鄂州市深化“高效办成一件事”工作推进方案

（征求意见稿）

为认真贯彻落实省委、省政府、市委、市政府关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，根据《湖北省深化“高效办成一件事”工作任务分解方案》《鄂州市2021年度优化政务环境实施方案》，推进鄂州市“高效办成一件事”落地落实，制定本方案。

一、工作目标

**（一）审批事项最少。**省内对标天门、仙桃、潜江，省外对标浙江义乌扩权强县，将该放的权力放足；区级审批事项精简与扩权强县同步推进。

**（二）办理速度最快。**进一步压缩办理时限，对标深圳、杭州、广州、南京等先进城市，争创全国一流。

**（三）办事流程最优。**复制推广全省、全市2020、2021年度“一事联办”主题事项，结合实际，上线更多本地特色主题事项。

**（四）申请材料最简。**实现51本电子证照“免提交”和证明类事项告知承诺，扩大事项目录数量；直接减少办事指南中不必要的办事材料，材料总数比2020年底压缩5%。

**（五）群众感受最好。**市、区两级政务大厅完成“无差别综合窗口+分领域综合窗口+跨域通办综合窗口”改造；办件质效及共享材料等重要数据全量汇聚至政务服务平台；实现200项以上便民事项掌上可办；办件满意率高于99.9%，实名差评回访整改率达到100%。

**（六）推进跨域通办。**分批推进高频政务服务事项跨域通办，实现全省第一批312项、武汉城市圈第一批106项事项“全省通办”“跨市通办”；鼓励各地各部门推进更多事项跨域通办。

二、主要任务

**（一）“一网通办”**

**1.扩权强县改革。**按照行政管理扁平化原则，深化扩权赋能强区改革，推动各区（开发区）享有直管市权限。（牵头单位：市发改委、市委编办；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：适时推进）

**2.减少区级审批事项。**推广恩施、随州县级审批事项压减试点成果，持续清理规范区级审批事项。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**3.压减审批时限。**对标深圳、杭州、广州、南京等先进城市压缩办理时限，确保高频事项（占总办件量50%的事项）承诺时限不高于4个先进城市。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年8月底前）

**4.推行“告知承诺制”。**全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，落实事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等。对具备条件的建设工程企业资质审批实行告知承诺管理。（牵头单位：市司法局、市市场监管局、市住建局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**5.深化“证照分离”改革。**深化“证照分离”改革全覆盖，动态调整直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批事项清单。（牵头单位：市市场监管局、市司法局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**6.推进“一业一证”改革。**优化行业准入业务流程，探索将一个行业准入涉及的多张许可证整合为一张“行业综合许可证”，大幅压减审批环节和时限。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**7.精简审批材料。**8月底前，完成51种高频电子证照数据汇集，扩大电子证照、电子印章、电子签名在各类政务服务事项中的应用，提高数据有效性。8月底前，各地各部门对2019年以来在审批过程中生成的证照进行归集；对尚未归集的、有效期内的存量证照进行梳理，并录入到市电子证照系统；完成地方自建系统调用证照的应用改造。省、市、区（开发区）先后公布三级证明类事项实行告知承诺，各地各部门根据实际对办事指南中的相关材料进行“免提交”标记。办事指南中提交材料总数比2020年底再压缩5%。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**8.提升一体化平台功能。**持续优化湖北政务服务网、“鄂汇办”办事体验，完善平台使用故障反馈机制，不断提升用户使用感受。完善“鄂汇办”鄂州旗舰店功能，提升应用服务的稳定性，2021年底前力争实现200项便民事项移动办。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

  **9.优化12345热线服务。**加大12345热线整合力度，提供“7×24小时”全天候人工服务。做好工单交办和跟办、回访工作，畅通群众诉求渠道。12345热线及时接通率达到100%，工单处理及时率达到100%。（牵头单位：市长专线办；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

  **10.建设自助服务体系。**构建“N+1”自助服务模式，市、区政务服务大厅设置24小时自助服务区、自助网办区，将各部门自助终端进行物理集中。按照全省统一标准，依托政务外网和云资源，配置一体化政务自助机，为企业和群众提供自助服务。各区（开发区）加强基层政务服务能力建设，探索政企、政银合作模式，在条件成熟、人流密集的场所打造自助试点区域，优先引进人社、住房、市场等领域的“一网通办”自助服务终端，实现群众“就近办”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

　 **11.试行“超时默认、自动用印”模式。**对事项管理及自建审批系统提档升级，除国垂、省垂以及涉及安全、保密的事项外，对于超过公开承诺时限的，试行默认受理、默认许可、自动用印。（牵头单位：市发改委；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

　　**12.推行惠企政策“免申即享”。**搭建鄂州“企事通”平台，汇聚、发布、解读、精准推送惠企政策，推行惠企政策“免审即享”，提高企业获得感。（牵头单位：市发改委、市财政局、市经信局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**（二）“一窗通办”**

**13.推进统一受理平台对接。**推动地方自建业务审批系统与统一受理平台深度对接，进一步加强数据开放、系统对接，实现市、区、乡、村四级网络贯通、数据及时回传。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**14.推动“综窗”建设。**在市、区两级全面实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的基础上，进一步优化综窗受理模式。乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（室）逐步实现只设综合窗口。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**15.提升大厅管理水平。**建立健全政务服务管理规范，完善首问负责制、告知承诺制、岗位AB角制等服务机制。全面推行窗口“只说yes，不说no”，并在各级政务服务大厅张贴显著标识。建立完善政务服务补救机制，市、区两级政务服务大厅设置“补救”窗口，解决“办不了”“不知怎么办”等问题。深入推进服务评价，健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，引导群众主动参与好差评，提高主动评价占比，对未评办件实行“日清日结”，办件满意率高于99.9%，实名差评回访整改率达到100%。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**16.深化帮办代办教办。**各级政务服务场所提供帮办代办教办服务，配备专人或兼职人员负责解答咨询、协助准备、代收材料、代办手续、指导网上咨询、办事操作等事宜，为群众提供“一站式”服务。针对特殊人群的办事需求，探索更多上门帮办、代办、代收、代缴等服务模式。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**（三）“一事联办”**

