关于加快推进政务服务标准化规范化便利化任务分工表

| 序号 | 任务目标 | 落实举措 | 责任单位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、全面推进政务服务标准化 | | | |
| 1 | （一）明确政务服务事项范围 | 所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。 | 市行政审批局、市教育局、市人社局、市医保局、市体育局、市残联等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 2 | （二）健全事项基本目录审核和动态调整机制 | 结合实际情况，对照省政务服务事项基本目录和明确应承接的事项，梳理依法依规自设的事项，完善本条线政务服务事项目录。市政务服务管理办公室牵头负责组织对全市政务服务事项的合法性，基本目录及其要素信息的完整度、准确性进行联合审核，修订印发全市政务服务事项基本目录。及时公布政务服务事项目录，按程序进行动态调整，接受社会监督。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 3 | 各县（市、区）政务服务管理办公室根据上级政务服务事项基本目录和实际明确应承接的事项，梳理依法依规自行设立的事项，并编制本地政务服务事项目录。及时公布政务服务事项目录，按程序进行动态调整，接受社会监督。 | 各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 4 | （三）统一事项实施规范标准 | 市有关部门要充分发挥业务指导作用，按照省级行业主管部门确定的受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素，规范本条线政务服务事项实施清单，确保市、县两级同事同标办理。对事项拆分、实施清单要素标准进行调整的，各级相关部门要及时进行调整并公布。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 二、加快推进政务服务规范化 | | | |
| 5 | （一）规范审批服务行为 | 推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 6 | 严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。规范政务服务事项审核办理流程，多渠道、多形式及时送达办理结果。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 7 | 建立定期案卷评查机制，查找行政审批及案卷管理中存在的问题与不足，进一步规范行政审批行为。 | 具有审批职能的市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 8 | 对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单管理，建立限时办结机制并向社会公布。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9 | （二）规范中介服务 | 清理政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 10 | 加强对中介服务的规范管理，清理中介服务机构在服务中不合理和违规收费，对中介服务机构实行信用等级评价、资质动态管理，同步将信用评价和监管结果等信息推送至河北省五级一体化信用信息共享平台。规范中介服务，不得强制企业选择特定中介服务机构。 | 对中介服务机构有监管职责的市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 11 | 加强河北省行政审批中介超市管理，推动中介服务机构入驻、交易并公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 12 | （三）规范政务服务场所设立 | 统一各级集中提供政务服务的综合性场所名称，市、县（市、区）为政务服务中心，乡镇（街道）、村（社区）逐步分别规范为便民服务中心、便民服务站。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 13 | 建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 14 | 单设的专项业务大厅和政务服务窗口原则上应整合并入驻本级政务服务中心，确不具备整合条件的要按照本级政务服务中心受理模式、运行机制、审批规范等实行一体化管理和规范化服务。 | 市公安局、市税务局、市人社局等具有专项业务大厅的有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 15 | （四）规范政务服务窗口服务 | 鼓励推行“一窗无差别”综合受理，对部门进驻事项分领域设置综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。各级政务服务中心要规范设置综合咨询窗口、帮办代办窗口、“跨区域通办”窗口、“办不成事”反映窗口等，满足群众各类办事需求。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 16 | 进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。鼓励市县两级有关部门将受理条件明确、风险程度较低的政务服务事项，委托给本级政务服务管理部门在政务服务中心统一受理。 | 市行政审批局、市住建局、市税务局、市应急管理局、市城管局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 17 | 健全进驻部门“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。建立回访制度，采取定期电话回访、发放调查问卷等方式，了解服务对象满意度情况，不断提升服务能力与水平。 | 市行政审批局、市住建局、市税务局、市应急管理局、市城管局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 18 | （五）规范政务服务线上线下融合发展 | 合理配置线上线下政务服务资源，协同推进政务服务中心〔便民服务中心（站）〕与政务服务平台建设，线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 19 | 调整政务服务事项目录或实施规范时，要同步更新办事指南和相关业务办理系统，确保线上线下办理的事项、材料、流程、时限等要素统一、标准统一、运行统一。