

广元市政务服务和公共资源交易中心文件

广政公〔2020〕40号

广元市政务服务和公共资源交易中心 关于印发《广元市2020年政务服务营商环境 工作要点》的通知

各县区、广元经开区行政审批局、市级相关部门（单位）：

为持续优化我市政务服务营商环境，根据《广元市优化营商环境联席会议办公室关于做好优化营商环境第三季度指标测评工作的通知》要求，特制定《广元市2020年政务服务营商环境工作要点》，现印发你们，请认真查找工作中的不足，及时查漏补缺，按时按质完成各项目标任务。

附件：广元市 2020 年政务服务营商环境工作要点

广元市政务服务和公共资源交易中心

2020 年 8 月 28 日



附件

广元市 2020 年政务服务营商环境工作要点

一、工作任务

(一) 提高审批效率。进一步压减审批承诺时限，推动依申请行使政务服务事项承诺时限比法定时限压减 60% 的基础上再提升，力争赶超省内先进市州（据了解，截止 6 月底，市州指标最高为 86%），按时办结率达 100%。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 10 月底前）

(二) 提升政务服务事项网上办比例。依申请行使政务服务事项 100% 实现网上可办，在实现全程网办 45% 以上的基础上再提升，力争赶超省内先进市州（据了解，截止 6 月底，市州指标最高为 88.5%）。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 10 月底前）

(三) 优化提升政务服务大厅“一站式”功能。具有行政审批能力的职能部门全部入驻政务服务中心，依申请行使政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 11 月底前）

(四) 提升办事指南准确度、规范度。完善线下办事指南要素，实行应入尽入，变化的入驻事项和指南及时规范、更新。确保线上线下办事指南一致、准确。统一线下指南模板，印制标准

化的办事指南、格式文本、示范文本。丰富指南获取形式，规范呈放办事指南、格式文本。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

（五）提升政务服务满意度。各级政务服务大厅办事窗口设置“好差评”评价装置、大厅显著位置张贴评价二维码、等候区设置评价意见箱等，通过至多种方式公布投诉电话号码、投诉网址，为企业群众提供快捷的评价和投诉渠道，差评按期整改率100%，坚持一件一评、即办即评，主动评价率达100%、满意率达100%。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

（六）提升政务服务网注册用户占比。积极引导办事企业、个人实名注册，使用四川政务服务网、天府通办APP。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

（七）深入推进“最多跑一次”改革。建立《2020年入驻事项“最多跑一次”、“全程网办”、“掌上办”清单》，推行承诺件免费快递取件服务，除涉安、涉密事项外，全部事项在申报资料齐全、合规合法时实现“最多跑一次”。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

（八）持续开展简证便民行动。坚决纠正行政审批环节多、材料多、前置条件多问题。做好国家、省、市下放、取消事项的承接、落实。根据国家、省、市公布的取消证明事项、取消申报资料开展对应清理，简化申报资料、优化办事流程，多渠道公开

办事流程，企业群众提供材料平均减少 60%以上。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 12 月底前）

（九）积极推进“一事一次办”改革。市本级窗口按照要求完成“主题式场景式”服务、“一事一次办”事项梳理工作，牵头部门窗口整合办理条件、申请资料、办理流程、收费标准、承诺时限、优化流程、精简材料，完善指南要素，规范编制“一事一次办”线上线下办事指南，所涉部门窗口全面协同、相互配合开展“一事一次办”线下服务。各县区“一事一次办”事项不得少于 50 个并公布“一事一次办”事项清单（跨部门不少于 30 个），并规范编制“一事一次办”线上线下办事指南，设置“一事一次办”综合窗口规范服务。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 12 月底前）

（十）组织开展政务服务事项全市通办清理。市本级发布全市通办清单，县区发布县区本级、跨级事项通办清单。组织开展“一证通办”、“一照通办”事项清理，并发布本级“一证通办”、“一照通办”事项。组织开展公共服务事项清理，并发布本级公共服务事项清单。依托“天府通办”移动端，推动运营队伍建设和“天府通办”分站点建设，做好热点服务和特色应用叠加，推进高频事项应用，2020 年 11 月底前再实现 200 个高频事项移动办理。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 12 月底前）

（十一）全面推广运用四川省工程建设项目审批系统（2.0

版)。工程建设项目审批事项全部在四川省工程建设项目审批系统 2.0 办理，形成“线上办理常态化”。建立工程建设项目审批 50 个工作日内办结机制，创造可复制的工程建设项目审批提速“广元经验”。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 12 月底前）

