

扶风县人民政府办公室文件

扶政办发〔2024〕22号

扶风县人民政府办公室 关于印发建立政务服务效能提升常态化工作 机制推动“高效办成一件事”实施方案的 通 知

各镇人民政府、街道办事处，县政府各工作部门、直属机构：

《扶风县建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

扶风县人民政府办公室

2024年8月8日

扶风县建立政务服务效能提升常态化 工作机制推动“高效办成一件事” 实施方案

为深入贯彻落实全省“高效办成一件事”工作部署，大力推进全县政务服务提质增效，推动企业和个人全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，进一步提升企业群众满意度、获得感，根据《宝鸡市人民政府办公室关于印发建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（宝政办发〔2024〕23号）精神，结合我县实际，制定本方案。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，推动线上线下政务服务能力整体提升，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，力争办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发我县高质量发展内生动力。

二、主要任务

（一）拓展政务服务渠道，优化办事方式

1. 推进线下办事“只进一门”。持续深化相对集中行政许可权改革，积极推动政务服务事项向县政务服务综合办理大厅集中。县政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口，进一步提升咨询服务、帮办代办等窗口服务能力。除场地限制或涉及国家秘密等特殊情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，不得在政务服务中心外收件、受理、出件，严禁“明进暗不进”。有关部门单设的政务服务场所应整合并入县政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入一体化管理，按统一要求提供规范服务。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级各有关部门，完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

2. 推进线上办事“一网通办”。强化“秦务员”平台总入口、总枢纽、总支撑作用，对已建成的各类移动政务服务应用整合接入“秦务员”平台移动端，将已设置的线上申办和受理端口迁移至“秦务员”平台统一受理端，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“秦务员”平台事项库统一管理，实现政务服务事项统一受理、办事申请一次提交、办件信息实时共享、办理结果多端获取，统一对外提供移动政务服务。（牵头单位：县行政审批服务局，责任单位：县级有关部门，完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

3. 推进企业和群众诉求“一线应答”。充分发挥 12345 政务服务便民热线“总客服”作用，优化整合非紧急类诉求反映渠道，实现“多口归一”、“一口受理”。加强 12345 热线与政务服务平台投诉建议、“好差评”体系、县政府门户网站等渠道信息共享，建立问题分类、清单管理、责任到人、按时办结机制，形成政务服务诉求快速分派、职责争议快速裁定、服务问题快速解决、处理结果及时反馈的工作闭环。强化数据分析和问题预警，推动由“接诉即办”逐步向“未诉先办”延伸。健全完善差评工单全程跟踪、重点督办、及时回访制度。进一步细化 12345 与 110 对接转办事项清单，提升非警务警情处置质效。（牵头单位：县发改局；责任单位：县公安局等部门，各镇街，完成时限：2024 年 10 月底前取得阶段性成效，持续推进）

4. 打造泛在可及政务服务。推进县、镇、村三级政务服务体系的建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍数字思维、数字技能和数字素养，壮大政务服务和数字化专业队伍。推行镇街、部门政务服务综合窗口工作人员持证上岗。因地制宜统筹推进便民服务中心（站）场所建设，在银行、邮政网点等设立“秦务员”政务服务驿站，探索利用集成式自助终端提供“24 小时不打烊”服务，推动政务服务向群众身边延伸。加强线上线下融合，推动涉

企业服务事项向园区政务服务中心集中，个人服务事项向镇（街）、村（社区）便民服务中心（站）集中，实现政务服务分类就近办。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

（二）深化政务服务模式创新，优化办事流程

5. 推进关联事项集成办。聚焦提交材料多、反复跑等问题，重点梳理需跨部门、跨层级办理的高频政务服务事项，理清串并联关系、重构办理流程、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，开展并联审批或分阶段审批、联合评审、联合验收等，大幅压减办理时长和办事成本。（牵头单位：事项清单各事项牵头单位；责任单位：各事项配合单位；完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

6. 推进容缺事项承诺办。按照利企便民原则，依据行业主管部门梳理公布的可采取告知承诺制方式办理和可容缺办理的政务服务事项清单，明确具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。加强审批、监管、执法、信用等工作协同，完善差异化告知承诺事后核查和风险防范机制，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，采用申请材料补（免）交等方式签订告知承诺书，推行“告知承诺+容缺办

