宜君县优化便民服务专项行动方案

为进一步提高政府服务效能和水平，更快更好方便企业和群众办事创业，优化提升营商环境，制定本行动方案。

一、指导思想

持续深入开展审批服务事项梳理和流程再造，完善一体化在线政务服务平台功能，强化基层便民服务站点建设，加快推进信息共享，推动更多审批服务事项实现“全程网办”“掌上可办”，线下办事“只进一扇门”和“最多跑一次”，政务大厅需由办事企业和群众提供的材料减少60%以上，不断优化企业和群众办事体验，提高便利度，增强获得感。

二、主要任务与措施

（一）提升线上服务体验

1. 推进网上办事统一身份认证。升级身份认证系统，进一步丰富认证方式，提高系统认证准确度。按照国务院“国家政务服务平台”建设全国统一身份认证系统，积极稳妥与第三方机构开展网上认证合作，为各地区和国务院有关部门政务服务平台及移动端提供统一身份认证服务要求，政务服务网和各部门自建网上办事系统全面使用统一身份认证系统，开展用户注册、实名认证等服务，实现群众办事“一次认证、全网通行”。

2. 建设宜君政务服务移动端。全面使用政务服务APP，逐步整合全县各类移动端政务服务资源，推进覆盖范围广、应用频率高、与个人密切相关的便民服务事项向移动端延伸，实现“掌上可办”。

3. 打造宜君政务服务旗舰店。在宜君政务服务网和移动端上建设政务服务特色旗舰店，推进公安、人力资源和社会保障、卫生健康、民政、市场监管、教育、住房城乡建设等领域的高频热点便民服务事项首批纳入旗舰店，让群众办事像网购一样方便。

4. 普及全省统一公共支付系统。依据省上出台《陕西省非税收入电子缴款管理办法》，使用并普及全省建成的网上非税支付平台和网上便民支付系统，统一服务缴费渠道，提供线上缴款、移动支付等功能。

（二）增加便民服务手段

5. 推广“一窗式”综合受理服务。政务服务中心要设立一定数量的“综合窗口”，推动一批审批服务事项实现“一窗式”综合受理。同时，要选取至少一个乡镇（街道）便民服务中心作为试点，探索政务服务中心“综合窗口”向乡镇（街道）、村（社区）延伸。

6. 建立推广“宜君政务专递”系统。推行纸质材料通过“宜君政务专递”系统在政务服务中心、相关部门和申请人之间流转，推动“宜君政务专递”系统在县境内应用并向有条件的乡镇（街道）延伸。

7.完善县级“12345”平台。运维好宜君县网上群众工作部12345呼叫中心，整合部门非警务、非紧急类服务热线和县级12345热线，形成统一的12345政务热线服务体系，统筹受理企业和群众的咨询、求助、投诉和建议等。

（三）减少办事服务堵点

8. 完善统一事项库。对已完成梳理的行政许可、审核转报、备案和服务类事项根据机构改革职能调整情况进行调整完善。加快推进行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决等事项的梳理，按照“颗粒化”和“三级四同”要求，编制统一、规范的办事指南，纳入统一事项库，进一步丰富完善事项库功能，实现事项统一规范管理。

9. 梳理全县“四办”清单。梳理“最多跑一次”事项目录，动态调整“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单，高频事项实现“最多跑一次”。

10. 持续开展“减证便民”行动。全面清理烦扰企业和群众的各类“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明。没有法律法规依据的证明事项一律取消。确需保留的证明事项要实行清单式管理，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等并对外公开。

11. 开展证照电子化和统一归集工作。推广普及市级电子证照系统，完成省市县级电子证照库对接连通。开展存量、增量证照电子化工作并统一归集，为电子证照全面替代纸质证照奠定基础。

12. 推动高频证明网上开具。利用电子证照库、数据共享交换平台，推动全县城镇职工基本养老保险参保缴费、居民基本养老保险参保缴费、个人房屋信息记录、公积金缴存、驾驶人信息、驾驶证信息、预防接种证查验等与群众生活密切相关的常用证明电子化自助开具、自行打印。

三、保障措施

（一）加强组织领导。优化便民服务专项行动由县行政审批服务局牵头统筹协调推进，各相关部门要提高思想认识，细化任务分解，建立工作台账，夯实工作责任，确保各项任务按期完成。

（二）完善制度规范。严格落实省、市政务服务效能监督管理办法、政务热线管理办法、政务服务中心综合窗口运行办法、电子印章和电子证照管理办法等相关制度，以及省、市政务服务平台安全和运维保障规范、政务数据安全应用规范等技术规范，确保各项工作科学规范有序实施。

（三）抓好宣传培训。充分利用宜君县政府门户网站、政务新媒体和新闻媒体，对推进便民服务专项行动有关政策、举措、亮点和成效进行宣传，增强企业和群众知晓率。针对“综合窗口”推广、一体化在线政务服务平台建设对接等工作加强培训，进一步丰富全县政务服务工作人才和技术储备。

