

泗政〔2018〕85号

关于印发《泗店乡加快推进政务服务“最多跑一次”改革实施方案》的通知

各村（居）、乡直各部门：

《泗店乡加快推进政务服务“最多跑一次”改革实施方案》已经乡政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

泗店乡人民政府

2018年5月28日

酒店乡加快推进政务服务“最多跑一次” 改革实施方案

为全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神，根据省、市、打造“一次办妥”政务服务品牌以及县“最多跑一次”改革工作要求，为大美酒店建设提供更加坚实的体制机制保障，特制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，按照群众和企业到政府办事“最多跑一次”的理念和目标，从与群众和企业生产生活关系最紧密的领域和事项做起，全面推进政府自身改革，让行政审批政务服务事项好办、易办、快办，使政府办事效率进一步提高，发展环境进一步优化，经济社会发展活力进一步增强，群众和企业对改革的获得感明显提升。

（二）基本原则

——科学规划，依法推进。落实省、市与县关于行政审批制度改革的各项举措，强化政府服务意识、法治意识、廉洁意识，科学规划改革路径，创新服务模式，严格依法推进。

——全面梳理，分类实施。全面梳理群众和企业到政府办事事项，制订清单，因地制宜、分类实施，对各类事项分别提出具体要求，分批公布实施。

——优化流程，深度融合。坚持线上线下结合，通过功能互补、不断优化办事流程，规范受理清单，切实提升政务服务水平。全面深化“互联网+政务服务”，提高审批服务事项网上全流程办理率，审批办证快递送达，让信息多跑路，群众和企业少跑腿甚至不跑腿。

（三）工作目标

全面梳理公布群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项，成熟一批、公布一批。积极探索政务服务“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的运行新模式，推进乡政府便民服务大厅和各村（居）便民服务中心线上线下政务服务融合发展。健全落实“网格化”干部走访制度，优化企业经营服务环境，推动职能部门向创造良好发展环境、提供优质公共服务、加强全程监管转变。到2018年底基本实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”的目标。

二、组织机构

（一）加强组织领导

成立酒店乡加快推进“最多跑一次”改革领导小组，其成员组成如下：

组 长：杨 祯（乡党委副书记、乡长）

副 组 长：韩华明、扶进成、彭广刚

成员单位：党政办、便民服务中心、纪委办、民政所、社保所、信访综治办、计生服务中心、村镇中心、国土所、

森林资源管理站、项目办、财政所、9个村（居）委会、乡直各单位。

领导小组下设办公室，负责改革日常协调工作，由韩华明同志兼任办公室主任，雷鸣、张志平任办公室副主任。

（二）强化协同配合

领导小组办公室下设三个工作组：

1. 综合协调组：由雷鸣同志任组长，负责改革推进的综合协调、线上平台建设和改革宣传推介工作

2. 业务办理组：由张志平同志任组长，负责事项清理、流程再造、资料汇编等工作。

3. 督察评估组：由朱晓杰同志任组长，负责改革督察评估工作。

各小组之间加强协作配合，形成工作合力。

三、实施步骤

（一）制定方案，组织动员（2018年5月31日前）

制定酒店乡加快推进“最多跑一次”改革工作方案，明确“最多跑一次”改革工作原则、工作任务、完成时限、责任部门，并召开会议进行动员部署。（牵头单位：党政办；配合单位：便民服务中心、相关部门和单位）

（二）统一标准，公布清单（2018年10月31日前）

依托政府权力清单和公共服务事项清单，梳理筛选，分批公布群众和企业到政府办事“零上门”和“最多跑一次”

事项。事项清单公布后，部门单位应在统一事项目录和办理程序的基础上，对“最多跑一次”事项进行子项细分，确保一事一审，资料明确，并报便民服务中心存档。（牵头单位：便民服务中心；配合单位：相关部门和单位）

（三）分步实施，稳妥推进（2018年5月-12月31日）

围绕工作目标和任务，按照“三集中三到位”工作要求，以点带面，强化组织内部协调，整合各方资源，全面推进我乡“最多跑一次”改革各项工作。同时完善“网格化”干部走访和企业联点制度，积极组织相关政策法规、群众工作方法和思想理论教育的培训学习。优化政务服务平台建设，建立网上办事（含门户网站、微信公众号等移动渠道）和网下办事无缝对接的办事系统。（牵头单位：党政办；配合单位：便民服务中心、相关部门和单位）

