**眉县政务服务能力提升攻坚行动方案**

**为全面提升我县一体化政务服务能力，着力破解系统对接难、数据共享难、业务协同难、事项标准化不高等突出问题，按照市政府办公室《关于印发宝鸡市政务服务能力提升攻坚行动方案的通知》（宝政办函〔2021〕57号）要求，对标国办电子政务办评估标准，坚持目标导向、问题导向、结果导向，制定全县政务服务能力提升攻坚行动方案如下：**

**一、工作目标**

**全面梳理规范全县政务服务事项，建立事项动态管理机制。全面对接县级各部门业务系统和政务服务平台，全量汇聚各类政务数据和电子证照，实现业务协同。持续推进政务服务事项减时间、减环节、减材料、减跑动，提高网办深度。编制政务数据资源目录和供需对接清单，加强政务数据资源共享使用，有效破除数据孤岛。拓展“掌上好办”事项上线和特色服务接入，推广“秦务员”政务服务APP广泛应用。**

**二、时间安排**

**即日起至2021年11月25日。**

1. **重点任务**

****1.优化政务服务事项办理流程。**进一步修订完善省事项库中涉及我县1797项事项办事指南，明确申请材料、跑动次数、承诺时限等关键要素，实现事项名称、编码、依据、办理时限、办理时间、办理地点、申请材料、办事流程、责任依据、责任事项等要素准确、统一、规范，要素内容须准确无误，不存在空缺。进一步优化办理流程，各有关部门在陕西省中控管理平台中，将本部门所有事项逐事项进行梳理，并按照政务服务事项平均“减时间”比例不低于70％，“最多跑一次”事项占比不低于95％，即办事项占比不低于50％的比例在陕西省中控平台填报汇总（附件4），于10月底前报县职转和营商办、行政审批服务局备案。持续提升政务服务事项网上办理深度，全程网办事项占比不低于70％。(牵头单位:县职转和营商办、行政审批服务局，责任单位:各有关部门，完成时限:2021年11月25日)**

****2.夯实政务服务“一网”办理基础。**陕西政务服务网(眉县)为全县政务服务事项网上办理唯一入口，除法律法规另有规定或涉及国家秘密外，各有关部门均要依托陕西政务服务网(眉县)完成政务服务事项网上申报，应在陕西省政务服务事项中控管理平台（**http://61.185.238.226:33613/login**）中准确填写各部门行业政务服务系统网上办理地址，按照“谁使用、谁对接”的原则，加快推进一体化政务服务平台与行业自建系统对接，达到通过陕西政务服务网(眉县)可以准确跳转至各部门行业政务服务系统的要求，实现统一服务入口、统一身份认证、统一数据汇聚、统一预约和统一监管，提升业务协同和整体服务能力。(牵头单位:县行政审批服务局，责任单位:各有关部门，完成时限:2021年11月25日)**

****3.完成“中心之外无审批”。**县级各相关部门要主动加强“一窗受理”系统的应用对接和事项集成，将直接面对企业、办事群众的政务服务事项全部进驻各级政务服务中心(分中心)，实行“一窗受理、分类办理、快递送达”服务，推进线上线下政务服务大厅融合办理，确保“一窗”受理率达到100％。(牵头单位:县职转和营商办、行政审批服务局，责任单位:各有关部门，完成时限2021年11月25日)**

****4.全力推进县政务数据汇聚工作。**县级政务服务事项均要通过一体化政务服务平台（**http://10.45.192.120:8090**）统一受理、办理。各部门要积极将本部门行业政务服务系统与省政务服务平台办件库对接，实现全县政务服务事项办件数据全量汇聚；受理、办理的政务服务事项未录入宝鸡市政务服务平台的部门，要组织进行二次录入，已实现全县政务服务数据全量汇聚的单位，要持续提升办件质检合格率。(牵头单位:县行政审批服务局、信息中心，责任单位:各有关部门，完成时限2021年11月25日)**

****5.助推“秦务员”APP广泛应用。**“秦务员”政务服务APP是省政务服务中心主办的政务服务移动端，聚焦企业群众需求为用户提供个性化、主动化、便利化、智能化服务。各镇街、各有关部门要以高频民生事项为重点，明确“掌上办”政务服务事项，积极宣传“秦务员”APP，主动引导企业群众使用“秦务员”APP（附件5）办理业务，不断推动更多的便民服务事项实现“掌上办”。以县公安、人社、税务、自然资源、民政、市场监管、卫健、住建等部门政务服务事项为重点，推进“秦务员”APP“掌上好办”事项达到200项以上。(牵头单位:县职转和营商办，责任单位:各镇街、各有关部门，完成时限2021年11月25日)**

