

伊川县 深化放管服改革推进审批服务 便民化工作领导小组办公室 文件

伊放管服组办〔2020〕4号

伊川县人民政府推进政府职能转变和 放管服改革协调小组办公室 关于开展政务服务县乡村全覆盖 工作的实施方案

各乡镇（街道）人民政府（办事处），县人民政府各部门，各有关单位：

为提升政务服务水平和群众满意度，扎实推进我县政务服务向乡村延伸，打通政务服务的“最后一公里”。根据《中共洛阳市委关于深入推进党建引领、“三治”并进、服务进村（社区）的实施意见（试行）》《中共伊川县委关于深入推进党建引领、“三治”并进、服务进村（社区）全面提升乡村治理能力的实施方案（试行）》和《伊川县2020年放管服改革工作要点》要求，结合中央、省、市深化“放管服”改革工作目标，特制定本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实各级关于支持洛阳以开放为引领加快建设中原城市群副中心城市的若干意见和“放管服”改革工作任务目标，优化服务流程，创新服务方式，进一步提升基层政务服务质量和水平，最大程度利企便民，让基层群众少跑腿、好办事，全县“互联网+政务服务”工作走在全市前列。

二、工作目标

依托政务服务网和电子政务外网，不断优化办事流程，提高办事效率，深化服务内涵，畅通服务网网络，以党建引领、“三治”并进、服务进村（社区）为纲领，加强乡镇（街道）便民服务中心、村（居、社区）便民服务站的建设，加强乡镇（街道）便民服务中心、村（居、社区）便民服务中心的场地、人员配备、软硬件设施建设，推动政务服务事项下沉到乡镇（街道）、村（居、社区）便民服务中心，全面公开乡镇（街道）、村（居、社区）权责清单和公共服务事项清单及办事指南，打造规范、透明、便捷的县乡村政务服务体系，实现“互联网+政务服务”县乡村全覆盖。

三、基本原则

（一）务实创新原则。要从实际出发，因地制宜，通过创新管理体制，进一步完善政务服务体系功能；通过优化审批流程，进一步提升行政效能；通过创新服务方式，为办事群众提供优质服务。

（二）“放管服”并进原则。按照权责一致、依法行政的要求，厘清县、乡镇（街道）权责边界。推进行政权力下放和便民服务下沉，优化资源配置，强化事中事后监管，着力解决基层政府“看得见、管不着”和责大权小的问题。

（三）公开透明原则。积极推进政务公开，推广行政审批标准化和服务清单标准化建设，按照“最多跑一次”“一窗受理”的要求，进一步规范并公开审批和服务事项的法定依据、办理流程、受理对象、申报材料、承诺时限和收费标准，实现审批标准统一、公开，办事程序规范、透明。

（四）便民高效原则。以企业和群众办好“一件事”为标准，按照受理和审批适当分离的原则，对需跨多部门或一个部门多个窗口办理的事项，通过“一窗受理、集成服务”，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，依托政务服务网形成“资料共享互认、优化业务流程、精简申报材料、服务高效便捷”机制，实现群众和企业到政府办事“最多跑一次”优质高效、标准化、无差别的政务服务。健全完善部门间协调机制，严格执行首问负责制和牵头部门首办负责制，努力提高办事效率，切实方便群众办事。

（五）整合集中原则。要从实际出发，充分整合既有已部署至村级的“就业信息系统”和“远程教育系统”网络线路及设备，达到《洛阳市电子政务外网网络技术规范》标准，提高网络支撑能力。

四、功能定位

政务服务县乡村全覆盖体系由县政务服务中心、乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)便民服务中心组成。

(一)县政务服务中心在智慧服务大厅推行“一窗受理、集成服务”改革，负责属地权限内行政审批服务和公共服务功能，并负责统筹、指导辖区内乡村便民服务中心建设。

(二)各乡镇(街道)便民服务中心具备基层各类公共服务和便民服务功能，承担县政务服务中心事务代办受理工作，并指导建立辖区内各村(社区)便民服务中心。

(三)村(社区)便民服务中心提供涉及社会民生的政策引导、宣讲、咨询，提供直接面向基层群众的便民服务(含自助办事服务)。

五、提升服务

(一)完善各级服务中心功能。各级政府要从场地面积、配套设施、办公设备、人员编制等方面，对办事服务大厅软硬件进行升级改造，进一步拓展基层政务服务中心功能；各乡镇(街道)和县直各审批单位，要严格落实“三集中、三到位”改革要求，大幅提高即办事项比例。

(二)强化乡镇(街道)政务服务平台建设。以群众需求为导向，按应进俱进要求，把直接面向基层的各类事项纳入乡镇(街道)政务服务中心，并延伸至村(社区)；通过加强医疗卫生、文化广电、法律服务、农经农技、民政社保等基层站所及家政、