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 20 | （六）规范开展政务服务评估评价 | 落实政务服务“好差评”制度在各级政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展，健全完善全市一体化政务服务平台“好差评”管理体系，确保评价数据真实、全量和及时汇聚，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。 | 市行政审批局、市人社局、市公安局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 21 | 开展政务服务相关评估评价工作，优化评价方式方法，科学引导政务服务优化提升。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。 | 市行政审批局，各县（市、区）、自治县人民政府，承德高新区管委会 |
| 22 | （七）加强审批监管协同 | 健全全市审管衔接机制，对已划转市、县（市、区）行政审批部门实施的事项，按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，明确行政审批部门、行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合,及时将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，各级行业主管部门要在完成相关的行政检查、行政处罚等监管后3日内将监管信息反馈至行政审批部门，实现审批和监管信息同步推送、同步共享。 | 市行政审批局、市市场监管局、市交通局、市商务局、市民政局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 三、深入推进政务服务便利化 | | | |
| 23 | （一）推进政务服务“集成办” | 推行企业设立登记、公章刻制、发票领用、社会保险登记等企业开办事项一日办结制度。优化企业开办“一窗通”平台，缩减审批环节，实现企业设立登记、公章刻制、发票申领等数据同步采集、业务并联办理、结果实时共享，参保用工登记在线与营业执照同步办结，实现企业开办“一窗受理、并联审批”。积极探索推行免费刻制印章等降低企业开办成本的有效措施。 | 市行政审批局、市人社局、市税务局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 24 | （一）推进政务服务“集成办” | 大力推进涉企经营审批事项集成办理，提供更多套餐式服务。整合准营信息，实现营业执照、经营许可、资质资格证书等涉企证照信息的联动变更。推进市场主体注销便利化，实现涉企注销业务跨部门同步办理。 | 市行政审批局、市市场监督管理局、市税务局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 25 | 梳理个人从出生到身后的全生命周期主题式服务事项，推进公安、社会保障、民政、卫生健康、残联、教育等领域的民生服务协同办理。 | 市公安局、市人社局、市民政局、市卫健委、市残联、市教育局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 26 | （二）推进政务服务“网上办” | 推进市级一体化平台统一开发，加强各级政务服务业务系统与全省一体化平台深度融合，统一政务服务入口，实现网络通、用户通、数据通、证照通，除涉及国家秘密等不宜网办的情形外，政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和运行。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 27 | 推广使用身份认证、电子签名等技术，加快实现全流程网办。大力推广社会主体电子印章，企业设立同步发放电子印章，实现电子印章在政务服务领域应用，支撑全程电子化审批。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 28 | 依托省级一体化政务服务平台建设的在线视频导办系统，通过省级咨询知识库，推广使用视频咨询和帮办服务，为企业群众提供精准、智能的咨询引导服务。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 29 | 推进市一体化政务服务平台向乡村两级全面延伸，支撑乡村政务服务事项网上受理、网上办理，除不宜网办事项外，2022年底乡村两级认领事项网上可办率达到100%。 | 市行政审批局、各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 30 | （三）推进政务服务“掌上办、就近办” | 整合政务服务移动端应用，将“满意承德”应用迁移至“冀时办”APP，原则上全市统一依托“冀时办”地方频道提供服务。推进身份证、社保卡、驾驶证、营业证照等高频电子证照在“冀时办”APP汇聚，并在日常生产生活各领域中使用。 | 市公安局、市社保局、市行政审批局、市市场监督管理局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 31 | 推动公共教育、劳动就业、社会保险等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。 | 各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 32 | 除必须由专业化终端承载的功能外，公安、税务、社会保障、医疗保障等部门基层常办事项全部接入政务服务集成自助终端，2023年底前实现在便民服务站的全部布设，并逐步向园区、商场和银行、邮政、电信网点等公共场所延伸。 | 市公安局、市税务局、市人社局、市医保局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 33 | 探索开展“跨区域通办”服务，缩短企业群众办事跑动半径，激发市场主体活力。在各级政务服务中心建立开发区（经开区）审批服务绿色通道工作机制，设立开发区（经开区）审批服务窗口，切实提高开发区（经开区）项目行政审批效率。