

城政发〔2024〕8号

**晋城市城区人民政府
印发关于进一步优化政务服务
提升行政效能推动“高效办成一件事”
实施方案的通知**

北石店镇人民政府、各街道办事处，区直各有关单位：

《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

晋城市城区人民政府

2024年8月28日

（此件公开发布）

关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”实施方案

为全面落实国务院、省政府、市政府关于推动“高效办成一件事”的要求，深入推进政务服务提质增效，进一步提升企业和群众获得感，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

2024年，持续深化“一枚印章管审批”改革，推进政务服务由“一枚章”到“一扇窗”再到“一件事”的深度转变，建立健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，巩固提升一批、集中攻坚一批、探索拓展一批“高效办成一件事”重点事项。到2027年，企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效。

二、重点任务

（一）推进政务服务事项标准化规范化，实现事项“同标办理”。实行事项清单化管理和动态调整机制，配合市级，完善我区7类依申请的行政权力事项清单、市区镇（街道）村（社区）四级9个领域依申请的公共服务事项清单及其标准化实施规范，推动市区同一年级同一政务服务事项同要素管理、无差别受理、同标准办理。〔责任部门：区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（二）推进政务服务事项“应进必进”，线下办事“只进一门”。全面落实《山西省“一枚印章管审批”改革行政审批事项划转基本目录》，推动事项“应划尽划”。建立进驻政务服务中心事项负面清单管理制度，推进事项“应进尽进”。有关部门单设的政务服务窗口应纳入政务服务中心一体化管理，按统一要求提供规范服务，做到“应纳尽纳”。统一提供线下办事预约服务。〔责任部门：区教育局、区民政局、区人社局、区文旅局、区卫体局、区市场监管局、区退役军人事务局、区残联等区直各相关部门；完成时限：2024 年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（三）巩固延伸“综合窗口”改革成效，线下办事“一窗通办”。完善集约高效的线下政务服务体系，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，编制零基础办事指南，实现“一窗通办”。加强对窗口人员的配备、管理、培训和考核，推进综窗人员统一配备和职业化，鼓励窗口人员申请技能水平等级证书，全面提升综窗人员业务办理能力和服务质效。创新政务服务、数字政府建设人才引进、培养、选拔、使用和评价机制，强化政务服务专业化队伍建设。〔责任部门：区行政审批局、区委组织部、区人社局；完成时限：2024 年底前〕

（四）深化标准化试点工作，推进更多事项“全域通办”。2024 年按照市级相关工作安排要求，结合城区实际，推动相关事项实现“全市通办”，推出不少于 30 个“跨市通办”事项。

建设“全域通办”服务专窗，利用“全程网办”“异地代收、属地受理”“异地受理、属地办理”“自助办理”等多种方式，逐步推进事项跨区域通办，实现政务服务事项异地可办、就近可办。

〔责任部门：区行政审批局、区人社局、区医保局、区公安分局、区税务局等区直各相关部门；完成时限：持续推进〕

（五）打通政务服务“最后一公里”，实现更多事项“自助办、就近办”。推进“一枚印章管审批”改革向乡镇延伸，进一步加强乡镇（街道）政务服务机构与平台建设，加强村（社区）综合服务站点建设，推动基本公共服务事项“小事不出村，大事不出镇”，构建市区镇（街道）村（社区）四级一体化政务服务体系。扩大政银合作面，在银行网点商事登记、社保卡、税务缴费代办业务成熟的基础上继续扩大合作模式，将更多政务服务事项下沉至银行网点。探索建立“商圈政务服务驿站”，推动政务服务窗口前移，通过银行或驿站帮助企业 and 群众申报所需办理事项，由政务服务人员后台受理审批后，将审批结果通过快递免费寄递申请人或发送电子证照。全面推进7×24小时自助政务服务工程，提升乡镇（街道）自助服务能力，按照市级相关工作统一部署，2024年实现市区镇（街道）三级全覆盖。〔责任部门：区行政审批局、区人社局、区税务局等区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（六）围绕“一件事一次办”，推动关联事项“集成办”。

