026年）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

石拐区人民政府办公室

2024年5月17日

（此件公开发布）

石拐区进一步优化政务服务提升行政效能三年行动，推动“高效办成一件事”实施方案（2024-2026年）

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《内蒙古自治区关于优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（内政发〔2024〕15号）《包头市提升政务服务行政效能三年行动方案（2024年—2026年）》有关工作部署，深入推动全区政务服务行政效能提质增效，打造“石心实意”政务服务品牌升级版，制定如下方案。

一、总体要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署及自治区、包头市、石拐区党委、政府工作安排，坚持问题导向与目标导向相结合，坚持以人民为中心的发展思想，从企业和群众视角出发，围绕加快转变政府职能，为民办实事、惠企优服务、“高效办成一件事”，依托全国、全区一体化政务服务平台，健全完善常态化工作机制，打造办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化的“石心实意”政务服务品牌升级版，力争建成审批最简、服务最优、企业群众满意度最高的一流政务服务先行示范区。

二、工作目标

以政务服务最高效为目标，2024年，进一步优化基层政务服务体系，实现基层便民服务站科学合理设置；加大简政放权力度，实现更多政务服务事项就近办、全区通办；促进线上“一网通办”和线下“一窗通办”协同融合，网上办、掌上办更加好办易办；全面提升政务服务效能水平，实现更多事项“集成办、承诺办、跨域办、免申办、体验办、帮代办”；健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批高频、面广、问题多的“一件事”高效办理；全方位提升窗口服务质量和效能，打造一流的政务服务综合受理队伍。

2025年，县乡村三级政务服务行政效能体系全面建成。进一步扩大“高效办成一件事”事项数量，全区100%的行政权力事项实现清单化管理，100%的“应进必进”政务服务事项进驻各级政务服务大厅，100%的“应上尽上”政务服务事项实现“一网通办”，100%的进驻各级政务服务大厅政务服务事项实现“一窗通办”。

2026年，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效；全区形成“纵向三级联动、横向部门协作”的基层政务服务工作格局，三级政务服务体系更加健全，基层便民惠企服务事项不断增加，办理流程更加规范，政务综合服务能力得到大幅提升。

三、主要任务

（一）深化政务服务能力基础保障

1. 苏木镇(街道)便民服务中心进一步优化综合受理窗口,真正实现无差别综合受理,2025年底前100%进驻政务服务事项实现“一窗通办”。今年拟将大发街道便民服务中心打造为自治区级标杆型,拟新增石拐街道、大德恒街道便民服务中心2个市级标杆型便民服务中心;三岔口嘎查、脑包沟村便民服务站2个市级标杆型便民服务站。鼓励苏木镇(街道)便民服务中心通过购买服务等方式充实综合窗口人员队伍。进一步加强园区政务服务工作站建设,继续围绕“园区事园区办”的工作目标,按照自治区“十有”建设标准,全力打造市级示范园区政务服务工作站;联合石拐区产业园区、财政局、编办、发改委共同推进《关于加快推进政务服务向各工业园区延伸的通知》要求,进一步提升我区产业园区政务服务能力;高效推进重点项目审批帮办代办服务,继续推行“首席帮代办”专员服务,积极开展园区企业走访调研活动,持续开展政务服务“进企业”行动,将主动靠前服务、及时跟进服务、精准精细服务贯穿到项目建设全过程。

2. 夯实政务服务基础。围绕事项、场所、办事流程等重点,扎实推进政务服务标准化规范化建设,确保同一政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理,线上线下无差别受理、同标准办理。深入推进政务服务“只进一扇门”,除场地限制、涉密等特殊情形外,政务服务事项要全部进驻政务服务中心集中办理,实现“应进必进”达到100%。苏木镇(街道)要结合承接能力和企业群众需求,推进公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托

育服务、户籍管理等领域公共服务事项和与企业 and 群众生产生活密切相关的网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项进驻便民服务中心。