****6.实现政务服务“好差评”系统全覆盖。**全县一体化政务服务平台及各部门行业政务服务系统要全部接入陕西省政务服务“好差评”系统，实现全县政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。各镇街、各有关部门要结合工作实际，依托“好差评”评价器、二维码、评价表等多样化评价渠道，积极引导企业和群众主动评价，**确保每个政务服务机构、平台、人员都接受评价，每个差评都能得到及时整改，线上、线下评价率均不低于95%，评价数据实时归集。**(牵头单位:县行政审批服务局，责任单位:各镇街、县级相关部门，完成时限2021年11月25日)**

**7.抓好“全省通办”试点工作。**省政府确定宝鸡市为推行“全省通办”的4个地市之一，各部门要聚焦企业和群众普遍关注的异地办理事项，按照市政府统一安排部署，根据第一批“全省通办”事项目录清单，通过采取全程网办、异地代收代办、多地联办、批件快递送达等服务模式，打破户籍和居住地限制，建立“异地受理、异地办结”工作机制，同步建立清单化管理制度和更新机制，不断推动个人服务和企业生产经营高频事项“全省通办”，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，高质量实现跨区域业务办理，持续推动事项办理规范化运行。（牵头单位：县行政审批服务局，责任单位：各有关部门，完成时限：2021年11月25日）

**四、保障措施**

**1.成立工作专班。**成立县政务服务能力提升攻坚行动工作专班，组长由县政府分管副县长担任，副组长由县政府办分管领导担任，成员为县委宣传部、职转和营商办、县行政审批服务局、公安局、财政局、发改局、市场监管局、人社局、教体局、民政局、司法局、自然资源局、住建局、交通局、统计局、农业农村局、文旅局、卫健局、应急管理局、退役军人事务局、林业局、水利局、商务和工业信息化局、医疗保障局、民宗局、生态环境局、税务局、档案馆、气象局、残联、烟草专卖局、信息中心、养老经办中心分管负责同志。县行政审批服务局负责工作专班日常工作，统筹推进全县政务服务能力提升行动，县职转和营商办负责协调解决工作推进中遇到的重大问题。

**2.强化运行保障机制。**建立销号管理机制，工作专班对县级相关部门任务完成情况实行评估核验、动态管理，完成一个销号一个，建立技术保障机制，负责提供相关技术支持，攻坚行动任务落实中的经费需求，由县财政予以保障，确保行动落实到位。

**3.强化督导考核。**工作专班每周对各有关部门进行随机督导，督促各项工作任务逐项落实、逐项提升。对未按期完成任务的单位，通过下发督办单、全县通报等形式，督促迅速整改提升，加大政务服务能力提升攻坚工作在营商环境专项考核中的权重，县级各相关部门政务服务能力提升攻坚行动工作任务完成情况作为全年营商环境专项考核重要依据。

五、工作要求

**1.提高政治站位。**政务服务工作是深化党史学习教育，开展“我为群众办实事”实践活动的重要载体，各相关部门要充分认识政务服务能力提升攻坚行动的重要意义，强化公仆意识、为民情怀，扛起工作责任，全力以赴抓好工作落实，不断完善办事流程、规范审批行为、提高办事效率，提升企业和群众办事创业的幸福感、获得感。

**2.夯实工作责任。**各相关部门要把政务服务能力提升攻坚行动作为当前一项重要工作，主要负责同志要亲自过问，分管领导要全程参与，对标对表任务清单，细化任务分解，精准制定落实措施，倒排工期狠抓落实。各部门每周五上午10:00时前将政务服务能力提升任务进展情况进行小结，形成书面报告（包括具体任务、进展情况、下一步打算），经主要领导审签后报县政务服务能力提升攻坚行动工作专班（邮箱：zwdt0701@163.com）。

**3.强化衔接配合。**各部门要主动入手，选配业务熟悉、责任心强、协作意识好的人员，专门负责推进落实各项工作任务。并与县政务服务能力提升攻坚行动工作专班积极对接，及时认领任务清单（见附件1），按期高质量完成各项工作。各部门要明确一名分管负责同志和一名工作人员作为联络员，于10月22日前反馈联络员名单（附件2）至县工作专班。(传真：0917-5546362，邮箱：zwdt0701@163.com)

