



濮阳市人民政府办公室文件

濮政办〔2021〕1号

濮阳市人民政府办公室 关于印发深化“放管服”改革优化营商环境 重点任务分工方案等4个方案的通知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直各有关单位：

《濮阳市深化“放管服”改革优化营商环境重点任务分工方案》《濮阳市全面推行证明事项告知承诺制实施方案（试行）》《濮阳市全面推行涉企经营许可事项告知承诺制实施方案（试行）》《濮阳市乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯

彻落实。



濮阳市人民政府办公室

深化“放管服”改革优化营商环境

重点任务分工方案

为深入贯彻落实2020年9月11日全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神，按照《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）有关要求，结合我市实际，制定本方案。

一、落实宏观政策和深化“放管服”改革相结合，提高宏观政策实施的时效性和精准性

（一）将财政资金直达机制实施中的好做法制度化，落实减税降费政策，为保就业、保民生、保市场主体提供支撑。（市财政局、市发展改革委、市工业和信息化局、市民政局、市人力资源社会保障局、市交通运输局、人行濮阳中心支行、市税务局、市市场监管局、濮阳银保监分局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 根据国家、省级有关要求，持续加强直达资金日常监管，完善资金使用和管理机制，确保资金落实到位、规范使用。（市财政局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 简化税费优惠政策适用程序，利用大数据等技术甄别符合条件的纳税人、缴费人，并将所有惠企政策通过政务服务平台、i濮阳等平台推送到所有市场主体。加强非税收入退付管理，确保取消、停征、免征及降低征收标准的收费基金项目及时落实到相关企业和个人。（市财政局、市税务局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 开展涉企收费专项治理，对公用事业、交通物流等领域涉企收费开展检查，充分发挥“转供电码”的监督作用，进一步加大对全市 183 家转供电主体的价格监管，确保国家优惠政策落到实处。（市市场监管局牵头，市发展改革委、市住房城乡建设局、市交通运输局、濮阳海关等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 深入开展清理规范中小企业融资中的不合理附加费用专项行动，推动 12378 投诉热线与 12345 政务服务热线并连接听，进一步完善银行业违规收费投诉举报机制，对银行违规违法行为始终保持高压态势。（濮阳银保监分局、市金融工作局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

5. 组织开展行业协会商会收费情况全面自查，2021 年 3 月底前对行业协会商会乱收费自查、退还违法违规所得等情况开展检查，确保乱收费问题整改到位。（市市场监管局、市民政局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（二）让企业特别是中小微企业融资更加便利、更加优惠，

推动商业银行优化对中小微企业的信贷服务模式，利用大数据等技术解决“首贷难”“续贷难”等问题。督促金融机构优化普惠型小微企业贷款延期操作程序，做到应延尽延。加强水电气、纳税、社保等信用信息归集共享，为发展“普惠金融”服务创造条件。

（市金融工作局牵头，市发展改革委、市财政局、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市税务局、市市场监管局、市政务服务和大数据管理局、市医疗保障局、人行濮阳中心支行、濮阳银保监分局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 发挥市智慧金融服务平台的作用，推动小微企业综合金融服务平台建设。鼓励商业银行推行线上服务、“不见面”审批等便捷信贷服务。积极推广线上信贷产品，努力争取将新的信贷产品试点权放到濮阳。鼓励地方性法人银行，因地制宜创新纯信用线上信贷产品，进一步缓解中小微企业融资难题。（市金融工作局牵头、人行濮阳中心支行、濮阳银保监分局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 市智慧金融服务平台增设企业续贷受理功能，建立绿色通道，为民营企业提供首贷咨询、续贷受理审批及其他投融资服务。将不动产登记服务延伸到银行网点，设立银行“不动产综合服务点”。（市金融工作局、人行濮阳中心支行、濮阳银保监分局按职责分工负责）

3. 推动市智慧金融服务平台与河南省融资综合信用服务平台

(省信豫融平台)、市政工程项目审批平台深度联通,及时完善数据质量,扩大数据共享范围,着力打造覆盖市场监管、税务、信用、社保等政务数据和水、电、气、暖等公共数据的全市统一金融数据资源平台。(市金融工作局、市发展改革委、人行濮阳中心支行、濮阳银保监分局牵头,市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市税务局、市市场监管局、市政务服务和大数据管理局、市医疗保障局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(三)稳定和扩大就业,破除影响就业特别是新就业形态的各种不合理限制,加快调整相关准入标准、职业资格、社会保障、人事管理等政策,适应并促进多元化的新就业形态。把灵活就业、共享用工岗位信息纳入公共就业服务范围,对设立劳务市场或零工市场给予支持、提供便利。(市人力资源社会保障局牵头,市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 加强教育、人力资源社会保障、公安等部门业务协同和就业信息共享,做好就业保障和服务。对非公单位接收应届高校毕业生,取消由所在地公共就业人才服务机构在就业协议书上签章的环节。(市人力资源社会保障局牵头,市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 深入排查,摸清底数,全面清理对职业资格培训和技能培训类民办学校在管理人员从业经验、培训工种数量等方面设定的

不合理要求。积极与省人社厅沟通对接，按照省有关要求，大力推进流动人员人事档案信息互联。（市人力资源社会保障局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 借鉴山东青岛先进经验做法，结合我市实际，研究出台濮阳市企业技能人才自主评价工作实施意见。支持企业依据国家职业技能标准自主开展技能人才评定，对没有国家职业技能标准的可自主开发评价规范。获得企业发放的职业技能相关证书的人才符合相关条件的，可享受职业培训、职业技能鉴定补贴等政策。（市人力资源社会保障局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 优化外国人来濮工作许可，持人才签证的外国人才免办工作许可。（市科技局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（四）继续优化常态化疫情防控，提高快速处置和精准管控能力，促进客运、餐饮、旅游、住宿等服务业加快恢复。动态调整优化外防输入管控措施，为市内外务工人员往来创造安全便利的条件，提升货物运输保障能力。及时清理取消疫情防控中恢复或新增的审批事项，防止将一些临时性审批长期化。（市发展改革委、市交通运输局、市商务局、市文化广电旅游体育局、市卫生健康委、濮阳海关、市市场监管局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 持续完善首席服务员制度，打造一流营商环境。结合疫情常态化防控需要，及时清理取消不合时宜的管控措施和临时性审批事项。加大线上线下政务服务融合力度，加快系统联通、数据共享，全面实现“一网通办”。（市委组织部、市委营商环境办等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 坚持常态化疫情防控与应急处置相结合，落实分区分级执行最新版防控指南要求，及时停运开往中高风险地区的班线客车。加强对从事冷链运输企业和车辆的管理，严禁从疫情区运输冷冻食品，严格从业人员体温检测、消杀通风以及重点人员核酸检测工作。（市交通运输局、市市场监管局、市卫生健康委等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

二、放要放出活力、放出创造力

（五）系统梳理现有各层级审批和各种具有审批性质的管理措施并形成清单，分类推进行政审批制度改革。（市政务服务和大数据管理局、市委编办、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 编制公布市级层面行政许可事项清单，出台规范行政许可事项清单管理的规定，对清单内行政许可事项，逐项明确设定依据、实施机关、许可条件、办理程序、办理时限、申请材料、适用范围、有效期限、中介服务要素。（市政务服务和大数据管理局、市委编办、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按

职责分工负责)

2. 出台全面推行告知承诺制具体方案和第一批事项清单。结合开发区、工业园区、示范区体制机制改革，梳理出市直部门下放权力清单。根据国家和省编制公布的行政许可事项清单，进行动态调整，并及时公布，全面推行涉企许可事项告知承诺制。(市政务服务和大数据管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(六) 大幅精简各类重复审批，对重复审批进行清理，能整合的整合，该取消的取消，同时要强化责任意识，明确“谁审批谁负责”，绝不能“一批了之”。(市政务服务和大数据管理局，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 承接落实国家、省新一批取消、下放和改变管理方式的行政许可事项。(市委编办、市政务服务和大数据管理局、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 持续推进投资项目审批制度改革。进一步精简审批环节、规范审批事项，切实做好立项用地规划许可阶段的审批服务。继续推进“网上办理”。优化投资项目审批在线办理流程，实行在线并联审批，真正实现全市投资项目审批“一网受理、并联办理、限时办结、全程监管”。(市发展改革委牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

