

眉县人民政府办公室文件

眉政办发〔2026〕2号

眉县人民政府办公室 关于印发《眉县打造“宝您满意·眉好政务” 服务品牌建设实施方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，县政府各有关部门：

现将《眉县打造“宝您满意·眉好政务”服务品牌建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



眉县打造“宝您满意·眉好政务”服务品牌建设实施方案

为深入贯彻落实“放管服”改革要求，根据市政府《关于印发宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设实施方案的通知》（宝政发〔2025〕8号）、市政府办公室《关于印发宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设重点任务清单的通知》（宝政办函〔2025〕83号）文件要求，持续擦亮“眉”好政务子品牌，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，着力打造一流营商环境，结合我县实际，制定本实施方案。

一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记历次来陕和来宝考察重要讲话重要指示精神，锚定“企业群众满意”核心标尺，围绕高效服务、标准服务、规范服务、便利服务、暖心服务“五个服务”目标，积极推进“宝您满意”和“眉”好政务服务品牌相融合，聚力打造“政策最优、成本最低、服务最好、办事最快”的营商环境。力争到2027年底，实现全县政务服务事项按时办结率100%，网上可办率95%以上，“高效办成一件事”全程网办率100%，政务服务满意度达98%以上，为经济社会高质量发展注入强劲动能。

二、重点任务

（一）高效服务。

1. 限时办理保效能。严格执行新修订的《限时办结制度》，通过政务服务网向社会公开所有政务服务事项的办件类型、法定时限、承诺时限，确保事项按时办结率达100%。建立“临期

提醒、超时预警、专人督办”全流程管控机制，依托政务服务平台设置时限预警功能，对临近办结时限的事项提醒承办人员，对超时未办事项立即启动督办程序，约谈相关责任人。

2. 优化流程提效能。聚焦企业和个人全生命周期服务需求，推动县级“高效办成一件事”落地见效，推行跨部门关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免审办，通过帮办代办、远程视频等形式将重点事项同步延伸至各镇（街）便民服务中心、医院等场所办理，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（站）受理、一网办理”。

3. 创新模式增效能。持续减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，优化工作流程，将更多事项纳入即办事项管理清单，实现“即来即办、立等可取”。全面推行“六化（标准化、规范化、便利化、数字化、共享化、协同化）六办（一门办、一网办、一次办、就近办、掌上办、合力办）”服务模式，推动政务服务从“能办、可办”向“好办、快办、易办”转变。

（二）标准服务。

1. 推进政务服务事项标准化。健全三级政务服务事项清单，明确县镇村政务服务事项，严格执行“清单之外无事项、流程之外无环节”管理要求。精准认领政务服务事项清单，逐一完善申请材料、办理地点、联系电话等要素，确保内容准确全面。建立清单动态调整机制，实现政务服务事项权责清晰、数据同源、动态更新、联动管理。

2. 推进事项办理服务标准化。全力推进《办事服务指南》标准化编制工作，明确事项受理条件、办结时限、办理流程等办事指南核心要素，坚决清理“其他材料”“有关证明”等模

糊表述，通过线上陕西政务服务网、“秦务员”移动端、线下办事指南手册集中进行公示并同步更新，实现同一事项“无差别受理、同标准办理”。

3. 推进政务服务管理标准化。合理配置窗口工作人员，明确岗位职责标准和专业能力要求。组建专项督帮小组，采取“日常巡查+随机抽查+明察暗访”方式，实行“发现-整改-复核-销号”闭环管理机制。聚焦政务服务事项“受理、审核、办结、反馈、归档”全链条管理，明晰各环节操作标准、责任主体及时限要求，实现事项运行标准统一、办理路径明确清晰。

（三）规范服务。

1. 规范服务流程。严格实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口模式，制定从收件、分送、审核、办结到出件的全流程标准化流转规范，系统梳理委托受理事项清单，动态更新调整并向社会公示。建立常态化跨部门业务培训机制，定期开展政策解读、流程操作、应急处置等培训，实现“一窗受理、综合服务”。