理”审批服务模式。推动审批信息和监管、信用信息的及时共享，提升审批监管信用工作的整体性、连续性和协调性。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县发改局、县司法局、县市场监管局等部门；完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

7. 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，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等业务模式，推动更多事项“全省通办”。县政务服务中心设立“跨域通办”代收代办窗口，建立收件、办理两地窗口协同联动工作机制，深化拓展与外地“跨域通办”合作事项，明确代收代办相关单位责任分工，通过视频办理等方式提供远程帮办服务。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门；完成时限：2024年10月底前取得阶段性成效，持续推进）

8. 推进政策服务免申办。依托“秦务员”平台梳理行政给付、资金奖补、税收优惠等政策条件和适用规则，精准推送符合政策条件的企业群众，逐步实现优惠政策办理免申即享。对法律法规明确要求依申请办理的，根据平台自动生成申请表、自动填写相关信息等方式，指导企业群众一次申报、快速办理。进一步优化政务服务平台企业个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门；完成时

限：持续推进)

(三) 推动政务服务扩面增效，提升服务水平

9. 强化帮办代办服务。健全线上线下帮办代办体系，明确帮办代办工作职责、责任边界、服务内容、保障机制等。优化线上高频服务事项帮办代办，通过开展远程协助，提供统一业务咨询、审前辅导、远程导办等帮办代办服务。强化线下帮办代办，围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快适老化改造和信息无障碍建设，建立帮办专员上门办理机制。在产业园区等推动建立领导包联、专班服务和首席服务员等工作机制，为重点项目提供全流程帮办代办服务。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：持续推进）

10. 优化公共服务供给。持续提升公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障、社会救助等领域公共服务供给质量，推动水电气热、网络通信等公用事业领域单位开展高频服务事项标准化梳理、办事流程优化等工作，服务事项办理纳入县政务服务中心，通过“秦务员”平台实现一体化管理。重点推进水电气网热过户报装和不动产过户登记、投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。（责任单位：县行政审批服务局、县教体局、县人社局、县卫健局、县民政局、县住建局、县自然资源局、县商信局等部门，各镇街；完成时限：持续推进）

11. 拓展增值服务内容。依托“秦务员”平台开设线上企业服务专区，县政务服务中心设立企业服务综合窗口，推出涉企服务“一类事”场景，提供综合咨询、培育指导、政策推荐、纾困解难、投诉受理等“一站式”、精准化、个性化的优质衍生服务。统筹行业协会商会、市场化专业服务机构和商务工信、司法、金融、人力资源社会保障、住房城乡建设等部门涉企服务资源，为企业提供政策、法律、金融、人才、安居、科创、国际贸易、投诉受理等定制化、套餐式、模块化服务。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：持续推进）

（四）强化政务服务数字赋能，降低办事成本

12. 推进系统协同共建。以应用场景为牵引，加大“高效办成一件事”涉及事项业务系统的打通力度，推动相关独立办理系统与县政务服务平台互联互通、数据共享、业务协同，实现政务服务“跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务”的整体联动、业务协同，不断提升建设集约化、管理规范化的服务便利化水平。（牵头单位：县行政审批服务局、县数据局；责任单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

13. 推动平台能力聚合。持续强化统一身份认证、统一数据共享、统一电子证照、统一公共支付等公共支撑能力，优化电子印章、电子签名、电子档案等系统功能，依托全国一体化政务服务平台实行电子印章跨层级签章，提供权限内的制章、

用章、验章等服务，积极推进电子营业执照与企业电子印章同步发放体系建设工作，方便企业群众办事。（牵头单位：县发改局、县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

14. 推动政务数据共享赋能。依托省级政务服务数据共享平台枢纽，关联企业群众各类常用电子证照相关信息，完善“一企一档”“一人一档”。推动电子证照跨地区跨部门互通互认，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。（牵头单位：县发改局；责任单位：县公安局、县市场监管局等部门；完成时限：持续推进）

15. 提供智慧便捷政务服务。综合运用人脸识别、视频及语音识别、证照调用、电子印章（签名）、数据共享等数字化技术，为申请人提供智能化便捷化申报服务。完善在线预审、网上核验、数据共享、物流寄递等功能，提升网办支撑水平，促进各终端服务深度融合。利用“秦务员”平台集成的数据和服务资源，推进政务服务码与政务类常用卡、码、证承载的数据互通和涉及的服务融合，以“码上办”推动服务“马上办”。（牵头单位：县行政审批服务局、县发改局；责任单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