附件：宜君县优化便民服务专项行动指南

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件  宜君县优化便民服务专项行动指南 | | | | | | | |
| 序号 | 任务  名称 | 具体措施 | 牵头单位 | 参与单位 | 行动路径 | 成果形式 | 完成时限 |
| 1 | （一）提升线上服务体验 | 推进网上办事统一身份认证 | 县政府办公室 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 升级身份认证系统，进一步丰富认证方式，提高系统认证准确度。按照国务院“国家政务服务平台建设全国统一身份认证系统，积极稳妥与第三方机构开展网上认证合作，为各地区和国务院有关部门政务服务平台及移动端提供统一身份认证服务”要求，各级政务服务网和各部门自建网上办事系统全面使用统一身份认证系统，开展用户注册、实名认证等服务，实现群众办事“一次认证、全网通行”。 | 完成身份认证系统升级 | 2019年  9月底前完成 |
| 2 | 建设铜川政务服务移动端 | 县政府办公室 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 开发建设市级政务服务APP，逐步整合全市各级各类移动端政务服务资源，推进覆盖范围广、应用频率高、与个人密切相关的便民服务事项向移动端延伸，实现“掌上可办”。 | 建成政务服务APP | 2019年  9月底前完成 |
| 3 | 打造铜川政务服务旗舰店 | 县政府办公室 | 县公安局 县人社局 县住建局 县卫生健康局 县民政局 县教科体局 县市场监管局 | 在铜川政务服务网和移动端上建设政务服务特色旗舰店，推进公安、人力资源和社会保障、卫生健康、民政、市场监管、教育、住房城乡建设等领域的高频热点便民服务事项首批纳入旗舰店，让群众办事像网购一样方便。 | 建成政务服务网上旗舰店 | 2019年  9月底前完成 |
| 4 | 普及全省统一公共支付系统 | 县财政局 | 县政府办公室 | 依据省上出台《陕西省非税收入电子缴款管理办法》，使用并普及全省建成的网上非税支付平台和网上便民支付系统，统一服务缴费渠道，提供线上缴款、移动支付等功能。 | 1.普及支付系统应用 2.加大使用宣传推介 | 2019年  9月底前完成 |
| 5 | （二）增加便民服务手段 | 推广“一窗式”综合受理服务 | 县政府办公室 | 各乡镇政府（街办、服务中心） | 各级政务服务中心要设立一定数量的“综合窗口”，推动一批审批服务事项实现“一窗式”综合受理。同时，要选取至少一个乡镇（街道）便民服务中心作为试点，探索政务服务中心“综合窗口”向乡镇（街道）、村（社区）延伸。 | 1.设立“综合窗口 2.开展基层试点 | 2019年12月底前完成并  持续推进 |
| 6 | （二）增加便民服务手段 | 建立推广“宜君政务专递”系统 | 县行政审批 服务局 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 推行纸质材料通过“铜川政务专递”系统在政务服务中心、相关部门和申请人之间流转，推动“铜川政务专递”系统在市区（县）两级应用并向有条件的乡镇（街道）延伸。 | 建立应用系统并推广使用 | 2019年12月底前完成并  持续推进 |
| 7 | 完善市级“12345”平台 | 县委网信办 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 运维好铜川市网上群众工作部12345呼叫中心，整合市级部门非警务、非紧急类服务热线和市级12345热线，形成统一的12345政务热线服务体系，统筹受理企业和群众的咨询、求助、投诉和建议等。 | 1.运维好呼叫中心 2.整合有关热线 | 2019年12月底前完成并  持续推进 |
| 8 | （三）减少办事服务堵点 | 完善统一  事项库 | 县审改办 县司法局 县政府办公室 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 对已完成梳理的行政许可、审核转报、备案和服务类事项根据机构改革职能调整情况进行调整完善。加快推进行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决等事项的梳理，按照“颗粒化”和“三级四同”要求，编制统一、规范的办事指南，纳入统一事项库，进一步丰富完善事项库功能，实现事项统一规范管理。 | 1.完成有关事项调整 2.编制办事指南 | 2019年  9月底前完成 |
| 9 | 梳理全市“四办”清单 | 县审改办 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 梳理“最多跑一次”事项目录，动态调整市区（县）两级“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单，市区（县）两级高频事项实现“最多跑一次”。 | 1.梳理事项目录  2.编制事项清单 | 2019年12月底前完成 |
| 10 | 持续开展“减证便民”行动 | 县司法局 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 全面清理烦扰企业和群众的各类“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明。没有法律法规依据的证明事项一律取消。确需保留的证明事项要实行清单式管理，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等并对外公开。 | 1.清理无谓证明 2.制定证明事项管理清单 | 2019年12月底前完成并  持续推进 |
| 11 | 开展证照电子化和统一归集工作 | 县政府办公室 | 各乡镇政府（街办、服务中心）  有关部门 | 完善提升市级电子证照系统，完成省市级电子证照库对接连通。开展存量、增量证照电子化工作并统一归集，为电子证照全面替代纸质证照奠定基础。 | 1.完善电子证照系统 2.开展电子证照归集 | 2019年12月底前完成并  持续推进 |
| 12 | 推动高频证明网上开具 | 县政府办公室 | 县公安局 县人社局 县自然资源局 县住建局 县卫生健康局 | 利用电子证照库、数据共享交换平台，推动全市城镇职工基本养老保险参保缴费、居民基本养老保险参保缴费、个人房屋信息记录、公积金缴存、驾驶人信息、驾驶证信息、预防接种证查验等与群众生活密切相关的常用证明电子化自助开具、自行打印。 | 实现常用证明自助开具 | 2019年10月底前完成并  持续推进 |