2. 规范服务行为。严格执行首问负责、一次性告知、帮办代办等制度，明确首问责任人对群众咨询事项务必当场予以答复或精准指引，一次性告知需以书面或电子形式列明所需材料及补正要求，帮办代办员提供全程帮办代办服务。严格遵守窗口服务规范及负面清单要求，杜绝额外增加或变相增加办理环节和申请材料等违规情形，实现事项依法依规办理。

3. 规范中介服务。持续清理政务服务领域无依据的中介事项，动态更新公布县级中介服务事项清单，明确服务条件、流程和收费标准等要素，通过中介服务网上交易平台进行公示，

实现中介服务市场公开公平、流程透明、服务规范。县政务服务大厅设立中介服务窗口，提供平台操作指导、项目发布等业务指导。建立健全中介服务信用评价机制，实行分级分类监管。

4. 规范审管协同。健全完善审管信息双向反馈闭环机制，明确审批部门须及时推送审批事项的要件标准、办理结果、变更信息等关键内容，实现信息实时共享、精准对接。细化审管责任清单，明晰审管权责边界，杜绝权责交叉重叠或监管真空等问题。严格落实行政审批与监管联席会议制度，确保审管顺畅运行、协同联动，推动全链条服务规范化、高效化。

（四）便利服务。

1. 畅通线下办事渠道。制定加强规范镇街便民服务中心运行管理实施方案，统一办公场所、事项清单、人员管理、服务行为，明确任务清单、完成时限及责任主体。将镇街、村（社区）政务服务事项指导目录纳入便民服务中心（站）办理范围，确保镇街便民服务中心 100%达到标准化提升要求，村（社区）便民服务站有效覆盖基层群众办事需求。

2. 贯通线上办事渠道。依托全国一体化政务服务平台，积极对接上级部门升级搜索查询、在线导办等核心模块，着力推动高频政务服务事项“掌上办、指尖办”，实现 95%以上政务服务事项全程网上可办。推行智能审批、无感申办模式，实现“一网通办、一次登录、全程网办”。组建线上服务专班，及时响应并解决企业群众线上办事过程中遇到的疑难问题。

3. 联通热线互动渠道。持续提升 12345 政务服务热线质效，及时解决企业群众反映的难点、堵点、痛点问题，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议等诉求。配合省市加强政务服

务“好差评”体系与12345便民热线的业务协同,打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”,实现全县政务服务事项资料清单、办理地点、联系方式等要素“一口清”。

4. 直通自助办事渠道。全力做好24小时自助服务设备的日常维护,规范自助服务事项管理,完善自助服务事项清单和信息要素,强化服务指引与技术保障,提供清晰易懂的操作指引,切实提高自助终端利用率。公布服务电话和应急求助装置,安排专人定期巡查指导,解决自助办理操作难题。同步对接省级政务服务平台,实现自助办理数据与窗口办理数据实时共享、结果互认。

(五) 暖心服务。

1. 完善暖心服务机制。优化县级政务服务大厅功能布局,设立“办不成事”反映窗口、“潮汐窗口”,开展提醒、预约、延时、上门等服务,有效满足办事高峰和特殊需求。规范大厅标识标牌,合理配置无障碍通道、爱心座椅、母婴室、卫生间等设施,增设手机充电站、免费饮水点、应急药箱、轮椅等便民设施,做到“企业群众有需求,政务服务有行动”。

2. 打造暖心服务感受。严格落实《政务服务大厅窗口工作人员服务规范》,做到主动微笑问好、耐心解答咨询,树立优质高效政务服务形象。规范设置导询台,安排业务精干、热情负责的工作人员引导群众取号,解答办事流程。对特殊群体和重点项目精准对接需求、推行“一对一”全流程帮办代办服务,切实让企业群众感受到温暖和贴心。

3. 提供暖心服务保障。全面落实“好差评”五项机制,引导企业群众以网上评价为主、“二维码+纸质卡片”评价为辅,

形成“评价—整改—优化—提升”的闭环管理机制。定期邀请人大代表、政协委员、政务服务义务监督员、企业群众代表，开展“进大厅走流程，评政务优环境”等活动，听取各方意见建议。落实政务大厅领导带班坐班制度，设置矛盾纠纷调解室，高效解决企业群众办事疑难问题，确保“事事有回应、件件有着落”。