16. 强化安全运营运维。按照集约化原则，加强一体化政务服务平台日常运营和运维监控工作。按照国家网络安全等级

保护、数据安全、商用密码应用等法律法规要求，进一步完善网络安全工作体系，落实网络安全主体责任，加强数据安全、业务安全、接入安全保障，及时排除网络安全风险隐患，确保网络和数据安全。（牵头单位：县发改局、县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

（五）完善政务服务效能提升常态化工作机制，破解堵点难点

17. 建立健全办事堵点发现解决机制。针对企业群众反映的政务服务办事堵点，健全完善快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理。加强办事堵点数据分析研判，及时掌握企业群众“急难愁盼”问题，主动发现办事堵点，提前研判倾向性、典型性、集中性问题，促进流程再优化、效能再提升。

（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：持续推进）

18. 建立健全政务服务体验提升机制。以政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”为导向，积极开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动，与企业 and 群众常态化沟通互动，主动发现办事堵点，及时掌握企业和群众办事中的急难愁盼问题，畅通堵点问题直达反馈通道，及时优化调整，有针对性加以解决。切实提升企业群众的满意度和获得感，并形成可复制推广的典型经验。（牵

头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：持续推进）

19. 建立健全高频服务优化推广机制。聚焦与企业群众生产生活密切相关的高频办事需求，按照成熟一批、发布一批的工作原则，依托“秦务员”平台实现高频服务清单动态管理并定期发布，形成清单发布、应用建设、使用反馈、服务优化的闭环模式，将企业群众经常使用的高频服务打造成为“好用”

“易用”的精品服务。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县级有关部门，各镇街；完成时限：持续推进）

三、保障措施

（一）加强统筹协调。全县“高效办成一件事”工作在县政府领导下进行，由县行政审批服务局组建工作专班，牵头负责全县“高效办成一件事”具体工作部署和落实，建立进度评估机制，定期检查通报工作进展情况。

（二）落实主体责任。“高效办成一件事”重点事项的牵头部门是推进“高效办成一件事”工作的责任主体，要与相关责任部门建立“一事一组”协同配合工作机制，逐项制定工作方案，以“政务数据完全共享、事项要素标准统一、办理流程充分优化”为标准，精细化梳理服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素，编制办事指南和操作规程，加强对县级对口部门工作指导和业务支持，协调解决对口部门在工作推进中的堵点

问题，制定以旬保月、以月保季、以季保年的指标控制体系，确保 2024 年 10 月底前实现全县范围内实质性运行。

（三）注重宣传引导。县级有关部门要采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导，正确引导社会预期，积极回应社会关切，切实提高社会知晓度和企业群众认同感。从实际出发破解难题、改革创新、大胆探索，及时梳理总结工作成效，形成一批可推广的改革举措，及时固化行之有效并可长期坚持的创新做法，强化相关业务领域制度保障。

（四）抓好督促落实。县职转和营商办要将“高效办成一件事”落实情况纳入营商环境考核和“三个年”督帮活动，推动各项工作按时保质完成。“高效办成一件事”重点事项牵头部门每月将工作进展情况报县工作专班（县行政审批服务局）。

附件：“高效办成一件事”2024 年度重点事项清单

附件

“高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)
1	企业信息变更 “一件事”	企业变更登记	★县行政审批服务局
		企业印章刻制	县公安局
		基本账户变更	县委金融办、国家金融监督管理总局扶风监管支局
		税控设备变更发行	县税务局
		社会保险登记变更	县人社局
		住房公积金企业缴存登记变更	市住房公积金管理中心扶风分中心
2	开办运输企业 “一件事”	企业营业执照信息核验	县行政审批服务局
		企业车辆及驾驶员信息核验	县公安局
		道路货物运输经营许可(危险货物道路运输经营、使用总质量 4500 千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外)	★县交通运输局
		普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理	
3	开办餐饮店 “一件事”	企业营业执照信息核验	★县行政审批服务局
		食品经营许可	
		户外招牌设施设置规范管理	县行政审批服务局 县城管执法局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	县消防救援大队

