鄂州市2021年度优化政务环境实施方案

（征求意见稿）

为落实中央、省、市深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署和市委经济工作会精神，以市场主体需求为导向打造一流政务环境，根据《湖北省优化政务环境工作方案》要求，制定本实施方案。

一、工作目标

2021年，围绕政务服务事项“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨省通办”，突出专网（湖北政务服务网）、专线（12345热线）、专栏（优化营商环境宣传专栏）、专区（鄂汇办鄂州专区和政务大厅服务专区）、专员（服务企业专员）等“五专”支撑，实现“四全”（事项管理全统一、业务系统全联通、统一受理全覆盖、重点事项办理全提速）要求，推行市区乡村四级政务服务大厅“综窗”受理，市区事项“一窗通办”，实现100项主题事项“一事联办”，大力推进市内全域办、“跨省通办”、“省内通办”,实现120项高频事项挂接“鄂汇办”。

二、主要工作任务

**（一）深化“一网通办”**

以平台系统对接、数据联通共享、统一身份认证、电子证照广泛应用等为基础，推进“一网通办”。

**1.精简行政审批事项。**做好国务院、省政府取消、下放行政审批事项的承接和动态调整。按照全省部署，推进行政备案规范管理改革和公共服务事项标准化工作。深入推进“证照分离”“一照多址”“一企一证”“一业一证”“一照通”改革，全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，进一步精简涉企经营许可事项。（牵头单位：市行政审批局、市市场监管局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**2.规范政务服务事项管理。**严格落实《省人民政府办公厅关于印发湖北省省市县乡村五级依申请及公共服务事项清单（目录）的通知》（鄂政办发〔2020〕63号），严禁超《清单（目录）》审批和各种变相审批，实现“清单之外无审批”。严格落实《湖北省依申请及公共服务事项管理暂行办法（试行）》（鄂政办发〔2020〕42号），强化市直主管部门对本系统市区乡村四级依申请及公共服务事项的统筹管理职能，强化事项调整的情形分类和程序要求，依法依规管理政务服务事项。严格按照“一网通办”的标准规范，实现办事指南要素“五级118同”，落实共性要素和个性要素分类管理机制，明确各类要素的管理权限和调整程序。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年3月底前）

**3.提升一体化平台应用功能。**深入推进PC端、移动端、窗口服务端、自助服务端融合，部门办事平台与湖北政务服务网、鄂汇办全面对接。推动政务数据深度应用，加快“一人一企一档”建设，扩大电子证照应用，激活电子签章能力。政务服务平台增加授权代理、亲友代办等功能，方便老年人等特殊人群网上办事。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**4.优化“鄂汇办”APP。**继续大力推动交通、民政、人社、医疗、教育、水电气等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”。在“鄂汇办”建设鄂州专区，挂接高频事项120项以上，提升办事人“掌上办”体验。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；“鄂汇办”鄂州专区完成时间：2021年5月底前，其他完成时间：2021年12月底前）

**5.整合12345政务服务热线。**严格落实国办《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，加快推进非紧急政务服务热线整合，对各地自行设立的政务服务便民热线，全部取消号码并入12345热线；对国务院有关部门设立但在地方接听的热线，按照整体并入、双号并行、设分中心三种形式归并12345热线。在12345热线设置政务专席话务员，并加大宣传推广力度，引导群众先咨询、后办事，进一步提高“一次办”成效。2021年底前，实现一号对外、一键分拨，提供7×24小时全天候人工服务，做到“一号响应”。建立健全12345热线规范化、标准化运行机制，加强服务能力建设，推动12345热线与政务服务大厅、网上办事平台等互联互通和协同发展，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。完善政务服务“好差评”机制，特别是加强镇村“好差评”硬软件建设，实现“好差评”覆盖率100%、实名差评回访整改率100%。（牵头单位：市政府办、市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；政务专席设置完成时间：2021年5月底前，其他完成时间：2021年12月底前）

**6.深化集中行政审批权改革。**巩固葛店开发区集中行政审批权改革成果，在临空经济区实行行政审批权相对集中的工作机制，提高审批效率。（牵头单位：临空经济区管委会、葛店开发区管委会；配合单位：市直各相关部门；完成时间：2021年5月底前）

**7.深化政务公开。**指导各地各部门全面、准确、及时公开政务服务事项信息，推进政务服务标准化、规范化，实现行政权力运行全过程公开。充分发挥政府门户网站、省政务服务网、政务新媒体及各级政务服务中心等主渠道作用，构建线上线下一体化政务公开体系。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**8.落实服务专员。**深入推进服务企业“双千”活动，“双千”队员要成为结对企业的服务专员，通过“双千”网上平台收集企业诉求，实行政策精准推送，并为企业开展线上线下帮办代办服务。组织开展政企现场互动活动。发挥行业协会积极性和作用，梳理行业性共性难题，分行业召集相关部门与企业面对面交流，现场分析解决难题。全年政企互动活动不少于4次。为重点项目配好服务专员，建立线上线下沟通机制，为项目建设提供线上线下贴心服务。（牵头单位：市经信局，市发改委；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**（二）深化“一窗通办”**