三、工作要求

（一）强化组织统筹。各镇街、各有关部门要深刻认识打造“宝您满意·眉好政务服务”品牌的重要意义，进一步提高思想认识，按照“主要领导负总责、分管领导具体抓、责任股室抓落实”的原则，建立分级负责的工作推进机制。对照重点任务清单，明确任务分工和完成时限，实行台账管理和定期调度。工作推进中遇到的突出问题，应及时沟通对接并协调解决，确保各项任务按计划有序推进。

（二）强化部门协同。各镇街、各有关部门要建立跨部门、跨层级协同工作机制，合力推动各项任务落地见效。县行政审批服务局负责统筹协调，各责任单位负责紧扣“五个服务”目标，重点在政务效率、服务便捷、政策惠民、环境优化、权益保障等方面细化工作举措，切实提升“宝您满意·眉好政务服务”品牌质效。镇街要做好品牌建设落地衔接工作，及时反馈基层群众需求，配合县级部门推进品牌服务向基层延伸。

（三）强化宣传推广。各镇街、各有关部门要围绕“宝您满意·眉好政务”服务品牌核心内涵，整合线上线下宣传资源，构建全方位宣传推广体系。充分利用宣传栏、电子屏、微信公众号、短视频等载体，定期推送高频事项办事流程、便民利企

政策、品牌服务特色亮点等内容，并深入挖掘和总结品牌建设中的经验做法与工作成效，持续扩大品牌影响力，真正让“宝您满意·眉好政务服务”品牌深入人心。

附件：眉县打造“宝您满意·眉好政务”服务品牌建设重点任务清单

附件

眉县打造“宝您满意·眉好政务”服务品牌建设重点任务清单

序号	重点任务	具体措施	责任单位
1	高效服务	1. 限时办理保效能 严格执行新修订的《限时办结制度》，确保事项按时办结率达100%。建立“临期提醒、超时预警、专人督办”全流程管控机制，对临近办结时限的事项提醒承办人员，对超时未办事项立即启动督办程序。	县级各有关部门、各镇街
2		2. 优化流程提效能 聚焦企业和个人全生命周期服务需求，推动县级“高效办成一件事”落地见效，推行关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免审办，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（站）受理、一网办理”，“高效办成一件事”全程网办率达到100%。	县“高效办成一件事”各牵头部门及责任部门、各镇街
3		3. 创新模式增效能 持续减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，优化工作流程，将更多事项纳入即办事项管理清单，全面推行“六化（标准化、规范化、便利化、数字化、共享化、协同化）六办”（一门办、一网办、一次办、就近办、掌上办、合力办）服务模式，推动政务服务从“能办、可办”向“好办、快办、易办”转变。	县级各有关部门、各镇街
4	标准服务	1. 推进政务服务事项标准化 健全三级政务服务事项清单，明确县镇村政务服务事项，精准认领政务服务事项清单，确保准确全面。建立清单动态调整机制，实现政务服务事项权责清晰、数据同源、动态更新、联动管理。	县职转和营商办、县级各有关部门
5		2. 推进事项办理服务标准化 全力推进《办事服务指南》标准化编制工作，明确事项受理条件、办结时限、办理流程等办事指南核心要素，通过线上线下进行公示并同步更新，实现同一事项“无差别受理、同标准办理”。	县职转和营商办、县级有关部门
6		3. 推进政务服务管理标准化 合理配置窗口工作人员，明确岗位职责标准和专业能力要求。组建专项督帮小组，实行“发现-整改-复核-销号”闭环管理机制。明晰政务服务事项“受理、审核、办结、反馈、归档”各环节操作标准、责任主体及时限要求，实现事项运行标准统一、办理路径明确清晰。	县职转和营商办、县级有关部门、各镇街

