

上饶市人民政府办公室

关于征求《上饶市纵深推进“放管服”改革全面优化政务服务助力经济社会发展 22 条措施（征求意见稿）》意见的函

各县（市、区）人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会，市直各有关单位：

现将《上饶市纵深推进“放管服”改革全面优化政务服务助力经济社会发展 22 条措施（征求意见稿）》发给你们征求意见，请各地各单位结合实际认真研究，并于 4 月 20 日 16 点前将意见建议以书面形式（盖章）通过 OA 系统反馈至市政务服务管理局收发员，无修改意见也需盖章反馈（联系人：魏延永 电话：8231059）。

附件：《上饶市纵深推进“放管服”改革全面优化政务服务助力经济社会发展 22 条措施（征求意见稿）》

上饶市人民政府办公室

2020 年 4 月 16 日

附件：

上饶市纵深推进“放管服”改革 全面优化政务服务助力经济社会发展 22条措施

（征求意见稿）

为纵深推进全市“一网、一门、一次”改革，进一步深化“放管服”改革，全面优化政务服务、打造“四最”营商环境，充分释放改革创新活力，助力实现全年经济社会发展目标，根据《江西省人民政府办公厅关于印发纵深推进“放管服”改革全面优化政务服务助力经济社会发展的若干措施》（赣府厅发〔2020〕9号）文件精神，结合我市实际，提出以下措施。

一、创造服务企业复工复产优良环境

1. 实行“一码通行”。入饶人员使用“赣通码”或下载“饶城疫安”APP，在上饶市内体温正常、绿码通行，保障企业员工顺利返岗和人员有序流动。

2. 推进相关事项“掌上办”。用好“赣服通”平台企业复工复产“掌上办”服务专区，“不见面”便捷办理企业复工复产申请，项目核准、税务、金融、招商、招聘等服务。

3. 落实惠企政策。在市县两级各类政务服务办事大厅建立帮办代办机制，开设线上线下相融合的惠企“政策兑现”代办服务窗口，实行专人管理，提供配套服务，为企业提供政策特别是经

困政策兑现的“一门式”“网上办”“掌上办”服务。切实让“小微企业和个体工商户专栏”惠及企业特别是小微企业和个体工商户。

二、夯实政务服务工作基础

4. 厘清政务服务事项。市、县两级行政权力事项名称、类型、依据和编码与省级相统一。落实权责清单动态调整机制。承接好国务院、省政府取消、调整和下放行政许可事项，赋予县级更多经济社会发展自主权。

5. 提升办事大厅服务功能。推进“三集中、三到位”，2020年底前，除因安全等特殊原因外，全市依申请类政务服务事项全部进驻本地综合性实体政务服务大厅，实行“受理办理一体化”。深化“一窗受理、集成服务”改革，普遍推行窗口“综合受理”，按照工程建设、市场准入、不动产登记、医保社保、公安集成、综合办理等，分别设置“分类受理”窗口和“综合受理”窗口，并配备集成审批后室。2020年底前，市县两级“一窗”受理率达到100%。深入推进政务服务标准化，事项梳理标准化、颗粒化，分解好各类办事情形，进一步厘清办事要素、精简办事材料、简化办事流程、压缩办理时限。完善首问负责、一次告知、容缺受理、并联办理、限时办结等服务机制，尤其是推行投资项目“容缺审批+承诺制”办理，不断优化企业群众办事体验。

6. 补齐基层服务短板。加快县级政务服务中心办理大厅智能化升级改造。加快推进乡镇（街道）政务服务“一网、一门、一

次”改革。乡镇（街道）综合便民服务中心和村（居）便民服务代办点场所建设、事项集中办理和人员配置，原则上在2020年6月底前，完成全市乡镇（街道）赋权工作，科学精准下放相关事项到乡镇（街道）办理。2020年底前，全市各村（居）便民服务代办点基本实现全覆盖，切实做到“有网、有场、有人办”。

三、落实政务服务线上办理

7. 拓展一体化政务服务平台功能。除涉及国家安全等特殊情况下，2020年底前，自有业务系统全部接入“一窗式”综合服务平台，做到线上线下统一端口收出件。省级自有业务系统尚未接入的或仍保留线下审批的事项，要配置“一窗式”综合服务平台收出件人员，确保网上申请受理渠道的畅通。2020年底前，全市所有依申请类政务服务事项实现“一网通办”“100%网上可办”。

8. 建设“赣服通”3.0版。严格落实《江西省人民政府办公厅关于印发“赣服通”3.0版建设工作的通知》（赣府厅字〔2020〕3号）要求，加快“赣服通”上饶市、县分厅3.0版本建设，拓展更多高频事项掌上办、指尖办。探索“无证办理”，完善市县两级电子证照库建设。2020年底前，市、县分厅本地特色服务事项分别不少于200项、100项，其中“无证办理”服务事项分别不少于10项、5项。

9. 实现智能化自助服务区全覆盖。2020年底前，市县两级实体综合性政务服务大厅24小时自助服务专区全覆盖。积极推

进乡镇综合便民服务中心 24 小时自助服务专区建设。深化与国有商业银行、邮政公司等机构合作，充分发挥金融、邮政机构网点多、自助终端成熟优势，打造多级联动的“自助服务圈”“就近办事圈”。

10. 实行备案服务全程网办。2020 年底前，除特殊情况外，全市所有备案类服务全部实现网上办。制定备案事项清单，优化备案事项流程。按照“谁的事项谁负责”原则，依托江西政务服务网、“赣服通”、自助服务终端等平台，推进备案服务网上办理。