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)
4	水电气网联合报装“一件事”	水电气网接入外线工程联合审批	★县住建局、县自然资源局、县交通运输局等部门
		供电报装	国网扶风供电公司
		燃气报装	县住建局及供气企业
		供排水报装	县住建局 县水利局及供水企业
		通信报装	县数据局及通信网络运营商
5	信用修复“一件事”	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引	★县发改局
		行政处罚信息修复	县发改局 县市场监管局等
		异常经营名录信息修复	县市场监管局
		严重失信主体名单信息修复	县发改局
6	企业上市合法合规信息核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	★县发改局
		企业城市管理领域无违法违规信息核查	县城管执法局
		企业规划自然资源领域无违法违规信息核查	县自然资源局
		企业违反劳动保障法律法规信息核查	县人社局
		企业生态环境保护领域无违法违规信息核查	市生态环境局扶风分局
		企业市场监管领域无违法违规信息核查	县市场监管局
		企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查	县卫健局

序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)
6	企业上市合法合规信息 核查 “一件事”	企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查	县文旅局
		企业应急管理领域无违法违规信息核查	县应急管理局
		企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查	县城管执法局、县住建局
		企业人员住房公积金缴存信息核查	市住房公积金管理中心扶风分中心
		企业科技领域无违法违规信息核查	县商信局（县科技局）
		企业交通运输领域无违法违规信息核查	县交通运输局
		企业合法纳税情况无违法违规信息核查	县税务局
		企业知识产权领域无违法违规信息核查	县市场监管局、县林业局、 县农业农村局
		企业水资源保护领域无违法违规信息核查	县水利局
		企业消防安全无违法违规信息核查	县消防救援局
7	企业破产信息 核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、 汇总和结果送达	★县法院
		企业车辆信息核查	县公安局
		企业不动产登记信息核查	县自然资源局
		社会保险参保缴费记录核查	县人社局、县税务局
		企业注册、登记等基本信息核查	县行政审批服务局、县市场监管局
		企业人员医保缴存信息核查	县医保局、县税务局
		企业房产信息核查	县自然资源局、县住建局

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)
7	企业破产信息 核查“一件事”	企业人员住房公积金缴存信息核查	市住房公积金管理中心扶风分中心
		企业纳税缴税情况信息核查	县税务局
		企业海关税款缴纳、货物通关信息核查	县税务局、县商信局
8	企业注销登记 “一件事”	税务注销	县税务局
		企业注销登记	★县行政审批服务局
		海关报关单位备案注销	县商信局
		注销社会保险登记	县人社局
		银行账户注销	县委金融办、国家金融监督管理总局扶风监管支局
		企业印章注销	县公安局
9	新生儿出生 “一件事”	《出生医学证明》办理(首签)	★县卫健局
		预防接种证办理	
		本县户口登记(申报出生登记)1岁以下 婚内本县生育	县公安局
		社会保障卡申领	县人社局
		生育医疗费用报销	县医保局
		办理居民医保登记	
		科学育儿指导服务登记	县卫健局
10	教育入学 “一件事”	新生入学信息采集	★县教体局
		户籍类证明	县公安局
		居住证	
		不动产权证书	县自然资源局
		社会保险参保缴费记录查询	县人社局

序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)
11	社会保障卡 居民服务 “一件事”	就业和人力资源服务、社保服务	★县人社局
		就医购药	县医保局
		交通出行	县交通运输局
		文化体验	县文旅局
12	残疾人服务 “一件事”	残疾人证新办、换领、迁移、挂失、补办、注销、残疾类别/等级变更	★县残联
		困难残疾人生活补贴	县民政局、县残联
		重度残疾人护理补贴	
		残疾人就业帮扶	县人社局、县残联
		城乡居民基本养老保险补助	县人社局
13	退休“一件事”	参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认	★县人社局
		基本养老保险视同缴费年限认定	
		特殊工种提前退休核准	
		因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休(退职)核准	
		新增退休人员养老保险待遇核定发放	
		基本医疗保险视同缴费年限核定	县医保局
		离休、退休提取住房公积金	市住房公积金管理中心扶风分中心
		城镇独生子女父母奖励金	县卫健局
		户籍信息确认	县公安局

抄送：市政府办公室。

县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县纪委监委，县人武部，县法院，县检察院，各人民团体。

扶风县人民政府办公室

2024年8月8日印发
