

各镇人民政府、万福店农场，各风景名胜区、经济开发区管委会，县政府各部门：

现将《随县优化政务环境实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2021 年 4 月 16 日

随县优化政务环境实施方案

为贯彻落实党中央、国务院深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署和省市各级工作安排，根据《中共湖北省委 湖北省人民政府印发〈关于以市场主体需求为导向打造一流营商环境的若干措施〉的通知》（鄂发〔2020〕23 号）、《省人民政府关于印发湖北省优化政务环境工作方案的通知》（鄂发〔2021〕7 号）、《市人民政府关于印发随州市优化政务环境实施方案的通知》（随政发〔2021〕5 号）要求，全力打造更加高效的政务环境，制定本实施方案。

一、工作目标

2021 年，依照“政务服务规范化、标准化、便利化”和高效办成“一件事”工作要求，再实现 4 项“一事联办”主题事项全县推广落地；县乡村三级线下政务服务大厅全面推行“一窗通办”，推动县级政务中心事项“综合窗口受理、一个窗口出件”；大力推进“跨省通办”，推动涉企、利民等服务事项“省内通办”“跨省通办”；配合“鄂汇办”随州旗舰店实现 100 项以上高频事项移动办，营造方便快捷的政务环境，助力我县营商环境提升。

二、主要任务

（一）深化“一网通办”。

1. 持续推进政务服务事项规范管理。对照《湖北省省市县乡村五级依申请及公共服务事项清单（目录）》，形成县乡村实施清单，依法依规管理政务服务事项。严禁超清单审批和各种变相审批，实现“五级 118 同”。推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制。深化“证照分离”改革，大力推进“照后减证”。牵头单位：县政数局、县司法局、县市场监管局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021 年 12 月底前。

2. 全力推进县级依申请政务服务事项精简全省试点工作。进一步精简依申请政务服务事项，进一步降低企业为群众办事准入门槛，以事项最少、时限最短、材料最简、流程最优、感受最好“五最”为工作目标，推动随县营商环境的持续改善优化，并按照省、市要求先行探索可在全省推广的经验，助力政务服务能力提

升和营商环境优化。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年6月底前。

3. 加快发展“鄂汇办”推广使用。梳理特色公共服务事项，继续大力推动重点领域高频民生服务事项“指尖办”。鼓励各地各部门开展特色服务创新，探索将行政权力关联辅助环节和流程转化为移动应用，实现更多政务服务事项“掌上办”。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

4. 开展12345热线整合。配合完成全市各级自行设立和国家部委、省级部门设立的在随州市接听的非紧急政务服务便民热线整合，做好来件转办，做好机构整合和人员、系统、设备、经费划转等工作。提供7×24小时全天候人工服务，实现“12345政务服务便民热线”（简称12345热线）一号响应，完善工作机制。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

（二）深化“一窗通办”。

5. 线上推进系统平台应用。深入推进国省垂事项测试、对接工作。加强统一受理平台使用情况考核，通过已对接系统对入驻统一受理平台事项综合受理，实现办件数据、办事材料全量归集。完成自建系统与办件量感知填报系统对接联通、摸清办件量底数，精准评估实际服务质效，推动服务效能不断提升。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

6. 线下推进事项综窗受理。统一排队叫号系统，增加业务终端，加大业务集成力度，优化人机交互界面。优化窗口受理模式，设置“企业开办210”、工程建设审批、投资联审等联办事项专区，依托“一事联办”主题牵头单位窗口设置“一事联办”主题专区。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年7月底前。

7. 加强政务服务阵地建设，促进“一窗通办”。加快推进政务服务大数据一体化平台项目建设，加快政务大厅改造，使县政务服务中心服务面积由1300平方米增加至2600平方米，服务窗口从52个增加到98个，全县各行政审批单位“应进尽进”，全面优化我县政务服务环境，服务事项“应进必进”。同时在大厅开设综合受理和出件窗口，实现“前台综合受理、后台分类审批、一个窗口出件”要求，增设“省内通办”和“跨省通办”窗口，科学划分和设置政务公开、自助办理等功能区域，按照功能相近互补及“一事联办”要求，调整布局窗口单位形成企业开办、工业项目审批、投资项目审批、不动产登记、户籍管理等多个“一事联办”功能区。大厅增设代办功能，方便老年人、残疾人办事，促进政务服务规范化、标准化、便利化，进一步提升政务服务质效。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年5月底前。