3. 深化工程建设项目审批制度改革。推进工程建设项目审批

全流程、全覆盖改革。深入分析研究我市工程建设项目审批制度存在的问题和改革方向，进一步完善简易低风险项目审批流程。积极推进“多规合一”的“一张蓝图”各部门共享共用，为投资主体提供查询渠道。完善工程安全质量风险矩阵体系，出台基于各类风险等级的管控制度，根据风险等级确定检查频次和检查内容。清理整顿中介组织，净化中介市场环境。（市政务服务和大数据管理局、市住房城乡建设局、市自然资源和规划局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（七）取消对微观经济活动造成不必要干预的审批，以及可以由事前审批转为事中事后监管的审批。从放管结合的角度出发，加快清理不涉及重大项目布局又不触及安全底线的审批，切实改变“以批代管”的情况，进一步降低准入门槛。（市政务服务和大数据管理局、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 降低工业产品生产许可申报门槛。取消发证前产品检验，改由企业提交具有资质的检验检测机构出具的产品检验合格报告。实施工业产品生产许可证书延续减免程序。生产许可证书有效期届满前1个月申请延续的企业，生产条件无重大变化，且无违法行为，可直接换发生产许可证。落实各项强制性产品认证制度，做好强制性产品免办证明受理审核，实现全程网上申请和办理，大幅缩短免办证明办理时间。加大对强制性产品认证服务的

技术支持。推行电子化、无纸化审批，实现网上申报、网上审批、网上发证，达到从申请到审批获证，企业“足不出户”即可办理。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 优化药店开设审批，对申请开办只经营乙类非处方药的零售企业审批实行告知承诺制，并同步加强事中事后监管。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 贯彻落实深化汽车生产流通领域“放管服”改革的有关意见。落实简化优化汽车生产准入管理措施，统一汽车产品准入检测标准，推行企业自检自证和产品系族管理，有序放开代工生产等。（市市场监管局、市商务局牵头等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 针对数字经济领域市场准入事项数量多、条件高、手续繁问题，研究探索放宽数字经济领域市场准入的改革举措。落实移动应用程序（APP）多部门联合检查检测，避免重复检测的有关要求。完善网约车行业市场监管各项制度规则。（市发展改革委牵头，市市场监管局、市工业和信息化局、市政务服务和大数据管理局、市公安局、市委网信办、市交通运输局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（八）全面清理规范公告备案、计划目录、布局限制、认证检测等各类管理措施，以及借信息化平台建设之名新增的审批环节，严防变相审批和违规乱设审批。（市发展改革委、市市场监管

局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 编制公布市级层面的行政备案事项清单。明确设定行政备案事项的权限，规范实施备案程序，严防以备案之名行审批之实。

(市政务服务和大数据管理局、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 系统梳理市级层面设定的企业年检、年报事项，分批次推进年检改年报，推动年报事项“多报合一、信息共享”。(市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(九) 改革创新审批方式，深化“证照分离”改革，在生产许可、项目投资审批、证明事项等领域，广泛推行承诺制，实现政府定标准、企业或个人作承诺、过程强监管、失信严惩戒，大幅提高核准审批效率。(市市场监督管理局、市发展改革委、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 强化电子证照核发与业务办理结合，推进高频电子证照线上线下应用，围绕精简办事材料、优化服务流程，研究电子证照应用需求和应用方案，实现跨区域、跨部门、跨业务典型应用。积极探索“一业一照”新模式，加快推进告知承诺、容缺办理，推进政务服务标准化和流程再造。加快县、乡、村电子证照制发工作，建成统一身份认证系统和政府系统协同办公平台，进一步简化审批。落实好对所有涉企经营许可事项实行分类改革的有关

要求。(市市场监管局、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 健全完善证明事项定期清理机制，进一步明确清理范围、清理事项，严防各类循环证明、无谓证明和“奇葩”证明死灰复燃。2021年2月份，组织开展专项清理工作，进一步清理不合理证明，全面推行证明事项告知承诺制。继续抓住企业开办、变更、注销等关键环节深化改革。优化完善“i濮阳”平台，实现企业法人在“i濮阳”平台办理税务、社保、公积金等事项。扩大部门数据共享范围，实现企业开办、注销“一网通办”。(市市场监督管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

3. 推行企业变更“网上办、容缺办、承诺办”，加大宣传培训力度，提高企业变更登记“全程网办”使用率；完善企业登记容缺受理机制，扩大容缺受理范围；推行企业变更承诺受理。推进区块链技术试点，实现企业注册地址、经营范围自动核验，提高开办效率。(市市场监督管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(十) 提升企业注销便利度，强化税务、社保、金融、市场监管等环节协同办理，扩大简易注销范围，让市场主体进得来、退得出。(市市场监管局牵头，市人力资源社会保障局、人行濮阳中心支行、濮阳海关、市税务局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施：

1. 按照国家《企业注销指引》，推进部门间数据共享和业务协同，优化税务注销等程序，实现办理进度和结果实时共享。（市市场监管局牵头，市人力资源社会保障局、人行濮阳中心支行、濮阳海关、市税务局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 探索开展长期吊销未注销企业强制注销，明确强制注销的适用情形、具体条件和办理程序，并依法保障当事人合法权利，进一步提高市场主体退出效率。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

三、管要管出公平、管出质量

（十一）提高监管执法规范性和透明度，完善“双随机、一公开”监管、信用监管、“互联网+监管”、跨部门协同监管等有效做法，减少人为干预，压缩自由裁量空间，使监管既“无事不扰”又“无处不在”。增强监管的威慑力，降低企业合规成本、提高违规成本，防止“劣币驱逐良币”。（市市场监管局、市发展改革委、市政务服务和大数据管理局、人行濮阳中心支行、市司法局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 落实行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度的任务分解表和重点推进事项，纳入年度全市依法行政工作方案和考核内容，确保各项制度执行到位。完善修订《濮阳市行政处罚案卷评查制度》《濮阳市重大行政处罚备案制

度》《濮阳市行政执法权限协调制度》《濮阳市行政执法统计年报制度工作规定》等监督制度，逐步形成完备的行政处罚裁量权基准制度。（市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 将“双随机、一公开”监管与企业信用风险分类管理等相结合，打造精准监管、智慧监管的新模式，减少对守法诚信企业的检查次数，进一步优化营商环境。建立“两库一单”，完善检查对象名录库并实现动态更新，建立执法检查人员名录库，按照省定部门联合抽查事项清单，根据监管工作实际拓展覆盖范围。开展部门联合“双随机、一公开”监管，部门覆盖率达到91%，事项覆盖率达到91%。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 完善市级“互联网+监管”平台功能。按照国家“互联网+监管”顶层设计，围绕规范监管、联合监管全覆盖等目标定位，完善市级风险预警、联合监管、非现场监管等平台，打造统一、规范、联动的监管体系。（市政务服务和大数据管理局、市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 依法依规推进社会信用体系建设，贯彻落实国家、省关于规范公共信用信息纳入范围、失信惩戒和信用修复的有关意见。重点围绕创建第三批全国社会信用体系建设示范区，扎实开展工作，争取创建成功。建立完善重点人群信用档案，建立企业信用风险分类指数，探索开展差异化监管和包容审慎监管。加快制定

全市统一的信用信息采集和分类管理标准，完善公共信用信息平台功能，将“互联网+监管”系统与“双随机、一公开”等系统对接，实现数据汇聚、智能分析、精准监测、联合惩戒。（市发展改革委、人行濮阳中心支行牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（十二）加快完善各领域监管标准体系，实施标准“领跑者”制度，鼓励行业制定更高水平自律标准，推动产品竞争力提高和产业转型升级。根据不同行业特点，合理分配各部门间的监管力量，加强薄弱环节建设。（市市场监管局、市生态环境局、市交通运输局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 督促相关部门按照法律法规和“三定”规定梳理明确重点监管事项，梳理市级层面重点监管事项清单，逐步制订完善监管规则 and 标准，并向社会公开。（市委编办、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 2021年2月底前，完成行政执法事项目录清单专项清理工作，进一步理清执法职能、人员编制等，持续规范行政执法行为，提高行政执法能力。（市司法局牵头，市市场监管局、市生态环境局、市交通运输局、市农业农村局、市文化广电旅游体育局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 引导企业进行企业标准自我声明公开，在更多领域推行企

业标准“领跑者”机制，引入第三方机构科学评估企业标准的质量，推动企业标准水平持续提升。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 全面落实城市管理行政执法制度，推行行政执法责任制，加强城市管理服务型执法工作，严格按照城市管理执法标准和要求，加大对随意执法等行为的查处力度，降低对市场主体正常生产经营活动的影响。（市住房城乡建设局、市城市管理局、市司法局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

5. 完善公共资源监管体系，加快出台《濮阳市公共资源交易监督管理条例》，提升公共资源交易信息化水平，推进信用监管，建立信用信息共享平台，并与国家信用信息平台实现对接。持续优化公共资源交易平台服务标准，积极稳妥推进远程异地评标。