进一步完善“88政务”模式，按照“前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件”推进“一窗通办”。

**9.落实“五减”提升质效。**以事项规范管理为契机，完善“四办”清单，修订工作标准，实现流程再造，公布新的办事指南。持续推进五减（减环节、减时限、减材料、减跑动、减费用），提升服务质效。除需要部门之间并联审批的事项外，办理环节、办理时限要进一步精减，申报材料集成“一单”或“一表”；“最多跑一次”比例达100%，无政策规定的费用不得收取，政策规定有幅度的从低执行。市政务大厅办实事行“三免”（免复印费、邮寄费和停车费）。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**10.推进统一受理平台应用。**市区乡村四级办事大厅利用统一受理平台综合受理事项，实现线上线下办件“全量感知”。应用省办件量填报系统，采用市、区每月填报与现场核验方式进行考核。引导已打通的系统使用统一受理平台实时归集办件数据，倒逼未打通的系统采用数据推送、二次录入等方式实现归集，促进办件数据、办事材料的全量归集，对实际服务质效的精准评估，推动服务效能不断提升。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**11.推动事项“综窗”受理。**在市、区两级全面实现“前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件”，镇村两级设置综合窗口，实现综合受理。优化综合窗口受理模式，推动高频事项综窗办，联办事项专区办，跨域事项专窗办，特殊事项绿窗办，逐步实现无差别窗口业务办理。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**12.加强线上线下融合。**深入推进“城市大脑建设”，加快新一代信息技术在政务服务领域的应用。打破“信息孤岛”，利用云计算、大数据等技术手段，开发功能互补、标准统一、服务同源、信息共享的线上线下融合政务服务系统。优化与全国全省一体化平台应用对接，加大支付宝、微信、银行、快递物流等第三方平台服务能力融合，提升“一网通办”广度深度。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**13.探索“超时默认、自动用章”智能模式。**在工程建设项目审批领域试点，将有关部门电子印章系统与工程建设审批系统对接，从项目受理之日开始计时，一旦超出该项业务规定审批时间，系统“超时默认”自动加盖电子印章，推送下一审批环节。（牵头单位：市住建局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**14.统筹推进24小时自助服务。**应用省自助服务一体化平台，按照统一标准提供全域政务自助服务。梳理自助终端高频事项，实现就近办、马上办、一次办。推动24小时政务服务自助终端入驻各级政务服务中心、专业大厅，逐步延伸到村（社区）、银行经营网点、工业园区、商务楼宇等场所。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**15.推进基层“就近办”和帮办代办。**加强区、乡、村三级政务服务标准化建设，大力推进政务服务事项就近办、帮办代办和引导教办。各区在大厅建设网办自助区，鼓励有条件的乡、村设置网办体验区、自助终端，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，打通政务服务“最后一公里”。推行网格员+政务服务，由网格员为本网格内失能老人、残疾人等特殊群体提供上门政务服务，代办和补办残疾人证、代报慢性病门诊费、代办社保卡等业务，让特殊群体享受便捷和同质的政务服务。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**16.推进行政审批中介服务标准化建设。**规范事项清单、选择中介机构、服务指南、服务时限、收费管理、监督管理。加大中介市场培育力度,放宽准入条件,引入多元服务主体，健全服务标准，实现服务收费市场化，促进公平竞争。借鉴和复制外市先进经验，建立我市行政审批“网上中介超市”，切实为到我市建设项目的企业提供便利、规范、优质的中介服务。在审批过程中委托开展的技术性服务等活动，应通过竞争方式选择服务机构，服务费用纳入部门预算。全面清理违法违规中介服务项目及收费。（牵头单位：市发改委；责任单位：市市场监管局、市住建局、市自然资源和规划局及其他具有审批职能且需中介服务的单位，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；中介超市完成时间：2021年6月底前，其他完成时限：长期推进）

**（三）深化“一事联办”**

依托省政务服务网、统一受理平台、“一事联办”业务平台，实现“关联事项、一表申请、一链办理”。

**17.拓展“一事联办”主题。**结合鄂州实际，扩大“一事联办”主题覆盖面，选取量大、面广的“一件事”，制定和公布工作标准，再造工作流程，公开办事指南，强化部门内部和部门之间的办事协同。上线100项以上“一事联办”主题，鼓励各区、开发区创新上线特色联办主题。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**18.拓宽联办应用场景。**在政务大厅，设立“一事联办”专区或专窗，扩展线下、移动端、自助终端等多场景联办渠道，提升办件质效。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**19.推进重点领域“一事联办”。**巩固企业开办“210”成果，确保线上全程网办，线下“一窗联办”。优化登记财产服务，一般登记、抵押登记业务2小时办结，不动产异议登记、抵押权（预告）注销登记、查解封登记、更正登记、换证登记，即时办结，推进更多登记事项“一窗通办、即来即办”。将社会投资带方案出让类工程建设项目、社会投资中小型工程建设项目、政府投资市政类（非独立占地）线性项目、改造类（规划条件不变）工程建设项目、一般工业类投资建设项目等5类工程项目的审批时间分别压缩至30、45、40、35、30个工作日。（牵头单位：市市场监管局、市自然资源和规划局、市住建局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**（四）深化“跨省通办”**