8. 强化政务服务大厅前台受理等公共岗位服务外包。将综合受理窗口岗位、“一事联办”岗位、统一出件窗口岗位、咨询导引岗位、帮办代办岗位、政务热线

岗位等交给第三方服务机构承担，统筹合理布局大厅前台受理等公共岗位，规范服务行为。形成县政数局全面负责大厅整体运行、服务态度和服务效率的监管；各入驻部门专心业务审批，疑难杂症的研究探讨，负责业务指导和业务督导；第三方机构执行公共岗位服务活动，大厅将形成“1+1+1”的管理模式，根据岗位职责，大力提升线下服务质效。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门；完成时限：2021年7月底前。

9. 加强基层政务服务能力建设。按照《省人民政府关于推进基层政务服务“一网通办”的指导意见》（鄂政发〔2021〕6号）文件要求，2021年建成线上线下融合、服务便捷高效、城乡均等同质、群众普遍满意的基层政务服务体系。一要健全基层政务服务机构。乡镇加强便民服务大厅建设，由乡镇政府一名副职兼职分管。村（社区）加强便民服务室建设，由村（社区）“两委”主任兼任负责人，并负责日常管理工作。二要加快完善政务服务体系。乡镇便民服务大厅除配备相适应的人员力量外，至少配备1名技术人员或数据专员，村（社区）至少配备2台电脑，1台工作人员自用，1台用于教群众办事。探索在中心村、群众聚集地设置办事场所，鼓励在大厅设置网办体验区，推进集成式政务服务自助终端向乡镇基层延伸，进金融网点、超市、卫生服务站等人流密集区域，提供办事预约、审批服务、查询打印、便民缴费等不间断政务服务。三要提升基层政务服务能力。积极推进“一网通办”“一窗通办”“一事联办”向基层延伸，进一步完善基层职责定位、服务工作机制、平台建设、基础支撑、专业队伍、服务保障，不断提升服务效能和治理水平。在此基础上选择厉山镇、安居镇、洪山镇作为试点镇推进基层政务体系标准化建设，推动自助服务终端入驻政务服务大厅，并延伸到人口密集、办事量大的乡镇、村（社区）、银行网点等场所，积极主动开展预约、延时服务，针对老年人、残疾人等特殊群体提供上门帮办、代办服务。各镇建设2个以上村（社区）高标准示范点，探索推动政务服务体系标准化，全面提升服务效能。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

10. 加大政务服务工作人员培训力度。加强政务服务中心大厅服务窗口人员、乡镇和村（社区）便民服务大厅工作人员法规政策、审批业务、网上办事、作风纪律、政务礼仪等岗前培训、实操培训、全科培训力度，适应并推行网上办事，深入学习“一网通办、一窗通办、一事联办”的内涵、要素、流程。促进基层政务服务从实体大厅服务向线上线下融合服务转变，加快构建功能互补、标准统一、服务同源、信息共享的立体政务服务体系。各行政审批单位依事项编写培训资料、其他培训责任单位按分工编写培训资料，培训资料编写完成时限为2021年5月上旬。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年8月底前。

11. 做好政务服务配套设施建设，整体提升服务质效。加快推进政务服务中心周边停车场项目建设。牵头单位：县住建局；完成时限：2021年9月底前。在城区主要交通路口的交通指示牌增加政务服务中心指向内容，切实提升办事群众满意度。牵头单位：县公安局；责任单位：县政数局；完成时限：2021年12月底前。

（三）深化“一事联办”。

12. 推动上线更多“一事联办”主题。根据《省人民政府办公厅关于印发湖北省深化“一事联办”工作方案的通知》（鄂政办发〔2021〕6号）文件要求，围绕高效办成“一件事”选取办件量大、涉及面广的政务服务事项作为“一事联办”政务服务事项。积极协调相关部门，以“减材料、减流程、减时限、减跑动”方便企业、群众办事为工作目标。在已开通9项“一事联办”事项基础上，今年将结合我县政务服务特点，持续推广更多“一事联办”主题事项，现已确立“我要开面馆”“我要开蛋糕店”“我要开水产店”“我要开鞋店”等4个“一事联办”事项作为我县试点事项。同时注重上级交办、兄弟县市试点成功的“一事联办”主题事项认领及测试，确保在规定时间内完成剩余的主题事项及时上线，加大推广宣传，产生实际办件。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