3. 加强政务服务人员保障。各级政务服务管理部门要加强各级政务服务窗口从业人员审批业务受理、政务礼仪、接待礼仪、办公礼仪等培训，给企业和群众带来更贴心更专业高效的品质服务。加强各级政务服务窗口从业人员配备、管理和考核，出台政务服务窗口从业人员激励奖励措施，创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，强化政务服务专业化队伍建设，推进综合服务窗口人员统一配备和职业化发展。

4. 加强高频服务清单管理。依托全区一体化政务服务平台，建立高频服务清单动态管理和定期发布机制，实现全区 100% 的政务服务事项清单化管理。做好国家、自治区行政权力事项取消下放的承接工作，动态调整权责清单、政务服务事项清单、行政许可事项清单等，优化完善事项办事指南、审查要点等，推进全区所有政务服务事项全要素标准化。

5. 推动“高效办成一件事”。严格落实国家和自治区确定的 16 个“高效办成一件事”事项，持续深化政务服务“一网、一门、一线”改革，统筹推进“5+8+3+N”个“一件事”，依托全国及全区一体化在线政务服务平台，进一步扩大我区“一件事一次办”集成服务范围，按照《包头市提升政务服务行政效能三年行动方案（2024-2026 年）》要求，积极贯彻落实水利、能源、

交通等工程建设领域“一件事”改革工作，紧紧围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后，全生命周期的高频事项，年内增加 50 个线下“一件事一次办”事项。

6. 强化线上线下协同服务。推动实现全区政务服务事项线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务。提速推进政务服务向基层延伸工作，依托基层便民服务场所、银行、邮政、园区、车站、商业综合体等，全面打造“15 分钟政务服务圈”。围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，持续优化完善线上线下服务渠道，加快推进适老化改造和信息无障碍建设。

7. 加强政务服务热线建设。全面加强 12345 政务热线受理工作。优化热线智慧化服务能力，充分发挥 12345 热线平台统筹协调、指挥调度、监督考核、监测预警、分析研判和综合评价功能，切实提升平台服务效能，实现政务热线办理响应率、办结率、解决率、满意率稳步提升。

8. 加强涉审中介服务规范化管理。依托“包头市行政审批中介服务网上超市”平台，各中介行业主管部门要积极引导中介机构进驻“网上中介超市”，并在已有咨询评估等 7 类行业类别 21 项中介服务事项基础上，实时动态调整最新中介服务事项清单，依托“网上中介超市”平台实现对中介组织信用信息采集、管理、共享、查询和等级考评等的全面管理，并及时公布中介机构的最新信用信息，完整准确记录信用“痕迹”，实现中介信用信息的集中发布和全面共享。各行业主管部门要加快中介服务监管配套

改革和相关制度建设，加强事中事后监管。要进一步规范中介服务收费，对保留的中介服务项目，价格主管部门根据行业发展情况，分别制定实行政府定价、政府指导价、市场调节价的项目目录。

（二）加强智能化政务服务建设

1. 深化自治区政务服务平台持续赋能机制。积极配合自治区、包头市做好一体化政务服务平台、电子证照系统、电子印章系统、统一身份认证系统，提升跨区域、跨部门、跨层级业务协同和公共支撑能力。

2. 推动政务服务事项和应用纳入政务服务平台管理。依托自治区政务服务平台整合联通各类办事服务系统，推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入同级政务服务平台管理和办理。依托“互联网+监管”平台，全面梳理依职权事项，确保平台与清单事项名称、事项编码、办理流程、监管方式完全一致。

3. 搭建覆盖全区的政务服务地图。以建设数字政府、打造高质量智慧政务为牵引，整合办事大厅、便民服务中心、便民服务站点的基本信息、地理位置信息、服务能力信息、预约排队信息等，搭建覆盖全区的政务服务地图，为企业群众提供便捷、高效、主动、专业的一站式政务服务引导服务。