（十二）提升 12345 政务服务热线办理质效。通过提高热线办结率、满意率，严格控制延期率、超期率，第一时间解决企业和群众诉求。进一步规范 12345 政务服务热线平台管理，健全承办工作机制，全面提升话务员业务素质，实现及时接通率 90%、按时交办率 100%、临期催办率 100%、办结回访率 100%、群众满意率 85%。（市 12345 热线中心，各县区、广元经开区行政审批局、县区委群工局，2020 年 12 月底前）

（十三）推动“一窗综合受理”改革，完善综合性政务大厅集中服务模式。2020 年 11 月底前 80%以上（力争 100%）政务服务事项实现“一窗分类办理”。实行惠企政策一窗通。清理惠企政策，发布各类惠企政策清单，开设惠企政策服务专窗，统一发布、统一咨询、一窗申报、一窗兑现惠企政策。推进 7*24 自助服务专区建设。（市政务服务和公共资源交易中心，各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020 年 12 月底前）

（十四）推动乡镇（街道）、村（社区）基层便民服务标准化、便民化、智能化建设。市本级窗口梳理下放县区事项清单。各县区制订本地乡镇（便民）服务建设规划指导意见（方案），

组织梳理就近办清单、下放乡镇便民服务中心事项清单、基层便民服务收费事项清单，将更多事项授权、下放到乡镇（街道）、村（社区）办理，实现政务服务事项就近能办、异地可办。推动乡镇（街道）、村（社区）便民服务标准化、便民化、智能化建设。推进一体化政务服务平台向乡镇（街道）、村（社区）延伸，2020年底前，村（社区）覆盖率不低于50%，将更多事项授权、下放到乡镇（街道）、村（社区）办理，实现政务服务事项就近能办、异地可办。（各县区、广元经开区行政审批局，2020年12月底前）

（十五）深化公共资源交易平台全流程电子化。依托全国公共资源交易平台（四川省·广元市）实现全省公共资源交易电子招标、电子开标、电子评标、电子档案、电子监督等全流程电子化运行。依法依规编制政府采购、土地（矿权）出让文件。依法公开各类公共资源交易信息，抓好工程建设招投标领域突出问题专项治理。（市公共资源交易信息中心，各县区、广元经开区行政审批局，2020年12月底前）

（十六）推进电子印章、电子证照应用力度。根据省上统一要求，及时采集、申请办理政务服务事项时签发证照、批文，出具鉴定报告、证明材料等所加盖的印章，事项办结时同步生成电子证照，同时，加强存量证照归集到省电子证照库工作，力争在2020年底前实现电子证照“应入尽入”。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

(十七) 推进一体化平台物流快递功能应用。在办理依申请行使政务服务时使用统一物流管理平台，向办事企业、群众免费提供快递服务。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

(十八) 积极开展各类入驻事项收费清理。在网上和实体大厅公布本级入驻事项收费清单，指导入驻窗口规范收费行为。完成政务服务事项收费事项在一体化中配置，逐步实现教育缴费等个人非税事项及公共服务事项收费功能接入一体化平台，完成水、气、广电、通讯等便民服务事项收费接入“天府通办”移动端。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

(十九) 加强四川政务服务网分站点建设。建立分站点运行机制，围绕企业和群众关注的重点领域，上线主题式场景式服务和特色应用。（市政务服务和公共资源交易中心，各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

(二十) 建立健全政务服务部门和窗口人员日常培训和岗前培训机制。深入开展政务服务大厅“服务意识不强、办事效率不高”专项整治。（各县区、广元经开区行政审批局，市级相关部门，2020年12月底前）

(二十一) 强力推进信息报送的全面性、规范性和实效性。要紧紧围绕工作重点，及时报送开展的特色工作、重点工作、重点项目、经验成果等。实行每月信息工作通报制、定向约稿

制、激励制，与年底综合目标考核挂钩。（各县区、广元经开区行政审批局、县区群工局、中心各科室）

二、主要措施

（一）加强组织领导。各级各部门、科室要切实提高思想认识，建立健全工作机制，进一步明确工作目标、工作措施、工作进度，按照时间节点高质量完成各项任务。

（二）加强监督检查。建立中心领导联系县区制度和工作台账制度，每季度对方案工作任务进行监督检查。对工作任务推进不力的县区或科室予以通报，促使各项工作落实落地。

（三）强化宣传引导。建立企业和群众满意度评价机制，加大对政务服务工作的宣传力度，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，提高服务质量和审批效能。

抄送：市政府办公室，市效能办，市发改委。

广元市政务服务和公共资源交易中心

2020年8月28日印发