从同一事项全域无差别受理入手，推进市内“全域办”；对接国家、省“跨省通办”平台，坚持跨省、全市通办双着力，推进系统数据证照互通互认，做实“跨省通办”。

**20.梳理“跨省通办”清单。**基于政务服务事项清单（目录），选取教育、就业、社保、医疗、养老、居住、婚育、出行、卫健、民政、市场、交通、住建、投资等涉企涉民高频事项，梳理确认省际“跨省通办”合作事项清单和“省内通办”事项清单。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年6月底前）

**21.统一“跨省通办”标准。**以“跨省通办”“省内通办”事项清单为基础，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，逐事项制定标准化工作运行和监督管理机制，明确事项办理流转程序，建立通办授信体系。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年6月底前）

**22.做实“全市通办”。**打破本市地域、户籍界限，全市同一事项全域无差别受理、标准化办理，实现线上线下一套业务标准、一个办理平台，数据同源、服务同源、功能互补、无缝衔接。推进涉税、社保、婚姻登记、登记财产等重要事项“多点办”“就近办”“全域办”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**23.强化共性支撑。**在市、区政务服务大厅设置“跨省通办”“省内通办”办事窗口，汇聚通办事项电子证照，推动线上线下融合。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年9月底前）

**24.创新“跨省通办”模式。**鼓励各地各部门大胆实践，探索通办、联办新模式。各区均要对接一批事项，实现跨省、跨区办理。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**（五）加强和规范事中事后监管**

认真梳理监管事项清单，加快统一的监管平台建设，提升“精准监管”能力，实现监管信息依法有序公开，促进各地各部门依法依规监管。

**25.夯实“照单监管”事项基础。**按照全省监管事项“一张清单”，市、区两级做好本级监管事项的认领发布及地方立法设立的监管事项梳理，实现清单之外无监管。严格规范监管事项目录清单动态调整。（牵头单位：市行政审批局、市委编办、市市场监管局；责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**26.完善“一网通管”平台。**以省“互联网+监管”系统为枢纽，实现全市监管业务系统、监管应用系统全部对接联通，逐步实现行政执法全程电子化。大力推广移动监管、风险预警、信用监管、“双随机、一公开”监管、联合监管、扫码监管、非现场监管，提升在线监管能力水平。（牵头单位：市行政审批局、市发改委、市市场监管局，责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月）

**27.提升“精准监管”能力。**优化监管数据中心建设，加快各地、各部门监管数据汇聚。关联整合政府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，支撑监管精准化、智能化水平提升。推进全市监管数据交换共享，各地各部门风险预警、精准监管、综合分析、领导决策提供数据支撑服务。（牵头单位：市行政审批局、市市场监管局，责任单位：市直各相关部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月）

**28.推进“监管”信息公开。**推进监管行为依法公开，对行政执法的启动、调查取证、审核决定、送达执行等全部过程进行记录，实现监管规则、计划、标准、过程、结果等依法公开。按照“谁执法谁公示”原则，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等依法不予公开的信息外，行政执法职责、依据、程序、结果等对社会公开。及时发布监管动态和曝光台信息，对各地各部门监管工作进行公开。（牵头单位：市司法局、市市场监管局，责任单位：市各行政执法部门，各区政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月）

三、工作要求

**（一）加强组织领导。**各地各部门要高度重视政务环境工作，党政“一把手”挂帅，落实本地本部门优化营商环境主体责任，将其列入重要议事日程，并结合实际制定具体实施方案，将任务清单化、时间节点化、责任明晰化，确保各项措施落地生效。市、区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室要加强统筹协调，及时解决推进过程中的具体问题。

**（二）鼓励大胆创新。**鼓励各地因地制宜大胆探索，形成各具特色经验做法，创造更多管用可行的“土特产”“一招鲜”。要聚焦人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，突出不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、联合监管等重点领域改革事项和政务信息共享等重点难点问题，组织力量进行集中攻关，尽快实现突破，切实增强群众获得感。

**（三）强化宣传引导。**在《鄂州日报》设立优化营商环境宣传专栏，推广全国、省内及我市各地各部门服务市场主体的好做法，及时公开有关优化营商环境的重点督办事项办理情况。通过广泛宣传典型经验和做法，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好的改革氛围。

**（四）加强督查考评。**加大综合督查、专项巡查、电视问效执纪监督等力度，力戒形式主义、官僚主义。开展专题督办，促进“五专”建设，做实“五专”支撑，实现“四全”要求，打造鄂州特色政务服务品牌。以市场评价为第一评价、以企业感受为第一感受，以进入全省第一方阵为目标，持续开展政务营商环境评价、预评价。将政务环境指标纳入放管服改革、优化营商环境重点考核内容，加大考核频次，提高考核科学性，完善奖励、通报、约谈、容错免责等机制。