附件：1.眉县政务服务事项相关部门名单

2.眉县政务服务能力提升攻坚行动任务清单

3.眉县政务服务能力提升攻坚行动任务进度表

4.眉县政务服务能力提升攻坚行动工作人员联络表

5.眉县政务服务“四种”类型事项汇总表

6.政务服务“秦务员”APP二维码

（联系人：于鹏伟 电 话：0917-5546182）

附件 1

眉县政务服务事项相关部门名单

 **（按任务量排序）**

县公安局(293项)、县税务局(236项)、县人社局(162项)、县住建局(153项)、县行政审批局(137项)、县自然资源局(134项)、县市场监管局(83项)、县卫健局(71项)、县教体局(65项)、县交通局(63项)、县民政局(55项)、县文化旅游局(40项)、县水利局(39项)、县退役军人事务局(37项）、县医保局(35项)、养老经办中心(27项)、县司法局(22项)、县农业农村局(22项)、县委宣传部(18项)、县应急管理局(14项)、县林业局(13项)、县发改局(13项)、县民宗局(13项)、县档案馆(11项)、市生态环境眉县分局(10项)、县统计局(9项)、县商务和工业信息化局(9项)、县财政局(5项)、县气象局(4项)、县残联(3项)、县烟草专卖局(1项)。

附件2

眉县政务服务能力提升攻坚行动任务清单

| 工作要求 | 具体任务 | 责任单位 | 完成时限 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、统一服务事项 | 1.在陕西省政务服务事项中控管理平台中完善本部门所有政务服务事项办事指南要素内容，事项办事指南要素内容准确无误，抽检合格率达到100%。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 2.完成新旧版事项库的对接切换工作，对县级政务服务事项办事指南要素内容进行核检。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 3.建立全县政务服务事项动态管理机制，所有事项要素内容根据实际情况及时更新调整。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 4.梳理公共服务事项目录并及时录入陕西省政务服务事项中控管理平台，完善事项要素信息。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 5.涉及政务服务分中心大厅自建系统的 PC端、移动端、小程序、自助端等渠道发布的事项名称、依据、办事材料等所有要素信息，必须与陕西省政务服务事项中控管理平台中事项要素信息内容完全一致。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 二、统一受理反馈 | 6.在陕西省政务服务事项中控管理平台中准确填写本部门政务服务事项办理网址，实现通过陕西政务服务网眉县事项申请页面可准确跳转至事项办理网址，实现统一网上服务入口，提升业务协同和整体服务能力。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 7.完成一体化政务服务平台眉县受理事项的流程配置工作，实现办件数据全量汇聚，持续提升办件质量合格率。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 8.政务服务事项网上受理入口统一为陕西政务服务网眉县，不需要通过行业专网系统办理的政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台办理。 | 各有关部门 | 10月23日前 |
| 9.政务服务事项全部进驻县政务服务大厅（分中心）受理，实行“一窗受理、分类办理、快递送达”服务，“一窗”受理率达到 100%。 | 各有关部门 | 11月20日前 |
| 三、统一评价 | 10.完成“好差评”系统在移动端、自助端、小程序端的部署，实现评价渠道全覆盖。各部门、各镇街在办事大厅要设置“好差评”评价器，并结合实际实行二维码评价和纸质评价相结合，建立政务服务“好差评”管理体系，评价器实现每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个服务对象都能自愿自主真实客观评价，每个“差评”都得到整改，形成评价、反馈、整改全流程衔接，全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面，实现政务服务“好差评”全覆盖。 | 各镇街 各有关部门 | 11月20日前 |
| 11.引导企业和群众主动评价，线下评价率不低于 95%、线上评价率不低于 95%。评价数据（评价+办件）实时归集，最多延迟一天进行归集。 | 各镇街 各有关部门 | 11月20日前 |
| 四、提升移动端服务水平 | 12.已在移动端、小程序提供的所有服务，以接口方式接入全国一体化在线政务服务平台眉县， 统一与“秦务员”APP 对接。做好“秦务员”APP 掌上好办事项的上线工作，大力宣传引导群众提升“秦务员”APP 宣传力度和个人注册用户数据。首善街办、汤峪镇、常兴镇、横渠镇要完成不少于2000人实名注册用户，金渠镇、齐镇、营头镇、槐芽镇完成不少于1500人实名注册用户，卫健局和教体局不少于2000人实名注册用户，剩余其他有关部门完成不少于200人实名注册用户。 | 各镇街 各有关部门 | 11月20日前 |
| 五、提高网上办理深度 | 13.以全国一体化在线政务服务平台眉县作为核验入口，实现网上可办率不低于 95%，其中全程网办率达到70%。 | 各镇街 各有关部门 | 11月20日前 |
| 六、“全省通办”试点工作 | 14.按照省政府统一安排部署，根据第一批“全省通办”事项目录清单，做好高频政务服务事项“全省通办”试点工作，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，统筹推动事项办理规范化运行；在全市范围内逐步推行跨区域通办，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，统筹推动事项办理规范化运行。 | 各有关部门 | 11月20日前 |