（四）督察评估，推介提升（2018年12月31日前）

乡纪委牵头开展对“最多跑一次”改革推进情况跟踪督察，督察结果作为年度绩效考核评分依据。党政办牵头对“最多跑一次”改革进行总结推介。（牵头单位：纪委办、党政办；配合单位：便民服务中心）

四、工作任务

（一）推进政务服务事项标准化

1. 全面梳理公布清单。按照群众和企业到政府办事“最多跑一次”是原则、“跑多次”是例外的要求，对群众和企

业办事“最多跑一次”的事项进行全面梳理，成熟一批、公布一批。

2. 简化再造办事流程。从以职能部门审批“一个事项”为中心，转向以企业和群众办理的“一件事情”为中心，征求并听取群众和企业建议，对梳理公布的事项的手续办理进行流程再造，及时公布“最多跑一次”事项办理流程，提高群众参与度和知晓率。

3. 明确事项受理标准。贯彻落实上级制定的行政审批和服务事项的统一申办受理标准。在申办环节重点规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等要素内容，依法科学合理精简申请材料，消除模糊语言、兜底条款，为群众办事提供清晰的指引。在受理环节重点明确受理条件及其裁量标准，大幅压减自由裁量空间，减少群众重复提交申请和到现场办理的次数。细化办理事项的收件标准，严格按照受理清单收件，实施受理审批监管相分离。

（二）推行“一窗受理”改革

1. 升级便民服务大厅。按照前台综合受理、后台分类审批、统一窗口服务的模式，将政务服务大厅分成民政、人社、村镇、计生、企业、农业、林业、信访等专区。在功能分区的基础上，全面推行综合窗口受理模式。

2. 建设强大服务后台。推进行政审批服务“三集中三到位”，即将分散的行政审批、公共服务事项向一个部门集

中，审批单位向政务中心集中，审批事项向政务平台集中；审批事项进驻政务中心落实到位，审批窗口授权到位，电子监察到位。

3. 健全便民服务体系。完善村（居）、相关乡直单位帮代办服务体系，提升帮代办服务水平。

（三）搭建新媒体服务平台

1. 搭建业务咨询服务平台。建立以 24 小时为民热线为主，微信、QQ 在线咨询等多方式相结合的业务咨询服务平台。

2. 推行节假日“预约办事”。制定节假日“预约办事”实施细则，以微信平台 and 热线电话为渠道，接受广大群众提前预约办理行政审批手续等相关事宜。

（四）健全“网格走访，企业联点”机制

1. 健全“网格化”干部走访机制。按历史地缘、人员居住、管理方便的原则划分网格，每个网格安排一名联村领导、一名联网格干部、一名村（居）干部。变群众“上访”为干部“下访”，合理安排网格走访时间表，做到每个网格每名干部一个月至少走访一次，同时错开安排各站所在办人员与下村人员，确保整体工作运转有序。

2. 健全“企业连点帮扶”机制。在现有党政领导企业联点制度的基础上，牵头调度相关部门每月深入企业调研 1 次以上，了解企业现状，排查和解决具体问题，定期报送工作台账。同时及时汇总梳理用地、审批、征拆、资金、水电

气供应等问题困难，及时交办，分类集中解决。

3. 建立公开和投诉机制。健全“最多跑一次”政务服务信息公开机制和投诉举报受理机制，拓宽公众参与监督的途径和渠道，及时发现和查处推诿扯皮、违规办理等问题。

五、工作要求

（一）统一思想，迅速行动。加快推进“最多跑一次”改革是政府自身改革的重大举措，其意义在于倒逼简政放权、放管结合、优化服务。各村（居）和相关单位负责人要做到改革工作亲自部署、重要方案亲自把关、关键环节亲自协调、落实情况亲自督察，确保“最多跑一次”事项能够真正跑起来。

（二）强化督查，严格考核。党政办要会同乡纪委加强对改革工作的考核，科学设置考评指标，完善督查考核机制。对改革进度实行定期通报，及时发现、研究、解决改革中存在的问题。对工作不配合、推诿扯皮、消极应对、影响改革进程的，严肃追究有关单位和人员的责任。

（三）加强宣传，浓厚氛围。要充分利用报纸、电视、互联网等新媒体广泛“最多跑一次”宣传改革，及时准确发布改革信息，解读政策法规，正确引导社会预期，积极回应社会关切，创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好氛围。