（四）深化“跨省通办”。

13. 梳理通办事项清单。基于县乡村三级事项实施清单，聚焦企业和群众普遍关切的异地办事事项，编制“跨省通办”事项清单，按照“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等类型分别明确业务审批或服务模式，推进政务服务事项“四级四同”。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

14. 设置线下通办窗口。设置“跨省通办”收件窗口，明确窗口进驻事项，建立通办授信体系，制定通办操作规程，建立通办事项常见问题解答知识库，组织开展窗口人员辅导培训，提升窗口人员办理通办事项的业务能力。依托省一体化政务服务平台，应用省“跨省通办”线上审批系统，汇聚通办事项电子证照，实现通办事项线上收件受理，远程传输审批，结果推送反馈。打造“全省通办”“跨省通办”政务服务品牌。深入开展政务服务改革探索和创新实践，充分融合挖掘多地政务服务资源，深化政务服务领域合作，开展“全省通办”“跨省通办”工作。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

（五）强化事中事后监管。

15. 夯实“照单监管”基础。按照国家“互联网+监管”标准，加强与随机抽查事项清单、行政权力清单中行政检查、行政处罚、行政强制事项清单的融合，梳理监管事项“一张清单”。对各地各部门自建监管业务系统进行事项标准化改造，确保与省“互联网+监管”系统中监管事项统一。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

16. 提升“精准监管”能力。建设县级监管数据库，汇聚各地各部门监管数据，逐步完善监管信息，依托省市两级大数据能力平台、“互联网+监管”系统等重要监管平台数据，关联整合各地各部门履职过程中形成的行政检查、行政处罚、行政强制等信息以及司法判决、违法失信、抽查抽检等信息，归集到相关市场主体名下，形成监管信息链条，不断提升监管数据分析能力。牵头单位：县政数局；

责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

17. 健全公共资源交易监管机制。推动公共资源交易监管电子化，深化公共资源交易信用体系建设。运用全省公共资源交易信用信息平台，归集、披露公共资源交易信用信息，推动各类市场主体信用信息的公开和运用。建立交易主体诚信准入和清出机制。配合做好专家库建设和管理。加强评标专家管理，做好评标专家招聘、教育、培训和考核等工作，强化评标专家现场考评，加强专家信用管理。完善公共资源交易监管机制，加大公共资源交易联动监管力度。开展专项执法检查 and 集中整治活动。依法依规做好投诉、举报的协调处理工作，有效打击和遏制公共资源交易活动中的违法违规行为。牵头单位：县政数局；责任单位：县直有关部门，各镇（场、景区、开发区）；完成时限：2021年12月底前。

三、保障要求

（一）加强组织领导。加强统筹协调，及时解决推进过程中的具体问题，完善优化考核通报体系和机制。强化领导责任，推动各地各部门高度重视“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨省通办”和强化事中事后监管工作，强化人、财、物保障力度，确保各项措施落地见效。

（二）夯实基础支撑。筑牢网络基础，推进电子政务外网升级整合，建强大数据能力平台，进一步完善数据管理、治理、共享体系，完善更新并加强“三单一目录”，为政务服务提供更加丰富、便捷的数据资源和服务接口。

（三）强化网络安全。落实政务信息系统网络安全主体责任。开展政务数据的监测、预警、应急及处置，监督各地各有关单位政务数据流转的安全性，督促推动有关部门认真落实政务网络安全保护和监督管理工作。推动基层政务网络规范化建设，为“一网通办”提供畅通的网络基础。

（四）深化政务公开。加强政务服务事项信息、办事政策、服务信息公开。统筹推进政务新媒体、政府网站、实体政务大厅线上线下政务公开一体化、标准化、规范化。

随县人民政府办公室 2021年4月16日印发