（三）加强便利化政务服务建设

1. 推进关联事项集成办。开展好第二批政务服务事项下沉工业园区事项梳理工作，组织相关部门对下沉工业园区事项清单进行全面梳理，将需多部门办理或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一类事一站办”服务。明确每个“一件事”的牵头单位和配合单位及各自职责，强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享。重构跨部门办理业务流程，优化前后置环节，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。强化线上线下联动，开展并联审批、联合评审、联合验收等，大幅压减办理时长和办事成本。

2. 推进政务事项信用办。加强政务服务领域诚信体系建设，推行告知承诺制和容缺受理服务模式。持续探索扩大“容缺受理”“告知承诺”事项范围，除涉及国家安全、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，按照最大限度利企便民的原则推行政务服务告知承诺服务模式。统一规范告知承诺或容缺受理文书格式，明确可承诺替代或容缺受理的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，动态调整“容缺受理”“告知承诺”“信用承诺”事项清单，并通过政府门户网站、政务服务网进行公示。对实行告知承诺、容缺受理的办件，有关主管部门要加强事中事后监管，确有必要的可以开展全覆盖核查，发现不符合许可条件的，要依

法调查处理，并将失信违法行为记入其信用记录，依法依规实施失信惩戒。

3. 推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，持续推动更多政务服务事项全区通办、跨省通办，做到就近办、异地办。2024 年底前，在落实自治区“全区通办”政务服务事项基础上，梳理我区“跨省通办”事项，积极学习先进地区经验，推进异地代收代办、多地联办工作，推动“跨省通办”合作协议签署，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务，不断提升政务服务便捷度和群众获得感。优化线下代收代办服务模式，优化收件、办理两地窗口协同联动工作机制，明确代收代办相关单位责任分工。

4. 推进政策服务免申办。持续梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，精准匹配符合政策条件的企业和群众“免申即享”。对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。优化政府网站和政务服务网，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。进一步梳理规范招商引资优惠政策，形成符合实际的优惠政策清单，在石拐区政府门户网站开设“惠企政策”专栏，每年发布惠企政策不少于 20 条，优化政府网站和政务服务网，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。

5. 推进政务服务体验办。在政务服务中心开展“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”等工作。邀请各级政务服务实施部门主要领导或分管领导到政务服务大厅主动体验办事流程，同时邀请企业群众和各行业专家学者等充当“政务服务体验员”，确保每月至少开展一期体验活动，直接感受政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，形成清单发布、应用建设、使用反馈、服务优化的闭环。

6. 以政企“连心桥”为契机，为企业纾困解难。开展政企恳谈活动，针对企业提出的问题，按照“前期准备—问题办理—回访跟踪”的闭环工作机制，推动各部门各司其职，严格按照责任分工、交办要求、办理期限开展跟进落实，努力实现“完成一件，销号一件”。通过召开会议，实地调研、政策宣讲等形式，进一步畅通政企沟通渠道，切实增强企业获得感，提振发展信心，营造出重商亲商的浓厚氛围。

7. 推进政务服务帮代办。完善“厅内帮办服务+厅外流动服务”工作模式，健全线上线下帮办代办体系。县乡村三级政务服务场所要明确帮办代办人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。优化线下帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。加大园区重点项目审批“三包一”帮办代办力度，不断提升“首席帮代办”专员服务质量，通过预约上门、深入项目一线等方式，对2024年重点项目审批手续实施全量帮办代办，

定期召开工作推进会，及时疏通审批痛堵难点，最大限度提高手续办理率，满足园区企业和职工行政审批和政务服务多样化需求。

(四) 完善问题堵点解决机制

1. 健全办事堵点主动发现机制。通过线下各级政务服务办事大厅、线上“网上办事大厅”、12345 政务服务热线、上门服务等渠道采取问卷调查、满意度测评、开门问需等多种途径，强化与企业和群众的常态化沟通机制，主动发现、及时掌握企业和群众办事的“急难愁盼”问题。