坚持从企业群众需求出发，聚焦企业群众“急难愁盼”，全力推动“三个一批”重点清单全面落地，巩固提升一批，进一步完善操作规程，优化办理流程，推动实现线上办理。集中攻坚一批，按照省市相关部门统一部署，结合我区实际，2024年9月底前，编制完善集成办理“一件事”工作指引、办事指南和操作规程；2024年12月底前，实现实质性运行。探索拓展一批，配合市级完成相应试点任务及推广工作。优化窗口布局，建设“高效办成一件事”专区，推动与企业 and 群众生产生活密切相关的事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台，跨领域集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。确不具备进驻条件的，采取自助办理或授权大厅工作人员接办件模式丰富大厅公共服务供给。〔责任部门：区行政审批局、区发改科技局、区教育局、区民政局、区人社局、区卫体局、区退役军人事务局、区公安分局、区残联等区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（七）拓展“一业一证”范围，推动实现“一证准营”。拓展“一业一证”改革行业覆盖范围，推动更多领域实现“一证准营”。深化“证照联办”改革，将营业执照和相关许可事项联动办理。探索“多业一证”审批新模式。〔责任部门：区行政审批局、区民政局、区文旅局、区卫体局、区市场监管局、区公安分局、区消防大队等区直各相关部门；完成时限：持续推进〕

（八）用好“极简审批”模式，高效服务重点工程项目。持续深化工程建设项目审批制度改革，聚焦项目审批全周期发力，用好立项阶段“双承诺免评审”、施工许可阶段“分阶段施工许可”、竣工验收阶段“联合验收”等做法，全力创优服务，狠抓项目保障。〔责任部门：区行政审批局、区住建局；完成时限：持续推进〕

（九）更大范围推行“告知承诺制”，实现容缺事项“一诺办理”。按照“你承诺、我审批，你失信、我撤销”和“谁承诺、谁践诺，谁履职、谁负责”的原则，除涉及国家安全、公共安全、公民人身财产安全等特定事项外，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。分类分批提出适用容缺后补、承诺审批的事项和申请材料，制定详细实施细则，编制实行告知承诺制的事项目录和申请材料目录，向社会公告后实施，并建立健全告知承诺事后核查和风险防范机制。加强审批、监管、执法等部门协同，依托“互联网+监管”系统，将审批信息向监管、执法部门实时精准推送，监管部门做好承诺事项的兑现监管，构建“事前管标准、事中管检查、事后管监督”的全链条审管衔接体系。〔区行政审批局、区发改科技局、区住建局、区人社局、区农业农村局、区自然资源局、区文旅局、区卫体局、区交通局、区市场监管局、区委宣传部（区新闻出版局）等相关部门；完成

时限：2025年12月底前]

(十) 全面推行“帮办代办”，提升“服务温度”。健全线上线下帮办代办体系，优化线下帮办代办机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供上门办、陪同办、代理办、优先办等服务；优化政务服务网页面，实现适老化适配。拓展帮代办服务内容，根据对办件量、办理时长、难易度等方面的分析研判，动态调整帮代办事项清单，努力为企业群众提供更多高频可代办的服务事项。推广“项目经理终身陪跑制”，全程跟踪，过程控制，终身陪跑。〔责任部门：区行政审批局；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

(十一) 持续开展走流程体验员活动，提升服务“精准度”。持续开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，将“高效办成一件事”重点事项清单作为活动的必要内容，着力推动流程再造和服务提升。全面推行线上线下“办不成事”反映窗口制度，继续用好“有话码上说”民意平台，畅通堵点问题直达反馈通道。〔责任部门：区行政审批局、区教育局、区民政局、区人社局、区农业农村局、区文旅局、区卫体局、区市场监管局、区退役军人事务局、区医保局、区公安分局、区税务局、市住房公积金城区管理部等区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

(十二) 完善一体化政务服务平台功能，加快推进“一网通

办”。依托市级，加快推动一体化平台深度对接整合工作，完成与身份认证、办件中心、事项中心、用户中心、评价中心、流程中心、表单中心、材料中心、电子证照、电子印章等省建系统各模块的对接。推动各类政务服务事项和应用“应接尽接”“应上尽上”，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入同级政务服务平台管理和办理。对接政务服务移动专区，推动更多事项“掌上办”。积极配合市级加快推动政务服务移动专区接入省级政务服务移动专区，实现 APP 与小程序的用户数、使用量和活跃度等指标提升，确保政务服务事项指尖可办、掌上好办，从网上“可办”向“好办”“易办”转变。〔责任部门：区行政审批局；完成时限：2024 年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（十三）强化数据共享和质量治理，提升数据共享实效。按照数据共享有关要求，结合各部门的数据共享需求和垂直管理信息系统对接需求，积极对接上级部门，利用数据查询或数据核验方式推进政务服务事项办理材料免提交，同步归集可共享数据，更好支撑“高效办成一件事”。〔责任部门：区发改科技局；完成时限：2024 年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（十四）扩大电子证照互通互认应用领域，推动实现“免证办”。配合省市级做好电子证照、电子印章系统升级工作，推进企业侧电子印章免费发放和电子证照跨地区跨部门互通互认，扩