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 34 | （四）推行告知承诺制和容缺受理服务模式 | 将风险可控、纠错成本低，且能够通过事中事后监管有效防范风险、不会产生严重危害后果的行政许可事项，纳入告知承诺制改革范围，编制告知承诺事项清单，明确告知承诺使用对象、办理方式、实施标准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，并向社会公布。监管部门要将申请人承诺及履行情况信息及时推送至市信用信息共享平台。 | 市行政审批局、市应急局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 35 | 完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 36 | （五）创新方式提供更多便利服务 | 各类政务服务场所要加强无障碍建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。 | 市行政审批局、市医保局、市人社局、市公安局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 37 | 推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。 | 市城管局、市通信办、市司法局等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 38 | 政务服务中心〔便民服务中心（站）〕要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。鼓励政务服务中心开展不打烊、延时错时、预约办理等服务。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 39 | 建设完善企业和个人专属服务空间，建立“一企一档”“一人一档”。规范和扩展二维码、数字名片等场景应用，推进“免申即享”、政务服务地图“一码办事”、智能审批等创新应用模式。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 四、全面提升全市一体化政务服务平台服务能力 | | | |
| 40 | （一）加强平台集约化建设 | 能依托市一体化政务服务平台支撑进行业务办理的，不再单独建设系统，与政务服务相关的信息化项目初审、立项时，项目建设部门应当征求承德市政务服务管理办公室意见；确有必要单独建设的，要把与市一体化政务服务平台对接融合作为项目立项和验收条件。市一体化平台要依据实际应用需求，不定期对平台功能进行优化完善，县（市、区）不得建设本级政务服务平台，已经建设的2023年底前完成向市级平台的迁移。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 41 | （二）强化平台公共支撑 | 完善统一身份认证体系，各级各部门政务服务业务系统使用统一的身份认证，实现“一号服务、全网漫游”。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 42 | 推进电子印章系统集约化、规范化建设，为各级政务服务部门及社会主体提供电子印章制发、核验、签章及电子认证服务。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 43 | 按职责推进电子证照数据归集，2022年底前实现“应归尽归”。建设档案“容e查”系统，实现企业电子档案网上查询，对电子档案加注防伪水印、加盖电子签章，实现档案“一次拷贝、多次使用”。推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。 | 市有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 44 | （三）提升数据共享能力 | 市政务数据共享协调机制统筹推进政务数据共享工作，县（市、区）要明确政务数据共享工作主管部门。建设全市一体协同的政务大数据体系，按需归集各类政务数据。完善政务数据供需对接机制，满足不动产登记、社会保障、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、信用等普遍性数据需求。 | 承德市政务服务数据共享协调推进机制成员单位，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 45 | （四）加强安全保障 | 强化各级政务服务平台网络安全管理系统建设，分级落实安全管理主体责任，加强政务服务平台建设运营和网络数据安全保障，定期开展网络安全等级测评、密码测评，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。加强政务数据全生命周期安全防护，强化个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。 | 市行政审批局、市委网信办等有关部门，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 五、纵深推进“承德办事一次成”改革 | | | |
| 46 | （一）探索实施改革试点工程 | 制发《“承德办事一次成”改革试点管理办法》，将政府各部门、公共服务事业单位以及水电气热、医院、学校等企业均纳入试点主体范围，培树和推广具有首创性、突破性、示范性试点，推动全市经济和社会高质量发展，提高企业和群众幸福指数，高标准落实好纵深推进“承德办事一次成”改革要求。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 47 | （二）常态化优化服务流程 | 推进政务服务理念创新、机制创新、模式创新、载体创新、制度创新、管理创新，持续开展政务服务减事项、减环节、减材料、减时限、减跑动“五减”专项行动，落实好事项、环节、材料“十必减”要求。努力为人民群众和市场主体提供最全面、最优质、最便捷、最高效、最透明、最规范的政务服务。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |
| 48 | （三）抓实推动重点改革任务落地见效 | 坚持问题导向与目标导向相结合，用好“承德办事一次成”改革中期评估成果，实施“办事一次成”事项清单动态管理，加强政务服务场所建设，推动政务服务线上线下融合发展，加强政务服务标准化建设，深化重点领域审批服务流程再造，加强政务服务效能监督，提高审批服务效能。 | 市行政审批局，各县（市、区）人民政府，承德高新区管委会 |