附件3

眉县政务服务能力提升攻坚行动任务进度表

| 工作要求 | 具体任务 | 责任单位 | 任务完成进度 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、统一服务事项 | 1.在陕西省政务服务事项中控管理平台中完善本部门所有政务服务事项办事指南要素内容，事项办事指南要素内容准确无误，抽检合格率达到100%。 | 各有关部门 |  |
| 2.完成新旧版事项库的对接切换工作，对县级政务服务事项办事指南要素内容进行核检。 | 各有关部门 |  |
| 3.建立全县政务服务事项动态管理机制，所有事项要素内容根据实际情况及时更新调整。 | 各有关部门 |  |
| 4.梳理公共服务事项目录并及时录入陕西省政务服务事项中控管理平台，完善事项要素信息。 | 各有关部门 |  |
| 5.涉及政务服务分中心大厅自建系统的 PC端、移动端、小程序、自助端等渠道发布的事项名称、依据、办事材料等所有要素信息，必须与陕西省政务服务事项中控管理平台中事项要素信息内容完全一致。 | 各有关部门 |  |
| 二、统一受理反馈 | 6.在陕西省政务服务事项中控管理平台中准确填写本部门政务服务事项办理网址，实现通过陕西政务服务网眉县事项申请页面可准确跳转至事项办理网址，实现统一网上服务入口，提升业务协同和整体服务能力。 | 各有关部门 |  |
| 7.完成一体化政务服务平台眉县受理事项的流程配置工作，实现办件数据全量汇聚，持续提升办件质量合格率。 | 各有关部门 |  |
| 8.政务服务事项网上受理入口统一为陕西政务服务网眉县，不需要通过行业专网系统办理的政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台办理。 | 各有关部门 |  |
| 9.政务服务事项全部进驻县政务服务大厅（分中心）受理，实行“一窗受理、分类办理、快递送达”服务，“一窗”受理率达到 100%。 | 各有关部门 |  |
| 三、统一评价 | 10.完成“好差评”系统在移动端、自助端、小程序端的部署，实现评价渠道全覆盖。各部门、各镇街在办事大厅要设置“好差评”评价器，并结合实际实行二维码评价和纸质评价相结合，建立政务服务“好差评”管理体系，评价器实现每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个服务对象都能自愿自主真实客观评价，每个“差评”都得到整改，形成评价、反馈、整改全流程衔接，全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面，实现政务服务“好差评”全覆盖。 | 各镇街 各有关部门 |  |
| 11.引导企业和群众主动评价，线下评价率不低于 95%、线上评价率不低于 95%。评价数据（评价+办件）实时归集，最多延迟一天进行归集。 | 各镇街 各有关部门 |  |
| 四、提升移动端服务水平 | 12.已在移动端、小程序提供的所有服务，以接口方式接入全国一体化在线政务服务平台眉县， 统一与“秦务员”APP 对接。做好“秦务员”APP 掌上好办事项的上线工作，大力宣传引导群众提升“秦务员”APP 宣传力度和个人注册用户数据，每个单位要完成不少于500人实名注册用户。 | 各镇街 各有关部门 |  |
| 五、提高网上办理深度 | 13.以全国一体化在线政务服务平台眉县作为核验入口，实现网上可办率不低于 95%，其中全程网办率达到70%。 | 各镇街 各有关部门 |  |
| 六、“全省通办”试点工作 | 14.按照省政府统一安排部署，根据第一批“全省通办”事项目录清单，做好高频政务服务事项“全省通办”试点工作，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，统筹推动事项办理规范化运行；在全市范围内逐步推行跨区域通办，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，统筹推动事项办理规范化运行。 | 各有关部门 |  |

附件4

眉县政务服务能力提升攻坚行动工作人员联络表

单位（盖章）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **姓 名** | **职 务** | **办公电话** | **手机号码** |
| **分管领导** |  |  |  |  |
| **联络人员** |  |  |  |  |

附件5

眉县政务服务“四种”类型事项汇总表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 事项名称 | 以下“四类”（是请打√） | 备注 |
| “最多跑一次”事项 | 全程网办事项 | 即办事项 | “减时间”事项 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| … | …… |  |  |  |  |  |  |

备注：1.汇总的“四种”类型事项请登录陕西省政务服务事项中控管理平台http://61.185.238.226:33613/login，账号密码已分配各部门，如遇问题请联系县工作专班0917-5546182咨询；

2.对照省中控管理平台，各部门对本部门所有事项逐一事项进行填报；

3.逐事项对四种类型进行选填。

附件6

政务服务“秦务员”APP二维码

