关于对《五原县关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案》的政策解读

为方便社会公众广泛知晓和正确理解《实施方案》相关内容，切实抓好各项工作落实，现解读如下。

一、文件出台背景

**（一）出台文件原因：**加快推进五原县政务服务标准化、规范化、便利化，打造一流政务营商环境，更好满足企业和群众办事需求，结合我县政务服务工作实际，制定本实施方案。

**（二）出台文件依据：**《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）**、《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）**和《巴彦淖尔市关于加快推进政务服务服务标准化规范化便利化实施方案》**（巴政办发〔2022〕64号），**制定本实施方案。

**二、工作目的和意义**

持续优化政务服务是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。认真贯彻党中央、国务院决策部署，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，积极探索创新审批服务便民化措施，政务服务水平大幅提升，营商环境显著改善，企业和群众获得感不断增强。

**三、工作开展措施**

**（一）提升政务服务标准化水平。一是**推进事项标准化。推动全县各层级同一政务服务事项目录清单统一，将劳动就业、社会保险等公共服务事项目录统一纳入政务服务事项目录，实行政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布、动态管理；**二是**推进实施清单标准化。依据自治区、市政务服务事项目录，梳理县、乡镇、社区三级政务服务事项目录，确保各级事项名称、类别、编码、依据对应统一；**三是**健全标准体系。分批制定修订政务服务事项管理、政务服务场所建设、政务便民热线运行、政务服务数据共享、政务服务“好差评”等标准实施细则。

**（二）提升政务服务规范化水平。一是**规范服务场所。将各类政务服务场所全部统一为政务服务中心、便民服务中心（站），集中提供办事服务，合理设置服务窗口、配备工作人员；**二是**规范审批服务。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；**三是**规范网上办事服务。全面推广使用一体化在线政务服务平台，对各部门自建系统深入对接自治区统一身份认证体系，构建三级联通的网上政务服务体系；**四是**规范政务服务“掌上办”。大力推动部门业务、公共服务向手机端延伸，推进微信公众号、小程序、APP中的各类业务、公共服务事项，向“蒙速办”汇聚；**五是**规范线上线下融合发展。线上线下并行服务，申请人在线下办理业务时，不得强制其先到线上预约或在线提交申请材料，企业和群众自主选择办理渠道，实现无差别受理、同标准办理；**六是**规范12345政务服务便民热线运行。完成政务服务热线的归并优化工作，分级成立热线工作领导小组，健全属地热线调度工作机构，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”；**七是**规范开展评估评价。充分利用各级政务服务机构、平台、便民热线，全面开展“好差评”工作。

**（三）提升政务服务便利化水平。一是**推进事项集成化办理。全面推行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”，优化业务流程，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限；**二是**推广“免证办”服务。通过数据共享、在线核验等方式，支持已汇聚的电子证照在政务服务事项办理中免于提交实体证照；**三是**推动事项“就近办”。推动医疗卫生、养老服务等事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉基层便民服务中心（站）办理。推动自助终端向村（社区）、园区、商场等场所延伸，实现政务服务“就近办、家门口办”；**四是**推动事项“网上办、掌上办”。推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”；**五是**推行告知承诺制和容缺受理服务模式。梳理可采取告知承诺制和容缺受理方式的政务服务事项，统一向社会公布；**六是**提供更多便利服务。高频政务服务事项为企业和群众提供“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不休息”等延时服务。

**（四）加强全区一体化政务服务平台应用。一是**强化平台功能应用。深化“综合一窗受理”应用系统，为“一窗式”改革提供平台支撑；**二是**加强数据共享能力。依托一体化政务服务平台，推动政务数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性。