（市政务服务和大数据管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（十三）守好安全和质量底线，对疫苗、药品、特种设备、危险化学品等领域实行全主体、全品种、全链条的严格监管。（市应急管理局、市市场监管局、市生态环境局、市交通运输局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 加强疫苗全过程监管，完善疫苗使用监督管理制度，建立日常监督检查和督促整改机制。（市市场监管局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 加强特种设备安全状况分析，开展隐患排查整治，在生产环节对有投诉举报和涉嫌存在质量问题的生产单位实施重点检查，在使用环节对风险分析确定的重点设备使用单位实施专项检查，并加强对其他特种设备生产单位和使用单位的监督检查。（市市场监管局，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 建立整治定点医疗机构及其他服务机构的不规范诊疗行为，以及医疗保险经办机构的违规支付医保待遇、拖欠定点医药机构费用等问题的长效机制。建立健全欺诈骗保问题线索移送机制，对欺诈骗保行为加强部门联合排查。（市医疗保障局、市市场监管局、市卫生健康委等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（十四）强化市场主体责任，加大对制售假冒伪劣、侵犯知识产权等违法犯罪行为的发现和惩处力度，对直接关系到人民群众身体健康和生命安全的领域，加快推出惩罚性赔偿和巨额罚款等制度。（市市场监管局、市公安局、市司法局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 依照行政执法过程中的商标、专利侵权判断标准，在专利等领域引入惩罚性赔偿制度。加大对侵犯商标、专利、商业秘密等知识产权，以及制售假冒伪劣学生用品、成品油、汽车配件等违法犯罪行为的打击力度，挂牌督办一批重点案件。（市市场监管局、市公安局、市商务局、市司法局等市直各有关部门及各县〔区〕

按职责分工负责)

2. 完善濮阳市食品安全溯源监管综合平台功能,加强对婴幼儿配方乳粉质量安全追溯,便利消费者查询。(市市场监管局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

3. 开展移动应用程序(APP)违法违规收集使用个人信息专项治理,督促电信和互联网企业加强网络数据安全合规性评估,完善与企业投诉举报联动处理机制,及时核实处理用户投诉举报。(市委网信办、市政务服务和大数据管理局、市工业和信息化局、市公安局、市市场监管局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(十五) 创新包容审慎监管,改革按区域、按行业监管的习惯做法,探索创新监管标准和模式,发挥平台监管和行业自律作用。在部分领域实施柔性监管、智慧监管等。(市政务服务和大数据管理局、市发展改革委、市科技局、市市场监管局、市委网信办等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 加快建设信息网络新型基础设施,推动交通、市政等基础设施智能化改造。加快推进互联网企业培育进程。引进和培育顶尖数字技术和高端数字产品企业,推进5G+行业应用示范,打造数字经济技术生态。加快推动互联网与产业深度融合。推进“互联网+”协同制造、“互联网+”现代农业、“互联网+”高效物流行动,鼓励大数据、云计算在产业领域的应用,数字赋能产业发

展。加快数字政府、数字社会建设，尽早实现“一网通办、一网通管、一网通享”。（市发改委牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 按照新产业新业态实行包容审慎监管的政策要求，探索开展“沙盒监管”、触发式监管等包容审慎监管。（市发展改革委、市市场监管局、市政务服务和大数据管理局、市金融工作局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 落实国家、省关于引导平台经济有序竞争的有关文件，为平台经济发展营造良好环境。依法查处互联网领域滥用市场支配地位限制交易、不正当竞争等违法行为，维护市场价格秩序，引导企业合法合规经营。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 便利企业获取各类创新资源，加强专利等知识产权信息服务，强化企业知识产权保护，进一步提高企业专利申请数量和质量。研究制定我市知识产权资助金管理办法，建立本市知识产权领域行政执法、司法审判数据共享机制，开展专利创造培训和服务，推进建立“知识产权管家”制度，为中小微企业提供定制化知识产权工作方案。探索开展专利权质押融资保险促进工作。（市市场监管局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

5. 鼓励医疗机构加大信息化建设投入力度，将符合条件的互联网诊疗服务纳入医保支付范围，健全互联网诊疗收费政策和定价机制，不断优化互联网医疗发展环境。依托“智慧医疗·舒心就

医”平台向全市群众提供规范完善的互联网健康咨询等服务，实现线上咨询、线下诊疗衔接。（市卫生健康委、市医疗保障局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

四、服要服出便利、服出实惠

（十六）全面推行“不见面”办事，进一步拓展“互联网+政务服务”、“互联网+教育”，提供“24小时不打烊”的在线政务服务。除法律法规有特殊规定的事项外，原则上都要做到网上全程可办。对现场核验、签字、领取等环节，可以采取电子认证、

“快递+政务服务”等方式解决。依托全国一体化政务服务平台和“i濮阳”平台，在更大范围实现“一网通办”。同时，兼顾好老年人、视障听障残疾人等群众的需求，采取必要的线下补充手段，有针对性地提供人工指导和服务，绝不能出现歧视现象。（市政务服务和大数据管理局牵头，市行政服务中心等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 完善一体化政务服务平台，确保政务服务事项应上尽上。推动 60 种高频电子证照标准化应用，在更大范围实现“一网通办”。进一步完善政务服务移动应用程序（APP）建设。对限定仅线上办理等不合理做法及时进行纠正，允许企业和群众自主选择线上或线下办理方式，并加强对老年人、视障听障残疾人等群体的引导和服务。（市政务服务和大数据管理局牵头，市行政服务中

心等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 落实国家关于规范统一的电子税务局, 拓展“非接触式”办税缴费服务, 2021 年底前基本实现企业办税缴费事项网上办理、个人办税缴费事项掌上办理。全面推行税务证明事项告知承诺制, 扩大将涉税资料事前报送改为留存备查的范围, 减轻企业办税负担。(市税务局牵头, 市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

3. 水气暖企业全部进驻市行政服务中心和新型化工基地分中心, 实现水气暖报装“一站式”联办、一条龙服务, 报装时限由原来的不超过 3 个自然日缩减为 1 个自然日; 水气暖经营企业委派片区经理主动上门服务; 提升水气暖管道运营管理智能化水平, 实现 24 小时不间断连续监测; 推进水气暖缴费终端进社区; 清理水气暖报装过程中的附加审批要件和手续, 加快实现报装、查询、缴费等业务全程网上办。优化外线施工办理流程, 对涉及的工程规划许可、绿化许可、路政许可、占掘路许可、物料堆放许可等环节实行并联审批, 探索实行接入工程告知承诺制。(市住房城乡建设局、市城市管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

4. 持续优化公证服务, 加快推进高频公证服务事项“一网通办”, 实现申请受理、身份认证、材料提交和缴费等各环节全程网上办。推动公安、民政、不动产等部门实现信息共享。落实降低企业公证事项和公证事务收费办法和标准。(市司法局、市发展改

革委等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

5. 优化医疗服务,参保群众可自主选择使用社保卡(含电子社保卡)、医保电子凭证就医购药。加快市级全民健康平台升级改造,推进居民健康档案及身份识别、电子病历、诊疗信息、报告单结果等信息在不同医院互通互认、资源共享。严格保护个人隐私,减少群众重复办卡,避免不必要的重复检查。大力推进舒心就医项目,实现全市医疗机构与舒心就医平台互联互通。(市卫生健康委、市医疗保障局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

6. 推进“互联网+教育”政务服务一体化应用,形成覆盖市级教育系统、整体联动、部门协调、市级统筹“一网办理”的政务服务应用体系。完善我市教育基础信息资源库和教育大数据分析主题信息库,打破各级、各部门之间数据和信息交互壁垒,形成全市教育信息数据资源目录,推进教育数据资源整合应用,实现教育部门与学校数据互通、系统互联、信息整合、业务聚合、服务融合。实施教育信息化示范引领工程,加快智慧(数字)校园建设,开展远程协同教育、在线课堂、VR沉浸式教学、AI教学管理、数字图书馆等应用场景建设,促进优质教育资源共享。(市教育局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

7. 制定智慧城市建设的有关政策、发展规划、建设计划、标准规范,组织项目实施和进行数据分析,探索智慧城市建设管理模

式，建立智慧项目运行绩效评估机制。谋划推进工业互联网、物联网建设。（市政务服务和大数据管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（十七）推动政务服务“跨省通办”，推进标准化建设和电子证照跨省互认，从教育、社保、医疗、养老、婚育和企业登记、经营许可办理等领域入手，加快推进政务服务“跨省通办”2021年底前基本实现高频事项全覆盖。建立权威高效的数据共享机制，推动数据信息标准化，加快政务数据共享，并保障数据安全、保护隐私，防止滥用或泄露。（市政务服务和大数据管理局、市行政服务中心等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 加快推进高频政务服务事项“跨省通办”，实现市场主体登记注册、职业资格证书核验、学历公证、驾驶证公证等58项事项异地办理。2021年底前实现工业产品生产许可证、就医结算备案、社保卡申领、户口迁移等74项事项异地办理。加快实现相关高频政务服务事项“省内通办”。（市政务服务和大数据管理局牵头，市公安局、市司法局、市人力资源社会保障局、市教育局、市市场监管局、市医疗保障局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 按照国家、省数据共享协调机制的有关要求，推进各部门自建业务信息系统与一体化政务服务平台的对接，根据国家、省编制的政务服务数据目录清单和数据共享责任清单，及时编制我

