包头稀土高新技术产业开发区管理委员会关于印发《政务服务“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”具体实施方案》的通知

滨河新区，区属各部门、单位，各镇、街道，各派驻机关:

为持续深化“放管服”改革，加快提升各级政务服务能力，打造“最少、最快、最好”的政务环境和营商环境，现将《稀土高新区政务服务“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”具体实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

包头稀土高新区管委会

2021 年 3 月 19 日

包头稀土高新区政务服务
“蒙速办·一次办”具体实施方案

为贯彻落实《内蒙古自治区全面推行“蒙速办·一次办”工作实施方案》,持续深化“放管服”改革，加快提升各级政务服务能力，打造“最少、最快、最好”的政务环境和营商环境，现结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，以企业群众办事更高效、更便利为导向，不断集成“一件事”涉及的政务服务事项，加强业务协同和信息共享，优化再造办理流程，通过“一件事一次办”，大幅降低制度性交易成本，进一步提升企业群众的获得感和满意度，不断优化营商环境。

（二）工作目标。2021 年 3 月底前完成办事指南审核确认、新增“蒙速办·一次办”办事指南编制及流程再造；4 月下旬完成线下窗口设置、线上专栏设置、专业队伍组建等；5 月底前全面启动“一件事一次办”。

二、主要任务

（一）梳理事项清单。重点围绕自治区公布的 103 项“蒙速办·一次办”，实行“一次告知、一套表单、一次受理、一次联办、一次办成、一窗发证”闭环运行，为企业群众提供套餐式、

主题式集成服务。全面梳理现有“一次办”事项清单，剔除重复项形成区本级清单（详见附件1），经各行业主管部门或牵头部门审核后，各部门、单位要认真全面了解企业群众需求，参照先进地区“一件事”目录，将更多的企业群众关注度高、办件量大的“一件事”纳入本部门“一件事”目录，按相关梳理要求做好“一张表单、一套材料“的梳理汇总和流程再造工作，并及时报送至政务公开办。涉及市级办理权限的，由事项牵头部门会同市直部门共同梳理。（**牵头单位：**组织人社部、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税务局、政务公开办、供电局、供水公司、燃气公司；**责任单位：**各有关部门；**完成时限：**3月底前完成）

（二）优化再造办事流程。各部门、单位要严格执行自治区梳理公布的“蒙速办·一次办”事项办理流程。“蒙速办·一次办”全流程在同一部门多个科室办理的，部门要整合内部办理流程，取消不必要的审核把关，实行“一口对外、限时办结、一次办好”；“蒙速办·一次办”全流程涉及多个部门的，负责核心环节或第一个环节办理的部门或行业主管部门作为牵头部门，积极主动推动实施，其他环节部门全力配合牵头部门，推动“蒙速办·一次办”业务协同、系统整合、数据共享、集成服务，实现“蒙速办·一次办”统一受理、同步评估、并联审批、一口出件。（**牵头单位：**组织人社部、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税

务局、政务公开办、供电局、供水公司、燃气公司；**责任单位：**各有关部门；**完成时限：**3月底前完成）

（三）编制办事指南。对照自治区“一次办”事项清单，根据《2020年网上政务服务能力第三方评估指标体系》中办事指南准确度要求，将“一件事”涉及多个事项的依据、条件、程序、材料、时限、办理方式等要素整合优化，重点列明办理流程、申请材料、办理时限、咨询电话等。要对办事指南各要素进行最小颗粒化梳理，消除模糊表述。（**牵头单位：**组织人社部、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税务局、政务公开办、供电局、供水公司、燃气公司；**责任单位：**各有关部门；**完成时限：**3月底前完成）

（四）发布办事指南。办事指南经各部门、单位审核通过后报送至政务公开办，由政务公开办汇总，通过高新区门户网站、“包头政务服务网（鹿城之窗）”、政务服务大厅等多渠道公布（详见附件2）。（**牵头单位：**政务公开办；**责任单位：**组织人社部、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税务局、供电局、供水公司、燃气公司；**完成时限：**3月底前完成）

