

赣州市行政审批局

赣市行审字〔2022〕33号

关于印发《关于加快推进政务大厅“五化”建设的指导意见》的意见的通知

各县（市、区）行政审批局：

经研究决定，现将《关于加快推进政务大厅“五化”建设的指导意见》印发给你们，请结合实际做好贯彻落实。



关于加快推进政务大厅“五化”建设的指导意见

为深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，全面贯彻省、市关于深化发展和改革双“一号工程”有关精神，不断优化营商环境，积极探索创新政务服务便民化举措，解决政务服务标准不统一、数据共享不充分、区域和城乡政务服务发展不平衡等问题。现就开展政务服务大厅标准化、规范化、便利化、智能化、人性化“五化”建设，制定指导意见如下。

一、总体目标

2022年底前，全面落实国家、省政务服务事项标准化要求，高频政务服务事项实现全市无差别受理、同标准办理；赣州政务服务事项清单统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立；政务服务大厅通用综合窗口全覆盖，“一网通办”服务能力显著增强；初步建成市、县、乡、村四级帮代办机制。30%省级行政许可事项可在市县两级政务大厅受理；市县两级依申请政务服务事项网上可办率达85%；深化“预约办”“就近办”，“赣服通”5.0版上线运行，高频政务服务事项掌上可办比例达80%、电子证照使用比例达50%。

2025年底前，政务大厅标准化、规范化、便利化、智能化、人性化水平大幅提升，高频政务服务事项同步实现全国无差别受理、同标准办理，电子证照与全国互通互认，市内事项全面

实现“免证办”，跨省事项率先做到“免证办”，“网上办、掌上办、就近办、预约办”更加易办、好办，基层基础全面夯实，服务平台成熟高效，创新活力持续迸发，服务机制健全顺畅，真正把政务大厅建成方便群众办事的民心场所、建成推进“一号工程”的前沿标兵、建成优化营商环境的亮点工程。

二、工作任务

（一）推进政务大厅标准化建设

1. **事项清单标准化。**完成市县乡三级政务服务事项实施清单标准化编制。推动实现市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单、涉审经营许可事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

2. **审批流程标准化。**对政务服务事项按即办件和承诺件进行分类梳理。即办件由各相关审批部门或行政审批局授权前台通用综合受理窗口即时办结；承诺件按照受理、审核、出件流程进行事项审批。事项办理全面推行并联审批，强化信息共享，承诺办理时限，限时办结。

3. **大厅服务标准化。**窗口工作人员实行挂牌上岗，统一着装，窗口工作人员举止文明、仪表端庄、办事公正、精神饱满、语言规范。做到主动热情、百问不厌，不得冷落、刁难、训斥和歧视办事群众。落实“首问负责”“一次性告知”“限时办结”“服务承诺”等窗口服务制度，最大程度提高办事企业群众满意度。

（二）推进政务大厅规范化建设

1. **规范大厅设置。**结合实际科学整合办事窗口，除必须保留的专业窗口外，其余事项全部实行通用综合窗口无差别受理。在各级政务大厅设立大综窗，各主管部门保留的专业大厅设立小综窗，实现“1+N”通用综合窗口受理。各级政务大厅应设置咨询引导、帮代办、惠企政策兑现、邮递服务、“异地通办”、“办不成事”、12345 热线便民服务站等窗口。

2. **规范人员管理。**按照“公平、公正、公开”的原则落实好各项考核，在窗口开展“优秀工作者”“政务先锋”等评选，积极营造良好的争先创优氛围。加强大厅巡查力度，落实工作人员“责任追究制”“AB 岗工作制”，健全进驻部门“首席代表负责制”，推动部门业务综合授权到位，为企业群众提供“全流程、一站式、规范化”办事服务。

3. **规范审批服务。**聚焦高频事项及本地主导产业、重点领域，规范各项审批全过程管理服务，精简整合审批流程，减少审批环节，压缩审批时限，拓展容缺范围，持续推进“一站式”集成审批。加强审批监管协同，按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接互动机制，做到“前台受理综合化、后台审批标准化、审管分离联动化”。