市清单。(市政务服务和大数据管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(十八) 推动更多事项集成办理，充分发挥政务大厅等“一站式”服务功能，加快实现一窗受理、限时办结、最多跑一次。对多个关联事项探索实现“一件事一次办”，减少办事环节和所需证明材料。整合非紧急类政务服务热线，力争做到“一号响应”。

(市政务服务和大数据管理局、市行政服务中心牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 完善市、县(区)、乡(镇)、村(社区)综合性政务大厅、政务服务中心、政务服务代办站集中服务模式，提升政务服务标准化水平，持续改进窗口服务，推进线上线下全面融合。普遍推行首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度。按照政务服务评价工作指南和“一次一评”、“一事一评”工作规范，推动实施政务服务“好差评”制度。(市政务服务和大数据管理局、市行政服务中心牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 大力推行“一件事一次办”，从企业和群众“办成一件事”角度出发，将涉及的相关审批服务事项打包，提供“开办餐馆”、“开办旅馆”等套餐式、主题式集成服务，公布标准化的办事指南和流程图，由一家牵头部门统一受理、配合部门分头办理，实行一表申请、一套材料、一次提交、限时办结，避免企业和群众

来回跑。2021 年底前实现 100 项“一件事”集成办理。（市政务服务和大数数据管理局、市行政服务中心牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 落实关于整合非紧急类政务服务热线工作方案，加快推动我市相关热线整合工作。（市政务服务和大数数据管理局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 加强不动产抵押贷款和登记业务协同，在银行等金融机构推广应用不动产登记电子证明，便利企业和群众融资。2021 年 3 月底前将我市抵押登记业务办理时间压缩至 5 个工作日以内，同时实现不动产抵押登记全程网上办。整合市城区和各县不动产登记系统，实现市、县数据共享、业务互通。2021 年底前，实现县区不动产登记业务全程网办、异地可办。搭建内部信息共享平台，打通不动产登记与相关部门信息数据通道，进一步拓展“网上办”业务覆盖范围和服务能力。

推广应用区块链技术，实现户籍人口、营业执照、权籍测绘、司法判决等信息共享应用。（市自然资源和规划局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（十九）提供公平可及的基本民生保障服务，进一步简化社保参保、转移接续等手续，扩大养老、医疗、失业等保险覆盖面。建立困难群众主动发现机制，借助大数据筛选等办法，使符合条件的困难群众及时得到保障。对因灾因病因残遭遇困难的群众，可以先行给予临时救助，绝不能发生冲击社会道德底线的事件。

(市人力资源社会保障局、市民政局、市卫生健康委、市应急管理局、市医疗保障局、市扶贫办、市残联等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

具体措施:

1. 将城乡各类用人单位全部纳入失业保险覆盖范围,研究建立灵活就业人员参加失业保险新模式,简化工伤保险领域证明材料和事项,压减工伤认定和劳动能力鉴定办理时限。(市人力资源社会保障局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

2. 严格落实全国统一的门诊费用跨省直接结算政策。推动实现医保关系转移接续线上办理。持续清理医保定点机构不必要的申请条件和要求。优化医保管理申请程序,缩短办理时限,将更多符合条件的医药机构纳入定点管理,并同步加强事中事后监管。(市医疗保障局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

3. 加强社会救助相关部门间数据共享,对低保对象、特困人员、临时救助对象、残疾人、教育救助对象、住房救助对象、医疗救助对象等信息进行大数据分析,变“人找政策”为“政策找人”。畅通困难群众求助热线,落实特殊困难残疾人访视制度,对符合条件的困难群众及时开展救助。(市民政局、市人力资源社会保障局、市残联等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责)

(二十)严格执行外商投资法及配套法规,确保内外资企业一视同仁、公平竞争。落实好外资准入负面清单,清单之外不得

设限。采取有效措施吸引外资，进一步做好安商稳商、招商引商工作。（市商务局、市发展改革委、市司法局牵头，各市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 进一步扩大外商投资范围，制定我市外商投资指引，便利外国投资者来我市投资。（市商务局、市发展改革委、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 建立外商投资“一站式”服务体系，联通相关部门信息系统，实现外资企业一次登录、一次认证、一次提交材料，即可办理企业注册、预约开户、外汇登记等高频事项，并推广到所有招商引资项目。（市商务局、市市场监管局、人行濮阳中心支行等市直各有关部门及各县〔区〕按照职责分工负责）

（二十一）优化通关作业流程，放开口岸服务准入、引入竞争机制，提高服务效率。落实出口退税、出口信贷、信用保险等政策，支持进出口市场多元化，扶持中小微外贸企业发展。积极引进跨境电商落户濮阳，发挥外贸综合服务企业作用。（濮阳海关、市发展改革委、市财政局、市交通运输局、市商务局、市税务局、市市场监管局、濮阳银保监分局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 优化风险布控规则，推动降低守法企业和低风险商品查验率。推行灵活查验，对于有特殊运输要求的出入境货物，灵活采

取预约查验、下厂查验、入库查验等方式，减少货物搬倒和企业查验等待时间。（濮阳海关牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 加快出口退税进度，将正常出口退税业务平均办理时间压减至 8 个工作日以内，2021 年全面推广无纸化单证备案。（市税务局、濮阳海关等市直各有关部门及各县区按职责分工负责）

3. 探索推进跨境电商企业对企业出口监管改革，完善跨境电商进出口退换货便利化管理措施。推动跨境电商企业共享仓储容量、货物物流等数据信息，方便企业利用海外仓资源。（市商务局、濮阳海关等市直各有关部门及各县区按职责分工负责）

五、调动好各方面积极性，形成推动改革的工作合力

（二十二）提高改革协同性，下放审批监管事项时要同步下沉相关专业人员和技术力量，合理分配监管力量，创新监管方式，提升基层承接能力。部门之间要加强统筹协调，提升“放管服”改革的整体成效。（市政务服务和大数据管理局、市市场监管局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（二十三）建立健全常态化政企沟通机制，充分听取各方面意见，对企业诉求“接诉即办”。以企业和群众的获得感和满意度作为评判标准，引入第三方评价机制，完善好差评制度，倒逼政府部门深化改革、改进服务。对改革进度慢、政策不落实的地区和单位，要及时督促整改；对严重损害营商环境和企业、群众利益的，要公开曝光、严肃问责。对锐意改革的县（区）和单位要

表扬激励，成熟经验和典型做法要尽快复制推广。（市委营商环境办、市工业和信息化局、市政务服务和大数据管理局等市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

（二十四）发挥法治引领和保障作用，坚持依法行政、依法办事，政府部门要主动与立法及司法机构沟通协调。落实好《优化营商环境条例》，巩固已有改革成果，将行之有效并可长期坚持的做法逐步上升为制度规范，以法治手段维护公平竞争环境，保障各项改革依法有序推进。（市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

具体措施：

1. 加快推进列入 2021 年度立法计划的项目，确保法规按时出台并有效实施，紧紧围绕中心工作和民生热点，再科学选定一批高质量立法项目。建立政府规章、规范性文件清理长效机制，适时开展清理。（市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

2. 持续抓好行政机关负责人出庭应诉，不断提高应诉率。加快推进行政复议改革，探索设立行政复议相关机构。（市委编办、市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

3. 建立纪检监察机关和司法行政机关在执法监督领域协作配合机制，12345 平台等监督投诉移交机制，推动社会监督与政府层级监督有机融合。抓好行政执法制度落实，规范行政执法行为。开展依法行政示范单位、服务型行政执法示范点和行政执法责任

制示范点创建，2021 年底前，争取创成一批国家级、省级示范点和示范单位。（市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

4. 广泛开展普法，紧盯领导干部“关键少数”，将宪法、民法典等法律法规列入政府常务会议常态化学习内容，年度内安排 2 次以上法治专题学习、举办 2 期领导干部法治专题培训，市直各部门每年至少举办 2 期全员法治培训。建立市政府法律顾问团，为市政府及各部门提供法律服务。创新开展系列普法宣传活动，提升全民尊法学法守法意识。（市司法局牵头，市直各有关部门及各县〔区〕按职责分工负责）

各级各部门要完善深化“放管服”改革优化营商环境工作机制，一体化推进相关领域改革，配齐配强工作力量，抓好各项改革任务落地。牵头部门要全力做好统筹工作，相关部门及各县（区）要结合各自职责，主动积极协同配合，形成改革合力。市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室要发挥对深化“放管服”改革优化营商环境工作的牵头抓总作用，强化统筹协调、业务指导和督促落实，定期对重点改革举措实施情况开展评估，建立“放管服”改革优化营商环境工作年度报告制度，总结推广经验做法，并及时纠正改革中出现的跑偏走样等问题，确保改革取得实效。各县（区）、市直各有关部门工作中取得的重大进展、存在的突出问题，要及时向市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室报告。