（五）组建专业队伍。“一次办”事项办理实行专人全流程跟踪服务，主要负责“一次办”事项的咨询导办、收件受理、代办帮办、资料流转、协调对接、发证领证等工作。窗口人员数量

根据办件量动态调整。要按照“综窗人员+部门代办员”模式，组建专业队伍。部门代办员由“一件事”涉及的各行业主管部门选派，综窗人员通过政府购买服务等方式解决。（**牵头单位：**组织人社部；**责任单位：**政务公开办、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税务局、供电局、供水公司、燃气公司；**完成时限：**4月底前完成）

（六）设置线下综合窗口。高新区政务服务大厅要统一开设“蒙速办·一次办”窗口并不断将“蒙速办·一次办”服务延伸至苏木（乡镇、街道）、嘎查（村、社区）便民服务中心。窗口标识由自治区统一确定。“蒙速办·一次办”窗口要全面推行“前台一窗受理、中台专业支撑、后台并联审批、内部流转代办、统一窗口出件”模式，并根据申请人信用状况，提供容缺受理、告知承诺等服务。办理结果通过现场或邮寄方式一次送达。（**牵头单位：**政务公开办；**责任单位：**组织人社部、经济发展局、财政局、建设环保局、社会事务局、教育局、食药工商局、农牧林水局、公安分局、税务局、万水泉镇、稀土路街道办事处、民馨路街道办事处、供电局、供水公司、燃气公司；**完成时限：**4月底前完成）

（七）设置线上专栏。在高新区门户网站，设置“一次办”专栏，提供办事指南查询服务。同时依托“包头政务服务网（鹿城之窗）”、“蒙速办”（包头站）、12345政务服务热线开设

“一次办”专栏,提供申请表格下载等服务。逐步实现线上线下同一标准、同一流程、同质服务、一体化办理。(**牵头单位：**政务公开办；**责任单位：**各有关部门；**完成时限：**4月底前完成）

（八）强化监督考评。党务综合部（督查）、行政综合部（督查）要对本级部门开展“一次办”工作进行督查考评，并纳入部门及人员年度考核内容。要通过“好差评”、意见箱、邮箱、12345热线、政务服务热线、投诉举报平台等，多渠道受理企业和群众的意见建议，接受社会监督，并按比例抽取企业群众开展回访。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各部门、单位要高度重视，把推进“一次办”工作摆在突出位置，细化分解任务，逐级压实责任。主要领导要亲自部署、亲自推动、亲自督查。财政部门要将开展“一次办”所需资金纳入本级年度财政预算，给予充足经费保障。

（二）落实工作责任。各部门、单位要紧盯任务时间节点，逐级落实责任，密切配合、上下联动、整体推进。牵头部门要敢于担当、勇于负责，带领配合部门认真完成工作任务。政务公开办要积极配合各部门、单位做好统筹协调、事项梳理、指南发布、平台建设等工作。各部门、单位在每月15日前将咨询情况、困难问题、活动宣传、办件量等工作进展情况报政务公开办。

（三）加强督查考核。建立督查检查和惩戒问责机制，党务综合部（督查）、行政综合部（督查）会同政务公开办，加强对“一次办”工作落实情况的监督检查。对不重视、不主动、工作

推进不力、损害企业群众合法权益的，一经发现，严肃问责。要将“一次办”工作纳入全区政务服务能力考评范围，考评结果上报管委会。

（四）加强宣传引导。“一次办”各相关部门，要通过群众喜闻乐见的形式，广泛深入开展“一次办”宣传解读，扩大社会知晓度。要建立健全服务评价机制，广泛听取社会各界的意见建议，持续提升企业群众的获得感、满意度。

“一次办”咨询电话：0472-5163108

附件：1.“蒙速办·一次办”事项清单

2.“蒙速办·一次办”事项办事指南、流程图