大应用领域，推动更多高频事项“免证办”。〔责任部门：区行政审批局、区教育局、区住建局、区人社局、区卫体局、区市场监管局、区公安分局等区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（十五）提升“一条热线管便民”效能，推动诉求“一线应答”。依托12345政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置营商环境、入学等重点领域专席，不断提升12345热线接办效率和专业化服务水平。建立首问负责、快速响应、协同联动、有效解决的“接诉即办”工作机制，常态化开展部门督办、“13710”督办、领导包案三级督办，灵活开展现场督办、联动督办，有效解决群众急难愁盼问题。加强12345热线与110热线、政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。〔责任部门：区发改科技局、区教育局、区住建局、区公安分局等区直各相关部门；完成时限：2024年底前取得阶段性成效，持续推进〕

（十六）全面应用涉企政策“一站式”综合服务平台，推动政策“免申即享”。配合市级以行政给付、税收减免、财政补贴等为重点，推行我区惠企政策“免申即享”“即申即享”清单并纳入平台管理，推动惠企政策应上尽上、应兑尽兑、直达快享。〔责任部门：区行政审批局、区民政局、区财政局、区人社局、区民营经济局、区税务局等区直各相关部门；完成时限：持续推

进〕

(十七)全面推广数字政务门牌,构建政务服务“数字地图”。依托市级,升级完善数字政务门牌系统,整合线下政务服务资源,汇聚公共服务机构网点位置、服务内容等信息,创新推出数字化办事攻略,围绕谁能办、在哪办、怎么办、需要准备什么材料等问题,用通俗易懂的语言、图文并茂的形式,让群众“找得到”“看得懂”,为群众提供“最后一米”贴心服务。2024年,配合市级做好相关推广应用。〔责任部门:区行政审批局、区发改科技局、区教育局、区住建局、区民政局、区人社局、区农业农村局、区文旅局、区卫体局、区应急管理局、区市场监管局、区退役军人事务局、区医保局、区公安分局、区税务局等区直各相关部门;完成时限:2024年底前取得阶段性成效,持续推进〕

(十八)创新服务模式,拓展增值服务。依托线上线下政务服务渠道、涉企政策服务平台,聚焦法律、金融、人才、科技、商贸、数据等涉企服务重点领域,打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景,为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。针对市场主体在换发证件过程中容易遗忘续证时间、换证材料不清、换证效率不高等突出问题,通过确定试点事项清单、形成材料清单、探索线上视频勘验、提前精准提醒、免费送证上门、主动跟踪回访,推行“无感续证”服务,变“被动审批”为“主动服务”。拓展双休日节假日“不打烊”服务,按照市级

部署安排，做好相关市级政务服务事项向县区延伸承接工作。创新政务公开方式，突出城区特色，2024 年底前建设“标准+特色”政务公开专区。积极拓展社保卡应用场景，探索在文化旅游、政务服务等领域应用。〔责任部门：区行政审批局、区发改科技局、区教育局、区民政局、区人社局、区文旅局、区卫体局、区司法局、区民营经济发展局等区直各相关部门；完成时限：2024 年底前取得阶段性成效，持续推进〕

三、保障措施

（一）加强组织领导。“高效办成一件事”由区行政审批局负责统筹协调、监督指导、评估考核。区直各有关部门特别是“高效办成一件事”重点事项清单牵头部门负责指导、协调、推进和督促本行业本系统本领域的“高效办成一件事”，要建立健全跨部门协调机制，做好流程优化、系统对接、信息共享、电子证照应用、业务培训等工作，并解决好运行过程中遇到的堵点难点问题，各责任部门要加强协同配合。要切实加强组织领导，压实责任，确保各项任务尽快落地见效，结合实际拓展“高效办成一件事”事项范围。区直各牵头部门要定期报送进展情况及办件情况。

（二）强化考核评估。加强对各部门开展“高效办成一件事”的考核评估，对发现的典型问题上报区政府，评估结果纳入营商环境考核，推动形成“高效办成一件事”的强大合力。

（三）积极宣传推广。各部门要充分利用“报、网、端、微、屏”等媒体平台，采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导，对取得的典型经验及时宣传推广，发挥创新示范作用，推动实现“一地创新、多地复用”。