2. 优化办事堵点高效解决机制。针对企业和群众反映的政务服务办事堵点，各级政务服务管理部门要建立健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理机制，形成受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理新模式，真正实现接诉即办、有诉快办、急诉速办。针对企业和群众普遍关注、反映强烈、反复出现，涉及责任不明确或职责交叉、办理难度较大等问题，各级政务服务实施部门采取主要领导领办、建立专门台账、专班负责、联席会议等方式，强化跨部门、跨层级集中会商、协同办理。

3. 完善堵点数据分析应用机制。加强针对办事堵点的数据分析研究，尤其要发挥 12345 政务服务便民热线平台的数据汇聚优势，不定期形成数据分析研究报告，为政府领导决策提供重要参考。各部门单位要对企业和群众反映强烈，带有苗头性、典型性、集中性问题要提前研判，前移破解问题的关口，推动优化流程、创

新服务取得实质性进展，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。

（五）全面深化政务服务模式创新

1. 复制推广基层政务服务创新成果。推动苏木镇(街道)便民服务中心和嘎查村(社区)便民服务站 100%实现软硬件标准化建设，今年拟将大发街道便民服务中心打造为自治区级标杆型，拟新增石拐街道、大德恒街道便民服务中心 2 个市级标杆型便民服务中心；三岔口嘎查、脑包沟村便民服务站 2 个市级标杆型便民服务站。

2. 提升抖音直播服务影响力。建立市县两级政务抖音直播协同联动机制，拓展直播内容；推出在线咨询、预约办理等服务，提升用户使用体验感和满意度；确保每月至少开展一次旗县区直播活动，充分利用抖音平台的大众服务功能，提高打造“包你满意”政务服务品牌的知晓率和关注度。

（六）全面推动政务服务扩面增效

以“一厅两区两窗四端平台”推动涉企服务“一站集成”办理，即设立政企会客厅、企业开办服务专区、工程建设项目自助申报服务专区、企业服务综合受理窗口、服务企业发展“绿色通道”窗口，实现政务服务网、蒙速办 APP、24 小时自助服务区、实体大厅“四端协同”服务，为企业提供服务咨询、事项审批等全过程服务；建立由“帮办代办员+窗口首席代表+服务企业法律专员+社会监督员”组成的企业服务专员队伍，以“互联网+窗口服务”

为依托，聚焦企业群众关切，全面推进“线上+线下”帮办代办；探索统筹行业协会商会、市场化专业服务机构和工信、司法、金融、人社、科技、商务等部门涉企服务资源，为企业提供政策、法律、金融、人才、科创、国际贸易、投诉受理等定制化、套餐式服务。

四、保障措施

（一）加强组织领导。区政务服务局牵头负责全区政务服务效能提升工作的顶层设计、统筹推进、组织协调、监督检查、平台建设等工作。区有关部门要强化部门协同，提高政治站位，统一思想认识，牢固树立“一盘棋”思想，在统筹抓好本职工作的同时，强化部门之间协作，着力构建齐抓共管、协同推进的良好格局，确保各项工作高效运行。

（二）细化落实举措。区有关部门按照《石拐区进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”分工台账》的具体工作举措，明确组织领导、责任分工、推进措施、保障机制、宣传培训等具体内容，逐项分解任务，明确责任部门和完成时限，实行清单化管理。做到三年行动方案与本部门其他重点工作同安排、同部署，确保提升行政效能三年行动方案取得实效。

（三）加强宣传推广。区有关部门采取多种形式做好提升政务服务行政效能政策解读和舆论引导。从实际出发改革创新、大胆探索，力争重点领域、重点事项取得更大突破。及时总结行之有效

的经验做法，在全区范围内复制推广，推动“一地创新、多地复用”。

附件：石拐区进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”分工台账