濮阳市全面推行证明事项告知承诺制 实施方案（试行）

为贯彻落实《国务院办公厅关于全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制的指导意见》（国办发〔2020〕42号）精神，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，优化营商环境，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）基本原则

坚持问题导向。以方便企业和群众办事创业为导向，聚焦企业和群众办事创业的“堵点”、“痛点”、“难点”，切实解决企业和群众办证多、办事难等问题。

坚持高效便民。以社会普遍关注的领域和事项为重点，优化办事流程，完善便民服务措施，最大限度利民便民，进一步提高工作针对性和有效性，力戒形式主义、官僚主义。

坚持协同推进。加强与政务信息资源共享、信用体系建设、“互联网+政府服务”等工作的衔接，充分发挥叠加效应，形成协同推进的体制机制。

坚持精准有序。结合具体实际，坚持分级分类，精准确定实行告知承诺制的事项范围，因地制宜，因类施策，分步推进，动态调整，稳妥有序推进改革。

坚持风险可控。落实放管结合、并重的要求，加强事中事后监管，有效监督承诺履行情况，实现过程和风险可控，维护企业和群众合法权益。

坚持工作创新。健全和完善工作体制机制，探索和创新监管方式方法，不断优化“减证便民”具体措施，为濮阳营造良好营商环境，着力提升政府服务能力。

（二）工作目标

在市县两级负责行政审批的部门和法律法规授权的具有公共事务管理职能的组织或法定机构（以下统称行政机关），办理行政许可、行政确认、行政给付等依申请的行政事项（以下简称行政事项）要求提供证明材料时，实行证明事项告知承诺制，推动形成标准公开、规则公平、预期明确、各负其责、信用监管的治理模式，从制度层面提升政府服务和管理的理念、方式，进一步解决企业和群众办证多、办事难等问题。

（三）证明和证明事项告知承诺制的含义

本方案所称证明，是指公民、法人和其他组织在依法向行政机关申请办理行政事项时，提供的需要由行政机关或者其他机构出具、用以描述客观事实或者表明符合特定条件的材料。证明事项告知承诺制，是指公民、法人和其他组织向行政机关申请办理行政事项时，行政机关以书面形式（含电子文本，下同）将证明义务、证明内容以及不实承诺的法律责任一次性告知申请人，申请人书面承诺已经符合告知相关要求并愿意承担不实承诺的法律

责任，行政机关不再索要有关证明并依据书面承诺办理相关行政事项的工作机制。

二、主要任务分工和完成时限

（四）实行告知承诺制的证明事项范围

确定本级本部门实行告知承诺制的证明事项范围。有针对性地选取与企业 and 群众生产生活密切相关、使用频次较高或者获取难度较大的证明事项实行告知承诺制，特别是在户籍管理、市场主体准营、资格考试、社会保险、社会救助、健康体检、法律服务等方面，要抓紧推行，尽快落实。直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护、直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的证明事项不适用告知承诺制。（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：2021年元月15日）

（五）告知承诺制的适用对象

对于实行告知承诺制的证明事项，申请人可自主选择是否采用告知承诺制方式办理。申请人不愿承诺或者无法承诺的，应当提交法律法规或者国家、省、市决定要求的证明。申请人有较严重的不良信用记录被列入全国、全省、我市及其他与我市有互认协议的地区失信联合惩戒对象名单的或者存在曾作出虚假承诺等情形的，在信用修复前不适用告知承诺制。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年元月22日）

（六）规范告知承诺制工作流程

严格落实主体责任，公布实行告知承诺制的证明事项目录。按照全面准确、权责清晰、及时高效、通俗易懂的要求，依法科学编制告知承诺工作规程，修改完善办事指南，制作告知承诺书格式文本。告知承诺制办事指南、告知承诺书格式文本要通过政务服务大厅、相关服务场所、网站、一体化政务服务平台、i濮阳等渠道公布，方便申请人查阅、索取或者下载。书面告知的内容应当包括事项名称，设定依据，证明内容或者许可条件和材料要求，不实承诺可能承担的民事、行政、刑事责任，行政机关核查权力，承诺书是否公开、公开范围及时限等。坚持实事求是，相关要求要可量化、易操作、不含模糊表述或兜底条款。书面承诺的内容应当包括申请人已知晓告知事项、已符合相关条件、愿意承担不实承诺的法律责任以及承诺的意思表示真实等。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年元月）

（七）加强事中事后核查

针对事项特点等分类确定核查办法。将承诺人的信用状况作为确定核查办法的重要因素，明确核查时间、标准、方式以及是否免于核查。对免于核查的事项，行政机关要综合运用“双随机、一公开”监管、重点监管、“互联网+监管”、智慧监管等方式实施日常监管。不得对通过告知承诺制方式办理的企业和群众采取歧视性监管措施。对在核查或日常监管中发现承诺不实的，行政机关要依法终止办理、责令限期整改、撤销行政决定、予以行政处罚或者移交给有行政处罚权的相关行政执法机关予以行政处

罚，并纳入信用记录。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：长期）

（八）强化核查实效

利用政务信息共享平台、政务服务移动客户端、区块链技术等收集、比对相关数据，实施在线核查，也可通过检查、勘验等方式开展现场核查。确需进行现场核查的，要依托“互联网+监管”平台等，将承诺情况及时准确推送给有关监管人员，为一线监管执法提供信息支撑。同时要优化工作程序、加强业务协同，避免烦企扰民。相关数据尚未实现网络共享、难以通过上述方式核查的，可以请求其他相关部门协助核查。被请求协助的部门应当及时履行协助义务，不得推诿或者拒绝；确有原因不能提供协助的，应当书面告知请求协助的行政机关并说明理由。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：长期）

（九）加强信用监管

建立健全告知承诺信用管理制度，依法科学界定告知承诺失信行为。建立告知承诺信用信息记录、归集、推送、统计和分析工作机制，将承诺人履行承诺情况全面纳入信用记录，依托各级信用信息共享平台和行业信用信息系统，加强信用信息互联互通和共享。按照信用状况，实施分类精准监管。探索建立信用修复、异议处理机制。依法加大失信惩戒力度，根据虚假承诺造成的社会影响进行失信程度分级，区分不同失信情形实施相应惩戒措施。要依法做好有关个人信息和商业秘密保护。（责任单位：市直各有

关单位。完成时限：2021年3月）

（十）强化风险防范措施

梳理工作环节风险点，制定防控措施，切实提高风险防范能力。要加强行政指导，强化告知和指导义务。建立承诺退出机制，在行政事项办结前，申请人有合理理由的，可以撤回承诺申请，撤回后应当按原法定程序办理。对涉及社会公共利益、第三人利益或者核查难度较大的证明事项，行政机关要根据政府信息公开等规定，通过相关服务场所、网站、一体化政务服务平台、i濮阳等向社会公开告知承诺书，接受社会监督。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：长期）

（十一）积极探索建立事前信用预警系统

对申请人进行信用评估，加强事前风险防控。对涉及经济利益价值较高、事中事后核查难度较大的事项，应当探索引入责任保险制度，降低实行告知承诺制可能引发的行政赔偿风险。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：长期）

（十二）加强政务信息资源共享

认真贯彻落实《国务院关于在线政务服务的若干规定》等规定和要求。市直有关单位负责及时解决与相关省直厅局委和县（区）间政务信息资源共享不畅的问题。各县（区）政府要扎实有效、稳步有序推进本辖区政务信息共享工作，依托一体化政务服务平台、i濮阳等实现跨地区、跨部门、跨层级、跨领域数据共享和业务协同，建立告知承诺制在线核查支撑体系。（责任单位：

各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：2021年3月）

三、保障措施

（十三）加强组织领导

切实加强对本地区、本单位全面推行告知承诺制工作的组织领导。主要负责同志作为全面推行告知承诺制工作的第一责任人，要及时掌握有关工作情况，研究解决出现的重大问题。市政府建立由市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室（以下简称市“放管服”小组办公室）牵头，司法行政、发展改革、公安、财政、税务、市场监管、督查等单位参加的全面推行告知承诺制工作协调机制，指导协调、督促检查工作推进情况。市直各有关单位要加强对本系统全面推行告知承诺制工作的督促指导，及时研究解决出现的新情况新问题；同时，注重在本系统内适时总结和复制推广典型经验做法。各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会要建立相应的工作协调机制。（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：2021年元月）。

（十四）开展培训宣传

每年组织开展不少于1次的业务知识学习培训。要加强对此项工作的宣传力度，采用多种渠道，全方位宣传全面推行告知承诺制的重要意义、主要做法、典型经验和实施效果等，合理引导社会预期，及时回应社会关切。（责任单位：各县〔区〕，市直有关单位。完成时限：长期）

（十五）加强督促检查

把全面推行告知承诺制工作推进情况纳入法治政府建设考评指标体系和年底效能考核体系,列为年度法治政府建设督察内容。对工作中表现突出、企业和群众评价满意度高的单位及个人,要按照有关规定予以表彰和奖励。建立督察情况通报制度,对工作中违纪违法的单位及人员要依纪依法问责。建立健全改革容错机制,属于合理容错情形的,对相关单位及人员依纪依法免除相关责任或者减轻、从轻处理。(责任单位:各县〔区〕,市直有关单位。完成时限:长期)