11. 建立中介服务网上交易平台。取消各地、各部门自行设定的中介服务机构准入限制，清理规范所有行政管理领域中介服务事项，切断政府部门与所属事业单位、主管的社会组织及其举办企业之间的利益关联，培育开放、透明、规范的中介服务市场。2020 年底前，市县两级完成与省级网上中介服务超市平台对接，实现“一网选中介”。

12. 强化“互联网+监管”应用。建立健全监管事项目录清单动态管理机制，及时领取“互联网+监管”事项清单，严格实施“照单监管”。市县两级部门自有业务监管系统全部与省“互联网+监管”系统对接联通。全面汇聚监管数据，充分运用大数据、云计算等技术，不断提升风险预警预测和风险防控能力。依托一体化在线监管平台，以信用监管为基础，进一步提升“双随机、一公开”监管、重点监管、联合监管和非现场监管效能。

四、改革创新体制机制

13. 推进相对集中行政许可权改革。稳步推进上饶经济技术开发区相对集中行政许可权改革试点工作，及时协调解决改革中遇到的困难和问题，确保改革平稳有序推进，为企业和群众提供便民高效的审批服务。选取部分重点乡镇（街道）推广经济发达镇做法，整合现有资源，探索设立专门审批服务机构，实行“一枚印章管审批”。

14. 深化“一次不跑”“只跑一次”改革。严格落实“一次不跑”“只跑一次”工作规范，梳理编制好相关事项办事指南，已公布事项做到全面兑现承诺。聚焦企业和群众办理的高频事项，在2020年底前，市县两级至少分别再公布一批“一次不跑”和“只跑一次”事项，切实提高“一次不跑”“只跑一次”改革含金量。

15. 全面落实工程建设项目审批制度改革。全面落实“六多合一”各项改革措施，在市县两级政务服务中心集中审批部门、审批人员和审批事项，按照“一窗受理，集成审批”设置工程建设项目审批专区。严格落实审批流程、信息数据平台、审批管理体系、监管方式“四统一”。全面推进“一张蓝图”统筹项目实施，“一个窗口”提供综合服务，“一张表单”整合申报材料，“一套机制”规范审批运行。2020年底前，实现工程建设项目审批管理系统与相关系统平台互联互通。

16. 优化延时错时预约服务。加强延时错时预约服务的人员

和办公设备配置，确保错时延时预约服务窗口常设、通道畅通、人员匹配。结合“一窗受理”，不断提高服务窗口综合办事能力，切实减轻窗口人员工作压力。多渠道开通网上（赣服通、微信）预约、电话预约和实体办事大厅现场预约，适当增加预约服务比例，统一规范服务时间。2020年6月底前，各地、各部门在原有基础上再次梳理公布延时错时预约服务清单和服务方式，科学合理设定服务事项和服务方式。2020年底前，全市实现“高频服务随时办、一般服务预约办”。

17. 复制推广运用“一链办理”。根据江西省第一批复制推广“一链办理”政务服务事项清单（42项），按事项逐一制定复制推广方案和办事指南。对能够通过代办帮办“集成办理”的事项，纳入全科受理窗口“一窗”办理。对需要通过数据共享互联实现“一链办理”的，提出共享方式和流程路径，逐一探索实现的途径。优化企业注册开办服务，逐步实现企业登记、公章刻制、发票申领和税控设备、职工参保登记、住房公积金企业缴存登记等事项线上“一表填报”、线下“一口出件”。推行简易注销，降低企业注销成本。全面推行不动产登记、交易监管、税收征缴线上“一网通办”、线下“一窗受理、并行办理”。将不动产登记涉及的交易、税收及水、电、气、网、有线电视等关联业务联动办理，提供套餐式服务。2020年6月底之前，市县两级全面完成复制工作，并进行统一发布。

五、强化政务服务效能监督

18. 实现政务服务“好差评”全覆盖。对各政务服务大厅服务窗口评价设备及接口进行改造更新，加快推动各地、各部门自有业务办事系统与全省政务服务“好差评”系统对接，确保“好差评”服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖、差评整改反馈全覆盖。将“好差评”结果纳入全市高质量发展和绩效考核指标体系。2020年6月底前，完成市本级线下评价系统接入。2020年底前，完成全市线上线下系统部署，实现政务服务评价全覆盖。

19. 畅通企业群众沟通渠道。根据全省统一部署，整合全市各级非紧急、警务类热线，打造12345政务服务热线平台，建立完善投诉问题闭环处理机制，确保群众来电及时响应、全面受理、迅速反馈、有效解决。2020年底前，市县完成12345政务服务热线平台与省级平台对接工作，实现“一号提诉求”。

20. 打造高素质政务服务队伍。以“五型政府”建设为抓手，引导全市政务服务系统干部职工牢固树立“今天再晚也是早、明天再早也是晚”的工作理念，弘扬“事事马上办、人人钉钉子、个个敢担当”“不为不办找理由、只为办好想办法”工作作风。建立常态化培训机制，依托党校、高等院校，通过开设专题课程、举办专题培训班等形式，不断提高全市政务服务系统干部队伍业务能力，努力提升全市干部对政务服务的理念认知和实践认识。

21. 建立健全管理制度。制定完善相关制度，对政务服务办事场所实行标准化管理，对政务服务中心工作人员进行规范化管

理，统一窗口的服务标准，保证办事的服务质量和效率。各地各部门政务服务大厅均要编制标准化工作手册，并向社会公开承诺。

22. 创新督查机制。积极开展明察暗访，督促“放管服”改革各项决策部署落到实处。通过设置意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种方式，主动接受社会各界的综合性评价。畅通新闻媒体监督，委托第三方独立开展政务服务评估，健全问题快速核查整改机制。对改革推进不力的单位进行严肃通报，对推进较快、形成经验做法的，推荐申请及时奖励、大力进行表扬，并在全市范围内推广。