（三）推进政务大厅便利化建设

1. **建立健全“帮代办”服务机制。**按照“自愿委托、免费帮办、便民高效”的原则，建立政务服务帮代办服务机制，梳

理并公布帮代办事项目清单，通过开展帮办代办，进一步深化“最多跑一次”改革，构建群众办事“小事不出村、大事不出乡”的为民服务新格局。

2. 稳步推进“就近办、预约办”。推进基层服务站标准化升级改造，推动养老、医疗、教育、就业、社会保障、社会救助、户籍管理等群众关心的政务服务事项下沉办理，解决群众“就近办”需求。健全预约上门服务工作机制，依托12345热线，对老年人等特殊群体开展预约上门服务，打通为民服务“最后一米”。

3. 加快推进“免证办、异地办”。依托电子证照和电子印章体系，加强电子证照、电子印章和电子签名在政务服务中的应用，推动更多政务服务事项“免证办理”。强化数据共享互认，进一步梳理“跨省通办、省内通办、市内通办”事项，推动更多政务服务事项“异地可办”。

（四）推进政务大厅智能化建设

1. 加快移动端智能化升级。以大数据、云计算、区块链、元宇宙等技术为支撑，持续推进“赣服通”迭代升级。加快办事表单、办事材料与数据信息的智能匹配、智能比对，实现更多事项秒批秒办；进一步深化“赣服通”受理、“赣政通”办理的“前店后厂”政务服务模式，让更多事项掌上办。

2. 鼓励政务智能大厅建设。围绕优化企业群众办事体验，鼓励各级政务大厅进行智能化升级改造。完善提升24小时自助

服务能力。运用大数据、人工智能、“区块链”、5G等技术，创新开展智能化“秒批、秒办”、远程审批等服务。推进“互联网+”政务服务向农村基层延伸，构建线上线下相结合的乡村数字惠民便民服务。

3. 扩大电子证照应用场景。持续推动出生证、户口簿、身份证、社保卡、驾驶证、结婚证、不动产权证以及营业执照、经营许可证等证件的全量电子化并实时更新。重点推动电子证照在婚姻登记、住房公积金、就业创业、户籍迁移、社保申领、养老保险、异地就医、不动产登记以及企业经营、投资等高频政务事项中的应用。

（五）推进政务大厅人性化建设

1. 拓展窗口服务功能广度。各县（市、区）、乡镇（街道）要依托现有政务大厅，设立统一的社会救助窗口，受理、转办群众社会救助申请事项，确保困难群众“求助有门、受助及时”。不断完善人性化大厅配置，针对特殊人群配备轮椅、老花镜、母婴室、低位服务台、等候专区、绿色通道等无障碍人性化设备设施。

2. 强化咨询投诉处理能力。推进互联网+政务直通车+便民代办模式，统一整合各入驻部门咨询投诉窗口，规范咨询投诉处理流程，统一接受咨询投诉，安排专人协调推进部门办理，实现“诉求代提交，答复代反馈”。为企业群众提供面对面、个体化、无缝隙、可持续的全方位咨询投诉服务，让企业群众

“咨询有途径，投诉有结果”，不断提高政务服务大厅为企业群众服务的针对性和时效性。

3. 全面推行“承诺制+容缺办”。各地各部门要按照最大限度利企便民原则，梳理可采取告知承诺制方式办理的政务服务事项清单，统一告知承诺模板，细化办事承诺方式和监管细则，并向社会公布。进一步扩大容缺受理事项范围，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。

（六）充分发挥党建引领作用

1. 充分发挥大厅党组织战斗堡垒作用。在服务群众、政策宣传、疫情防控等方面统一思想、坚定信心、凝心聚力、共克时艰，为政务改革、创新发展提供坚强组织保障。党员领导干部要靠前站位，多措并举，展现大厅党组织的责任担当，围绕重点任务开展工作。

2. 充分发挥大厅党员先锋模范作用。通过创评“党员先锋模范岗”、“文明服务窗口”等，激发干部职工工作热情，激励党员干部在为民服务中作示范、勇争先，为企业群众提供热情周到、优质高效的服务，更好地让企业群众感受到方便和快捷，为进一步优化营商环境打下坚实基础。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地要高度重视，认真研究部署，进一步细化工作步骤、任务分工，建立常态化工作调度机制，

协调解决有关难点问题，确保各项任务的完成。

（二）加强监督考核。政务大厅“五化”建设纳入各地年度政务考核内容，市级将不定期就落实情况进行督查，对推进不力的将在年度考评中予以扣分。

（三）加强总结交流。各地要及时总结本地好的经验及典型做法并加以推广。同时加大宣传力度，让更多企业群众参与到我们的“五化”建设中来，提升企业群众的认同感。