站在坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的政治高度,以习近平总书记关于治国理政的重要思想为统领,以全面推行证明事项告知承诺制为重要抓手,加快推进“放管服”改革,降低制度性交易成本,减轻企业和群众负担,激发市场主体发展活力,为濮阳建设营造良好营商环境。推进改革,要方向明确、扎实稳妥、勇于作为、大胆创新。在全面推行证明事项告知承诺制过程中发现的问题,要及时报市“放管服”小组办公室和市司法局。市“放管服”小组办公室和市司法局要加强对全面推行证明事项告知承诺制的指导协调,会同有关部门进行监督检查和跟踪评估,重要情况及时报告市政府。

濮阳市全面推行涉企经营许可事项告知承诺制实施方案（试行）

为贯彻落实《国务院办公厅关于全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制的指导意见》（国办发〔2020〕42号）精神，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，优化营商环境，结合我市实际，制定本方案。

一、工作要求及目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深化“放管服”改革，优化营商环境，深入推进“证照分离”改革。按照“应施尽施”的原则，对能够通过事中事后监管纠正且风险可控的涉企经营许可事项，一律实行告知承诺。明确涉企经营许可告知承诺的规则和程序，形成标准公开、规则公平、预期明确、各负其责、信用监管的治理模式，进一步提高行政审批效率，降低市场准入成本，创新和加强事中事后监管。加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，激发市场主体活力，推动经济高质量发展。从制度层面提升政府服务和管理的理念、方式，进一步提升我市营商环境。

二、主要任务分工和完成时限

（一）制定公布实行告知承诺制的涉企经营许可事项清单

实行涉企经营许可事项告知承诺是指申请人提出涉企经营许可申请，市级各审批部门一次性告知其经营许可条件、需要提交

的材料、监管规则和违反承诺的后果，申请人自愿作出能够具备全部经营许可条件的承诺并按要求提交材料的，当场作出准予行政许可决定。市级各审批部门要建立告知承诺制事项的涉企经营许可事项清单，报市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室（以下简称市“放管服”领导小组办公室）审核汇总，由市“放管服”小组研究通过并报市政府研究同意后，通过市政府门户网站、一体化政务服务平台、i濮阳等渠道统一向社会发布，并根据实际情况定期更新。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年元月）

（二）制定公布实行告知承诺制的涉企经营许可事项办理流程

严格落实主体责任，按照全面准确、权责清晰、及时高效、通俗易懂的要求，依法科学编制告知承诺工作规程，修改完善办事指南，并根据本部门涉企经营许可事项制作告知承诺书格式文本。对实行告知承诺的涉企经营许可事项，市级各审批部门要依法准确完整列出可量化、可操作性、不含兜底条款的经营许可具体条件，明确监管规则和违反承诺的后果，一次性告知申请人。市级各审批部门要在政务服务大厅、办公场所、单位门户网站、一体化政务服务平台、i濮阳等场所或平台公布，方便申请人获取、下载。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年元月）

实行告知承诺方式的涉企经营许可事项，按照以下流程办理：

1. 申请。申请人对照市级各审批部门告知的内容，提交申请

书、告知承诺书及其他相关材料。告知承诺书约定申请人在递交告知承诺书时提交部分材料的，申请人在递交告知承诺书时一并提交；约定在涉企经营许可决定作出后一定期限内提交相关材料的，申请人按照约定期限提交。申请材料原则上以申请表和承诺书为基础。市级各审批部门严格控制申请人提交材料的类型和数量，主动采取承诺后免于提交、事后限期补交等方式，精简申请材料。

2. 受理、审查与决定。市级各审批部门对申请人提交的申请书、告知承诺书及相关材料进行审查。申请人符合适用告知承诺的情形、承诺符合许可条件并提交约定材料的，市级各审批部门当场作出行政许可决定，相应的行政许可证件依法送达申请人。申请人以告知承诺方式取得涉企经营许可的，市级各审批部门在规定时间内依法公开被许可人承诺，接受社会监督，并按照信用监管相关法律、法规及政策将承诺信息和履约践诺信息数字化，数据和承诺书在做出决定 7 个工作日内推送至信用信息共享平台。市级各审批部门要进一步升级改造相关行政审批系统，支持承诺书和履约践诺情况的在线数字化。

3. 开展经营。对申请人承诺已具备经营许可条件的，填写申请人承诺书（承诺具备条件），申请人领证后即可开展经营；对申请人尚不具备经营许可条件但承诺领证后一定期限内具备的，填写申请人承诺书（承诺一定期限内具备条件），申请人达到经营许可条件并按要求提交材料且收到确认回执后，方可开展经营。

4. 监督管理。市直有关部门将通过告知承诺领证的企业与通过一般审批程序领证的企业平等对待，根据风险状况加强事中事后监管。针对风险相对较高事项，通过数据共享、现场检查或部门协查等方式，及时对申请人的承诺内容组织核查，强化风险防范。

市级各审批部门作出准予许可决定后，在限定的时间内组织批后核查，在批后核查中，发现申请人承诺内容与实际不相符的，由行政审批机关责令被承诺人限期整改，逾期不整改或整改后仍达不到要求的，由行政审批机关依法撤销涉企经营许可决定，并进行相应惩戒。市级各审批部门在核查中发现通过告知承诺取得涉企经营许可的申请人不具备审批条件的，依法撤销行政许可；申请人不具备审批条件且无法联系的，经公告后依法撤销行政许可，并办理注销手续。

被撤销行政许可的，申请人基于行政许可取得的利益不受法律保护，行政许可范围内的经营活动立即停止。

（三）确定涉企经营许可事项告知承诺制的适用对象

对于实行告知承诺制的涉企经营许可事项，申请人可自主选择是否采用告知承诺制方式办理。申请人不愿承诺或者无法承诺的，按照一般程序办理。列入全国、我省、我市及其他与我市有互认协议的地区失信联合惩戒对象名单的和存在曾作出虚假承诺等情形的，在信用修复前不适用告知承诺制。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年元月）

（四）加强事中事后核查

针对事项特点等分类确定核查办法。将承诺人的信用状况作为确定核查办法的重要因素，明确核查时间、标准、方式以及是否免于核查。对免于核查的事项，市级各部门要综合运用“双随机、一公开”监管、重点监管、“互联网+监管”、智慧监管等方式实施日常监管。不得对通过告知承诺制方式办理的企业和群众采取歧视性监管措施。对在核查或日常监管中发现承诺不实的，市级各审批部门要依法终止办理、责令限期整改、撤销行政决定、予以行政处罚或者移交给有行政处罚权的相关执法机关予以行政处罚，并纳入信用记录。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：完成时限：长期）

（五）加强信用监管

建立申请人信用档案。对申请人在规定期限内未提交材料，或者提交材料不符合要求的，在事后审查、事中事后监管中发现申请人承诺不实或者违反承诺的，记入申请人的信用档案，并共享到相关信用监管系统，依法对外公示。依法加大失信惩戒力度，根据虚假承诺造成的社会影响进行失信程度分级，区分不同失信情形实施相应惩戒措施，根据“承诺不实或者违反承诺”等行为的失信严重程度制定配套惩戒措施。属于轻微失信的原则上以教育为主，不计入失信记录；属于一般失信的计入信用记录，不再享受告知承诺制等便利措施；属于严重失信的实施联合惩戒。申请人在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响并承担相应法律

责任后，可向市级相关审批部门提出修复申请，按要求签署并提交信用承诺书，并在信用监管系统公示。信用修复承诺书的样式由市级各审批部门结合本行业、本领域业务特点统一制定并发布。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：2021年3月）

（六）强化风险防范措施

梳理工作环节风险点，制定防控措施，切实提高风险防范能力。要加强行政指导，强化告知和指导义务。建立承诺退出机制，在行政事项办结前，申请人有合理理由的，可以撤回承诺申请，撤回后按原法定程序办理。经申请人签署的告知承诺书，作为行政决定和行政许可证件的组成部分。（责任单位：市直各有关单位。完成时限：长期）

（七）加强政务信息资源共享

认真贯彻落实《国务院关于在线政务服务的若干规定》等规定和要求，及时解决政务信息资源共享不畅的问题。要扎实有效、稳步有序推进本地区、本部门政务信息共享工作，依托一体化在线政务服务平台和i濮阳，推进跨地区、跨部门、跨层级、跨领域数据共享和业务协同，建立告知承诺制在线核查支撑体系。（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：2021年3月）