养老、志愿者等社会服务组织的协作联动，畅通信息渠道，提供服务和便利。

（三）落实“一窗受理、集成服务”改革。在完成审批服务“一窗受理、集成服务”改革目标的同时，要开展受理条件标准化工作，大力推进乡镇（街道）和村（社区）便民服务中心建设。依托省、市政务服务网，完善乡镇（街道）网上服务站，设立村（社区）网上服务点，加快建立“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，县级后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，实现同城通办、多点可办，提高群众满意度。

（四）推进办事服务公开标准化。通过线上线下全面准确公开政务服务事项、办事指南、办事流程、办事机构等信息。推行政务服务一次告知、信息主动推送等工作方式，让办事群众对事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知。以为企业和群众“办好一件事”为标准，对办事服务信息加以集成、优化、简化，汇总编制办事指南手册并向社会公开。

六、进度安排

县人民政府办公室（政务服务和大数据管理局）要加强与市级主管部门的沟通汇报，按照全市工作安排，加快政务服务县乡村全覆盖体系建设的统筹推进，推动我县政务服务体系全面融入全市政务服务四级全覆盖体系。政务服务全覆盖主要分为政务服务事项全覆盖和电子政务外网全覆盖两大方面，具体工作方案如下：

政务服务事项全覆盖工作任务时间节点：

（一）清单梳理阶段（6月—7月）

督促各乡镇（街道）对乡村政务服务事项进行梳理，并完成省、市政务服务平台乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项的录入工作，实现政务服务事项的在线办理。

责任单位：县政府办公室（政务服务和大数据管理局）、县政务服务中心、各乡镇（街道）。

（二）推进乡村便民服务站建设（8月—9月）

加快“互联网+政务服务”向乡村延伸，9月底以电子政务外网和政务服务事项清单为依托实现“一张审批网”覆盖70%以上的乡镇（街道）、中心村（社区）。在此基础上加快推进实体便民服务站建设，深化“互联网+政务服务”功能模块向乡村延伸，按照每个乡镇设置2—3个中心村的原则，9月底前，全县中心村村便民服务中心覆盖率达到70%。将“群众跑”变为“数据跑”，将“多次办”变为“一次办”，争取有效解决服务群众“最后一公里”的问题。

责任单位：县政府办公室（政务服务和大数据管理局）、县政务服务中心、各乡镇（街道）。

（三）乡村（中心村）站点全覆盖（9月—10月）

根据省、市提升公共服务能力的要求，围绕“为群众办好事让群众好办事”的宗旨，完成全县中心村线上线下站点全覆盖，有效解决服务群众“最后一公里”。促进网上办事更加“便捷化、

个性化、精准化”，让政务服务真正做到“一网通办”，助力党建引领、“三治”并进、服务进村（社区）建设。

责任单位：各乡镇（街道）

电子政务外网覆盖工作任务时间节点：

（一）县本级电子政务外网改造（6月—8月）

参照“洛阳市电子政务外网网络技术规范制定详细的技术实施方案”，结合我县实际，制定我县电子政务外网网络技术规范，对县本级电子政务外网进行升级改造，对网络架构、数据共享、信息安全等内容进行统一升级，重点对全县电子政务外网的架构、管理、地址规划及县、乡镇、村的连接方式进行明确，并组织召开培训会对县电子政务外网进行培训指导，做到技术可行、实施到位。

责任单位：县政府办公室（政务服务和大数据管理局）

（二）村（社区）全覆盖（8月—9月）

在乡镇已覆盖的基础上，按“网络技术规范”将电子政务外网延伸至村（中心村）便民服务中心，为政务服务全覆盖提供技术和网络支撑，实现“互联网+政务服务”乡村全覆盖。

责任单位：县政府办公室（政务服务和大数据管理局）

七、工作措施

（一）深化责任意识。县政府推进政府职能转变和深化“放管服”改革协调小组做好乡村政务服务全覆盖的统筹工作。县政府办公室（政务服务和大数据管理局）在乡村政务服务事项梳理、

便民服务实体站点建设、电子政务外网覆盖中加大培训工作力度。县政务服务中心做好县乡村一体化在线政务服务平台系统完善和技术支撑。各乡镇（街道）政府、县直各有关部门要建立分层责任制，主要负责人为第一责任人，根据全县要求制定工作推进方案，明确时间节点，细化责任清单，落实工作机制，加强整体进度控制，把急需解决和突出的难点问题和薄弱环节抓紧、抓实，不留盲区，不留死角，形成全县合力攻坚的工作格局。

（二）加大落实力度。县政府办公室（政务服务和大数据管理局）要充分发挥职能作用，完善工作台账，会同县政务服务中心加强对政务服务县乡村全覆盖的跟踪督办，定期通报进展情况，及时协调有关方面研究解决推进落实中的具体问题，加强对基层探索的工作指导、经验总结、复制推广。采取多种形式对乡镇政务服务全覆盖开展宣传引导，加大各项工作推进的做法和成果的宣传力度，引导群众对乡镇政务服务全覆盖的支持。

（三）强化督导问责。县政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室将加强对政务服务县乡村全覆盖工作的指导，并对执行情况进行不定期的督查和通报。对慢作为、不作为等行为，进行通报和重点督导。