序号	重点任务	具体措施	责任单位
7	规范服务	1. 规范服务流程 实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口模式，制定全流程标准化流转规范，建立常态化跨部门业务培训机制，实现“一窗受理、综合服务”。	县级有关部门、各镇街
8		2. 规范服务行为 严格执行首问负责、一次性告知、巡查帮办代办等制度，遵守窗口服务规范及负面清单要求，杜绝额外增加或变相增加办理环节和申请材料等违规情形，实现事项依法依规办理。	县级有关部门、各镇街
9		3. 规范中介服务 持续清理政务服务领域无依据的中介事项，动态更新公布县级中介服务事项清单，实现中介服务市场公开公平、流程透明、服务规范。县政务服务大厅设立中介服务窗口，提供平台操作指导、项目发布等业务指导。建立健全中介服务信用评价机制，实行分级分类监管。	县行政审批局、县交通局、县民政局、县教体局、县自然资源局、县市场监管局、县文旅局、县应急管理局、县商信局、县发改局、县住建局
10		4. 规范审管协同 健全完善审管信息双向反馈闭环机制，明确关键内容，实现信息实时共享、精准对接。细化审管责任清单，明晰审管权责边界。严格落实行政审批与监管联席会议制度，确保审管顺畅运行、协同联动。	县职转和营商办、县级有关部门
11	便民服务	1. 畅通线下办事渠道 制定《眉县人民政府办公室关于进一步加强和规范镇街便民服务中心运行管理的实施方案》，统一办公场所、事项清单、人员管理、服务行为。将镇街、村（社区）政务服务事项指导目录纳入便民服务中心（站）办理范围，确保镇街便民服务中心100%达到标准化提升要求，村（社区）便民服务站有效覆盖基层群众办事需求。	县行政审批局、县人社局、县医保局、县残联、县住建局、县司法局、县农业农村局、县卫健局、县民政局、县退役军人事务局、各镇街
12		2. 贯通线上办事渠道 积极对接上级部门升级核心模块，推动高频政务服务事项“掌上办、指尖办”，实现95%以上政务服务事项全网上可办。推行智能审批、无感申办模式，实现“一网通办、一次登录、全程网办”。组建线上服务专班，及时响应并解决办事过程中遇到的疑难问题。	县职转和营商办、县级有关部门

序号	重点任务	具体措施	责任单位	
13	便利服务	3. 联通热线互动渠道	持续提升 12345 政务服务热线质效, 高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议等诉求。配合省市加强政务服务“好差评”体系与 12345 便民热线的业务协同, 打造政务服务“总客服”, 实现全县政务服务事项资料清单、办理地点、联系方式等要素“一口清”。	县发改局、县行政审批局
14		4. 直通自助办事渠道	全力做好 24 小时自助服务设备的日常维护, 完善自助服务事项清单和信息要素, 强化服务指引与技术保障。公布服务电话和应急求助装置, 解决自助办理操作难题。同步对接省级政务服务平台, 实现自助办理数据与窗口办理数据实时共享、结果互认。	县级有关部门
15	暖心服务	1. 完善暖心服务机制	优化县级政务服务大厅功能布局, 设立“办不成事”反映窗口、“潮汐窗口”, 开展提醒、预约、延时、上门等服务, 有效满足办事高峰和特殊需求。规范大厅标识标牌, 合理配置无障碍通道等设施, 增设便民设备, 做到“企业群众有需求, 政务服务有行动”。	县人社局、县医保局、县公安局、县自然资源局、县税务局、县民政局、县行政审批局、公积金管理分中心、各镇街
16		2. 打造暖心服务感受	严格落实《政务服务大厅窗口工作人员服务规范》, 做到主动微笑问好、耐心解答咨询。规范设置导询台, 安排业务精干、热情负责的工作人员引导群众取号, 解答办事流程。对特殊群体和重点项目精准对接需求、推行“一对一”全流程帮办代办服务, 切实让企业群众感受到温暖和贴心。	县人社局、县医保局、县公安局、县自然资源局、县税务局、县民政局、县行政审批局、公积金管理分中心、各镇街
17		3. 提供暖心服务保障	全面落实“好差评”五项机制, 形成“评价—整改—优化—提升”的闭环管理。定期邀请人大代表、政协委员、政务服务义务监督员、企业群众代表, 开展“进大厅走流程, 评政务优环境”等活动, 听取各方意见建议。落实大厅领导带班坐班制度, 设置矛盾纠纷调解室, 解决企业群众办事疑难问题, 确保“事事有回应、件件有着落”。	县人社局、县医保局、县公安局、县自然资源局、县税务局、县民政局、县行政审批局、公积金管理分中心、各镇街