三、保障措施

（八）加强组织领导

切实加强对本级本部门全面推行涉企经营许可事项告知承诺制工作的组织领导，主要负责同志作为全面推行告知承诺制工作

的第一责任人，要及时掌握有关工作情况，研究解决出现的重大问题。市级有关部门要加强对全市本系统全面推行涉企经营许可事项告知承诺制工作的督促指导，及时研究解决出现的新情况新问题。（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：2021年元月）

（九）开展培训宣传

及时总结和复制推广典型经验做法，每年组织开展不少于1次的业务知识学习培训。要加强宣传力度，采用多种渠道，全方位宣传推行涉企经营许可事项告知承诺制的重要意义、主要做法、典型经验和实施效果等，合理引导社会预期，及时回应社会关切。

（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：长期）

（十）责任承担

因申请人不实承诺或违反承诺造成损失的，申请人需承担由此产生的法律责任。行政机关实行告知承诺，违反法律法规规定的，由上级行政机关或者有关部门责令改正，视情对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。对被列入严重失信名单的，按照相关法律、法规及政策对申请人以及负有责任的法定代表人、主要负责人和实际控制人依法采取相应的惩戒措施。（责任单位：各县〔区〕，市直各有关单位。完成时限：长期）

濮阳市乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站建设实施方案

为全面贯彻落实国务院“简政放权、放管结合、优化服务”改革的要求，推动政府职能转变，优化营商环境，全面推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革向基层延伸，加快推进乡镇（街道）政务服务中心和村（居）政务服务代办站（以下简称为乡镇政务服务中心和村政务服务代办站）政务服务标准化建设，根据《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》、《中共河南省委机构编制委员会办公室河南省大数据管理局关于加快推进乡镇（街道）便民服务标准化建设的通知》文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻党的十九大精神，进一步落实“一网通办”前提下“最多跑一次”“三集中三到位”改革工作部署，通过重组优化和服务创新，完善行政管理体制机制，积极推进乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设，营造规范、高效、诚信、开放的政务服务环境。

二、目标任务

按照“因地制宜、分类设立、加快推进、优化提升”的原则，统筹推进乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设，进一步完善管理和服务机制，提高办事效率，打通服务基层群众的

“最后一公里”。积极构建“一门集中、一口受理、一网通办、一窗发证、一链监管、最多跑一次”的服务机制，实行“马上办、网上办、就近办、一次办”。依托“互联网+政务服务”模式，有序推动基层公共服务信息共享、互联互通，努力构建覆盖全市、功能完善、规范有序、公开透明、便民高效的政务服务平台，逐步实现政务服务体系网络化、标准化和规范化，使全市政务服务工作实现有机统一、全面推进。

三、建设标准

（一）场地建设标准化

1. 办公场所。按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用”的原则，安排乡镇政务服务中心办公场所。乡镇政务服务中心应选址在交通便利、公共设施完善、人口较为集中的地方，原则上应与所在乡镇政府（街道办事处）同址一体化办公，条件受限制的就近选址。

乡镇政务服务中心净使用面积要在 150 m² 以上，尽量是一个整体通间，布局合理，办事区、等候区等区域明显，设有宣传栏、电子公告屏提供信息公开服务。工作区台面高度应为 80—100 厘米，台面宽度应为 60—80 厘米。

配套相应规模或数量的公共卫生间，并保持设施完好和清洁卫生。设置残疾人无障碍通道和设施。中心服务场所的出入口、楼梯、扶梯等基础设施的数量和设置，应当符合 JGJ48《商店建筑设计规范》的有关规定。

村(居)利用现有办公场所建设政务服务代办站,可与村(居)委会、支部活动室、村民文体活动中心等场所结合使用。

2. 名称标牌。县(区)内应按照统一标准规范乡镇政务服务中心场所标识,乡镇政务服务中心标牌名称统一为“××乡镇政务服务中心”,中心应设置醒目的、便于识别的办事指引和警示标志。同时,在交通主干道、主要道路进出口等位置设立醒目的交通指引牌。

3. 窗口设置。乡镇政务服务中心划分窗口服务区、自助服务区、咨询投诉区、等候区等区域和党员服务岗。设立两类窗口,综合窗口和分类窗口。设立1到2个综合窗口,多个分类窗口,分类窗口包括民政局、人社局、医保局、公安局、市场监管局等,每个窗口均要设置明显的窗口吊牌或台牌。中心内设立咨询台。

4. 场所管理。按照有关要求配备消防器材,应急照明灯和标志,在出入口处、进驻银行等主要部位安装监控、报警装置,监控录像保留10日以上。加强对所属设施设备定期检查、评估和维护,做好防火、防盗、防潮、防震、防失泄密等安全工作。

(二) 配套设施标准化

1. 办公设备。根据业务需要统一配备电脑、打印多功能一体机、高拍仪、电话、评价平板、办公桌、文件柜等。

2. 便民设施。在乡镇便民服务中心配备座椅,供办事群众休息,还可配备轮椅、公用复印机、免费邮寄、医疗箱、饮水机、签字笔、老花镜、手机充电处、无线网络、阅览宣传处等其他设

施。

（三）政务服务标准化

1. 人员配备。乡镇政务服务中心由乡镇（街道）党政办负责统筹协调管理，中心应建成由管理人员、业务人员等组成完整的服务体系。

管理人员。中心配备主任 1 名、副主任 1—2 名，中心负责人应熟悉相关的国家政策法规和法律要求以及工作标准。

业务人员。中心配备窗口工作人员若干名。窗口工作人员资质基本要求：

（1）进驻部门在编人员；

（2）政治觉悟高，具有全心全意为人民服务的思想，责任意识、群众观念和服务意识强；

（3）掌握本部门相关的政策、法规和业务，熟悉有关行政审批和收费事项的标准和规范，具有独立处理问题的能力，善于用服务对象能够理解的语言和文字表达叙述；

（4）身体健康，纪律观念强，有敬业精神，能吃苦耐劳；

（5）年龄在 45 周岁以下，大专以上文化程度，熟悉计算机操作；

（6）工作满 3 年；

（7）对行使审批职能的人员有资质、资格要求的，应选派有资质、资格的人员。

（8）窗口工作人员要保持相对稳定，原则上两年内不进行调

整，确因工作需要调整时，原则上于每年第一季度进行，并提前15个工作日提交申请，新进窗口工作人员应积极参加中心组织的业务培训和考试，培训和考试合格后方可上岗。

乡镇政务服务中心设立专职人员2—3名。对老、弱、病、残、军等特殊群体，开展“咨询服务、预约服务、代办服务、帮办服务”等。

代办员。村政务服务代办站设立专职“代办员”1—2名，由村（居）两委班子负责，村政务服务代办站要充分调动村（居）干部的积极性和发挥驻村干部的作用。根据工作需要择优选择村（居）干部、大学生村官、返乡大学生、或具备相应工作能力的人员等作为“代办员”。可依据人口数量设置1—2名（原则上人口在400人以下的设置1名专职“代办员”，人口在400人以上的设置2名专职“代办员”），村级代办员的日常工作由村（居）两委班子负责管理。乡镇政务服务中心负责代办员的业务指导、培训和考核。

代办员职责：

（1）政策法规咨询服务。向办事群众、企业提供有关政策咨询，共同研究办理事项所适用的相关政策。

（2）手续办理准备服务。帮助办事群众准备相关材料；就设立、开办企业或投资项目所需办理的审批事项进行指导，制定具体项目代办方案，协助其准备项目审批的相关材料。

办事群众备齐资料后，代办员应及时与相关部门衔接，办理

完毕后，应迅速反馈结果。对确实不能办理的事项，要向群众说明原因，做好解释工作。

(3) 行政审批事项代办服务。由代办员代为办理各种手续，对需上级部门审批的事项，代办人员要做好联系工作，如服务对象或上级部门有具体要求，可陪同办理。

(4) 特定对象提供上门服务。对老、弱、病、残、军等特殊群体，落实“咨询服务、预约服务、代办服务、上门服务”等举措。

(5) 承诺服务。按照服务承诺制和限时办结的时限要求并征得办事群众同意，合理延长代办时间。代办员需在代办时限内将办理事项的结果及相关资料及时交给办事群众。

(6) 主动联系服务。全程代办帮办办公室定期走访村政务服务代办站，听取意见和建议，帮助协调代办帮办服务过程中所遇到的相关问题。

(7) 其他服务。

代办基本程序：

(1) 办事群众填写《代办服务委托书》，代办员受理后，明确告知该事项的办理程序和时限。

(2) A.对有意向帮办的企业或群众，代办员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，代办员带领办理人去相关业务部门办理。B.对于材料齐全的代办事项，办理人与代办员完成材料交接和签收委托协议后，由代办员代替申请人完成代

办事项。C.对于材料不齐全的，代办员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便群众方便快捷的补齐材料。