附件：晋城市城区“高效办成一件事”重点事项清单

附件

晋城市城区“高效办成一件事”重点事项清单

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为牵头部门)	完成时限
巩固提升（4项）				
1	企业开办	企业设立登记	★行政审批部门	2024年 年底
		公章刻制备案	公安部门	
		发票领用	税务部门	
		企业社会保险登记	人力资源和社会保障部门	
		住房公积金单位登记开户	住房公积金管理部门	
2	企业准营（50个，以开办餐饮店为例）	企业营业执照信息核验	★行政审批部门	
		食品经营许可		
		户外招牌设施设置规范管理		
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	消防救援部门	
3	办理初步设计深度的可行性研究报告	政府固定资产投资项目审批（可行性研究报告）	★行政审批部门	
		政府固定资产投资项目审批（初步设计）		
4	新生儿出生	《出生医学证明》办理（首签）	★卫生健康部门	
		预防接种证办理		
		本市户口登记（申报出生登记）1岁以下婚内本市生育	公安部门	
		社会保障卡申领	人力资源和社会保障部门	
		办理居民医保登记	医疗保障部门	
集中攻坚（13项）				
5	开办运输企业	企业营业执照信息核验	★行政审批部门	2024年 年底
		道路货物运输经营许可（危险货物道路运输经营、使用总质量4500千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外）		
		普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理		

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为牵头部门)	完成时限
6	企业信息变更	企业变更登记	★行政审批部门	2024年 年底
		企业印章刻制	公安部门	
		税控设备变更发行	税务部门	
		社会保险登记变更	人力资源和社会保障部门	
		住房公积金企业缴存登记变更	住房公积金管理部门	
7	企业注销登记	企业注销登记	★行政审批部门	
		税务注销	税务部门	
		注销社会保险登记	人力资源和社会保障部门	
		企业印章注销	公安部门	
8	信用修复	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引	★发展改革部门	
		行政处罚信息修复	市场监督管理部门	
		异常经营名录信息修复	市场监督管理部门	
		严重失信主体名单信息修复	设列严重失信主体名单的有关部门	
9	员工录用	就业登记	★人力资源和社会保障部门	
		职工参保登记(社会保险)		
		社会保障卡申领		
		档案的接收和转递(流动人员)	医疗保障部门	
		职工参保登记(基本医疗保险)		
		个人住房公积金账户设立		住房公积金管理部门
10	教育入学	新生入学信息采集	★教育部门	
		户籍类证明	公安部门	
		居住证		
		社会保险参保缴费记录查询	人力资源和社会保障部门	

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为牵头部门)	完成时限
11	灵活就业	就业登记	★人力资源和社会保障部门	2024年年底
		档案的接收和转递 (流动人员)		
		社会保险登记		
		基本医疗保险参保登记和 变更登记	医疗保障部门	
		灵活就业人员社会保险费申报	税务部门	
12	公民婚育	内地居民婚姻登记	★民政部门	2024年年底
		户口登记项目变更	公安部门	
		户口迁移		
13	退休	参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认	★人力资源和社会保障部门	2024年年底
		基本养老保险视同缴费年限认定		
		新增退休人员养老保险待遇核定发放		
		基本医疗保险视同缴费年限核定	医疗保障部门	
		离休、退休提取住房公积金	住房公积金管理部门	
		户籍信息确认	公安部门	
14	公民身后	出具死亡证明(正常死亡)	★卫生健康部门	2024年年底
		参保人员个人账户一次性支取(基本医疗保险)	医疗保障部门	
		个人账户一次性待遇申领(养老保险)	人力资源和社会保障部门	
		遗属待遇申领		
		办理户口注销	公安部门	
		注销驾驶证		

序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为牵头部门)	完成时限	
15	社会保障卡居民服务	就业和人力资源服务、 社保服务	★人力资源和社会保障部门	2024年 年底	
		就医购药	医疗保障部门		
		文化体验	文化和旅游部门		
16	残疾人服务	残疾人证新办、换领、迁移、挂失 补办、注销、残疾类别/等级变更	★残联		
		困难残疾人生活补贴	民政部门、残联		
		重度残疾人护理补贴			
		残疾人就业帮扶	人力资源和社会保障部门、 残联		
		城乡居民基本养老保险补助	人力资源和社会保障部门		
17	军人退役	退役报到	★退役军人事务部门		
		户口登记 (退役军人恢复户口)	公安部门		
		基本医疗保险参保和变更登记	医疗保障部门		
		基本医疗保险关系转移接续	医疗保障部门		
		退役士兵自主就业一次性经济补助 金的申请	退役军人事务部门		
探索拓展(1项)					
18	个人养老服务	老年人能力综合评估	★民政部门		2024年 年底试 点推进, 2025年 年底全 面实施
		高龄津贴			
		护理补贴			
		家庭养老支持服务			
		特殊困难老年人供养			
		计划生育特殊家庭老年人优先入住 公办养老机构			
		职工基本养老保险	人力资源和社会保障部门		
		城乡居民基本养老保险			
		老年人健康管理		卫生健康部门	

抄送: 区委办公室, 区人大常委会办公室, 区政协办公室, 区法院, 区
检察院, 各人民团体, 各新闻单位。

晋城市城区人民政府办公室

2024年8月28日印发