(3) 代办员对所受理的事项要积极与乡镇便民服务中心联系，在规定时限内代理办结。

(4) 所有的代办服务事项都要填写《服务意见反馈表》，由办事群众对办理结果予以确认，做出是否满意的评价。评价结果作为代办人员工作质量考评的依据。

(5) 帮办代办工作完成后，代办员应及时办理交接手续，移交相关材料。

2. 服务行为。中心各岗位和代办员服务行为必须坚持“公开、公平、公正。”服务过程中做到“五个一样”。即干部与群众一样尊重；生人与熟人一样热情；忙时与闲时一样耐心；大件与小件一样对待；来早与来晚一样接待。接待服务对象时应笑脸相迎，双手接件、递件。

3. 办理质量。

(1) 受理合规。窗口办件实行一次告知制，即一次性明确告知申请所需材料和注意事项，避免多次往返申办。

(2) 流程规范。严格按照“五件制”办理（即办件、承诺件、补办件、退回件、报批件）的规程操作，确保即办件的当场办结率和承诺件期限内的办结率均达到 100%。

(3) 操作熟练。能熟练使用办公设备和审批服务软件。利用部门专网进行审批的窗口要做好中心内网与部门专网的衔接，确

保审批信息及时完整准确地录入中心审批内网及网上审批系统。

(4) 办结及时。确保即办件即时办理；承诺件法定时限内办结；对需现场踏勘的事项，踏勘时间原则上不超过3个工作日；上报件时限为3个工作日，接到上级批复后2日内办；重大工业项目和上级交办事项，如无特殊情况，必须坚持特事特办、急事急办，难事巧办，确保所有事项均能按时办结。

(5) 接受监督。开展“一事一评”，服务对象对窗口工作评议满意率98%以上。

4. 信息公开。

(1) 服务事项公开。利用政务服务事项公示栏（公示栏为白底黑字）、电子公告屏等载体，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，并将服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、办理时限、收费标准及依据等。

(2) 服务指南公开。制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放，方便群众查阅获取。

(3) 政务信息公开。利用政务服务公开栏、电子公告屏等载体，定期公布涉及辖区群众的户籍管理、人口和生育服务、社会保障、劳动保障、养老保障、医疗保障、脱贫帮扶、农业农村管理和服务、乡村建设管理和服务、营商管理和服务、服役退役服务、党务管理服务等应公开的事宜。

(4) 服务人员公开。对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示

窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份。

(5) 在显著位置设置公共服务评议箱、投诉箱；公开投诉、咨询电话。

5. 印章管理。各乡镇(街道)统一刻制“濮阳市××县(区)××乡镇人民政府审批服务专用章(濮阳市××县(区)××街道办事处审批服务专用章)”，实现“一枚印章管审批(服务)”，政务服务站实行编号管理。充分发挥信息技术作用，依托市一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用。

6. 档案管理。

(1) 应有专人负责保管和整理业务档案，重要档案要备份纸质档案和电子档案各一套。

(2) 业务档案应摆放整齐，已办结的业务档案应按顺序和种类及时入柜，按季度移交本单位整理归档。

(3) 应做好业务档案的防潮、防蛀、防火、防盗等工作。

(4) 应定期进行清卷清理，确保档案完好无损、整理规范。

(5) 其他人员因工作需要查阅或复印档案，应经中心负责人同意并办理登记手续。

7. 仪容仪表。

工作人员穿戴应整洁、朴素、端庄，按规定佩证上岗，中共党员应佩戴党徽。凡有统一制服的单位，工作人员上班期间应按规定规范着装。避免出现奇装异服和怪异妆扮。有条件的乡镇(街

道)窗口业务人员应统一着装。

(四) 办事制度标准化

1. 建立健全事项办理制度。

建立并落实一次告知制、首问负责制、限时办结制、办件超时责任追究制、档案资料归档建档制等制度。完善政务服务“一次一评”、“一事一评”工作机制，推动政务服务“好差评”制度规范化实施。

2. 建立健全窗口业务人员和代办员管理考核机制。

(1) 中心工作由乡镇(街道)党(工)委、政府(办事处)管理监督与考核，窗口业务人员由中心进行管理监督与考核。

(2) 中心应建立完善的监督机制，采取新闻监督、社会监督和内部监督等多种形式，对审批服务进行全程监督。

(3) 中心建立服务质量反馈和投诉制度，采取电话投诉、征求意见卡等多种方式畅通投诉渠道。对监督中发现的问题以及投诉问题，“中心”应及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈。

(4) 中心建立行政审批责任追究制度，明确责任追究的范围、对象、条件等，严格实施程序，对进驻业务人员违反行政审批制度的，视情节轻重由政府及监察机关追究相关业务人员责任。

(5) 中心安排专门人员负责日常考核工作，定期对窗口业务人员和代办员进行考核。

(6) 考核应实行层层挂钩的方式，即窗口业务人员考核与窗

口考核挂钩，日常考核与月度考核挂钩，月度考核与季度考核挂钩，季度考核与年度考核挂钩。

(7)考核结果应作为中心评先树优的主要依据，同时计入本级政府对各部门的考核。

(五) 办件传递制度化

乡镇政务服务中心负责受理政务服务网内授予权限的事项；乡镇政务服务中心负责搜集所在乡镇（街道）无法通过网络传输的材料，通过专人送达或邮政特快专递渠道及时送达县行政服务中心；县行政服务中心负责分发给各单位，各单位审批结束后，通过邮政特快专递送达办事人或专人送达县行政服务中心，由县行政服务中心分发给各乡镇政务服务中心，乡镇政务服务中心通过邮政特快专递或上门送件等方法及时送达办事人，形成完整闭环。

四、实施步骤

(一) 组织实施阶段（1月11日—3月10日）

乡镇（街道）要明确工作机制、细化任务、精心组织，对照规范化建设标准，切实抓好各项任务落实，同步推进，确保乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设有序推进。

1. 乡镇（街道）成立“最多跑一次”工作领导小组，由乡镇（街道）镇长（主任）任组长，明确领导小组及其成员职责。

2. 所在县（区）行政服务中心负责对乡镇政务服务中心业务人员和村政务服务代办站代办员进行业务培训，培训考试合格后

方能上岗。

3. 对乡镇政务服务中心建设所需的采购、线路铺设、装修、对接调试、确定进场单位和部门等事项明确工作目标任务，责任落实到人。

（二）检查验收阶段（3月11日—3月31日）

市、县（区）委改革办、编办，市、县（区）政务服务和大数据管理局、行政服务中心负责对乡镇政务服务中心标准化建设进行检查验收，并评选出5—10个乡镇政务服务中心标准化建设示范点，乡镇政务服务中心负责对村政务服务代办站验收。

（三）整改完善阶段（4月1日—4月30日）验收不合格的乡镇政务服务中心和村政务服务代办站要在15个工作日内完成整改工作，4月16日—4月30日对不合格的乡镇政务服务中心和村政务服务代办站整改情况检查验收，对不能如期整改的给予通报批评。

五、工作要求

（一）加强组织领导

规范和提升乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设，是推进市、县、乡、村公共服务体系建设，打通服务基层群众“最后一公里”的一项重要举措，是实现市、县、乡、村“最多跑一次”，深化行政审批制度改革的基础支撑，有助于增强基层群众的幸福感、获得感。要切实加强组织领导，主要领导亲自抓，确保乡镇政务服务中心和村政务服务代办站规范化建设顺利推进。

（二）健全保障机制

一是县（区）政府要加强乡镇政务服务中心建设的要素保障，对功能落后的中心办公场所进行改造升级，对线上线下服务设施不断更新完善，将乡镇政务服务中心工作经费和代办员报酬列入同级财政预算。二是市、县（区）行政服务中心与乡镇政务服务中心为业务指导关系，市、县（区）行政服务中心对乡镇政务服务中心有工作指导责任。三是市、县（区）行政服务中心要帮助乡镇政务服务中心打通信息壁垒，协调解决运行中的各类问题，保障“互联网+政务服务”和“最多跑一次”改革向基层延伸工作落地见效。四是市、县（区）、乡镇各窗口要加强上下协调，通力合作，健全责任清晰，统一协调的政务服务体系。五是所在县（区）行政服务中心负责对乡镇政务服务中心业务人员和村政务服务代办站代办员进行定期培训。

（三）强化技术支撑

依托濮阳市政务服务网和网上审批系统，将乡镇政务服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动乡镇政务服务中心与市、县（区）行政服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，并向村政务服务代办站延伸，逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办事、网上反馈范围，让数据多跑路、群众少跑腿，有条件的要在村（居）委会等场所设置自助服务设备，方便企业群众就近办事。在2020年梳理公布乡镇（街道）公共服务事项清单的基础上，进一步梳理乡镇（街道）权力事项，完善政务服务事

项清单编制规范工作，准确发布基层政务服务事项信息。

（四）严格督查推进

县（区）、乡镇（街道）“最多跑一次”工作领导小组要加大对乡镇政务服务中心和村政务服务代办站建设工作的督查力度，对行动迟缓、推诿扯皮、推进不力等影响整体建设进度的要进行严肃处理，责令限期改正，确保工作高效落实。