**17.拓展“一事联办”。**巩固提升9项已实施“一事联办”事项办理成效。落实全省新增10项“一事联办”事项的复制推广。对照全省100项“一事联办”事项推荐清单，结合实际，上线6项以上地方特色事项。在市、区两级政务大厅设立“一事联办”专区（窗）。依托省政务服务网和市统一受理平台，构建线上线下联办模式。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

**（四）“跨域通办”**

**18.探索“跨省通办”“跨市通办”新模式。**分批承接国家、省“跨省通办”“省内通办”和武汉城市圈“跨市通办”事项。线上通过省政务服务网“全程网办”“一网通办”。在市、区政务服务大厅设置专窗，通过文书材料流转系统和视频语音连线功能，实现企业群众线下办事“异地代收代办”“多地联办”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时限：2021年12月底前）

三、保障措施

**19.建立自查机制。**对照任务目标和责任分工，各地各部门要建立问题自查机制，强化问题导向，常态化开展问题自查自纠，建立问题清单台账，逐一找症结、找路径，每月20日前向市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室报送工作推进中存在的突出问题。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**20.建立通报机制。**为进一步聚焦重点工作，将原“政务服务考核情况通报”变更为“高效办成一件事”工作通报，围绕任务目标，持续优化指标设置，每月15日、30日通报问题清单、每季度通报考核结果。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**21.建立督办机制。**为保证工作任务切实落地，建立问题“发现-通报-整改-销号”闭环管理机制，将“高效办成一件事”工作纳入优化营商环境督查、市政府督查和市纪委监委专项监督检查。（牵头单位：市纪委监委、市优化办、市督查考评办、市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

**22.建立宣传机制。**各地各部门要通过多种方式进一步加大宣传力度，让“高效办成一件事”和“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“全省通办”等便民举措和具体操作办法广泛知晓，引导企业群众便捷办事。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会；完成时间：2021年12月底前）

附件：1.鄂州市深化“高效办成一件事”工作任务分解表

2.鄂州市市（区）级事项与先进城市“减时限”效能对比表

3.“高效办成一件事”问题销号台账（模板）

附件1：

鄂州市深化“高效办成一件事”工作任务分解表

| 序号 | 工作任务 | 具体内容 | 牵头单位 | 责任单位 | 完成时间 | 联络科室 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 进行扩权强县改革 | 按照行政管理扁平化原则，深化扩权赋能强区改革，推动各区（开发区）享有直管市权限。 | 市发改委、市委编办 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 适时推进 | 市行政审批局审改协调科 |
| 2 | 减少区级审批事项 | 推广恩施、随州县级审批事项压减试点成果，持续清理规范区级审批事项。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 3 | 压减审批时限 | 对标深圳、杭州、广州、南京等先进城市压缩办理时限，确保高频事项（占总办件量50%的事项）承诺时限不高于4个先进城市。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 8月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 4 | 推行“告知承诺制” | 全面推行证明事项告知承诺制，并在办事指南中进行标记。 | 市司法局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 5 | 全面推行涉企经营许可事项告知承诺制，落实事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等。 | 市市场监管局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 6 | 对具备条件的建设工程企业资质审批实行告知承诺管理。 | 市住建局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 7 | 深化“证照分离”改革 | 深化“证照分离”改革全覆盖，动态调整直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批事项清单。 | 市市场监管局、市司法局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 8 | 推进“一业一证”改革 | 优化行业准入业务流程，探索将一个行业准入涉及的多张许可证整合为一张“行业综合许可证”，大幅压减审批环节和时限。 | 市市场监管局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 9 | 精简审批材料 | 完成51种高频电子证照数据汇集，扩大电子证照、电子印章、电子签名在各类政务服务事项中的应用，提高数据有效性。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 8月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 10 | 各地各部门对2019年以来在审批过程中生成的证照进行归集；对尚未归集的、有效期内的存量证照进行梳理，并录入到市电子证照系统。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 8月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 11 | 完成地方自建系统调用证照的应用改造。 | 市行政审批局 | 市自然资源和规划局、市公积金中心、市住建局 | 8月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 12 | 全面实行告知承诺制，各地各部门根据实际对办事指南中的相关材料进行“免提交”标记。 | 市司法局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 13 | 办事指南中提交材料总数比2020年底再压缩5%。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 14 | 提升一体化平台功能 | 持续优化湖北政务服务网、“鄂汇办”办事体验，完善平台使用故障反馈机制，不断提升用户使用感受。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 15 | 完善“鄂汇办”鄂州专区功能，提升应用服务的稳定性，2021年底前力争实现200项便民事项移动办。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 16 | 优化12345热线服务 | 加大12345热线整合力度，提供“7×24小时”全天候人工服务。做好工单交办和跟办、回访工作，畅通群众诉求渠道。12345热线及时接通率达到100%，工单处理及时率达到100%。 | 市长专线办 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 17 | 建设自助服务体系 | 构建“N+1”自助服务模式，市、区政务服务大厅设置24小时自助服务区、自助网办区，将各部门自助终端进行物理集中。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 18 | 按照全省统一标准，依托政务外网和云资源，配置一体化政务自助机，为企业和群众提供自助服务。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 19 | 各区（开发区）加强基层政务服务能力建设，探索政企、政银合作模式，在条件成熟、人流密集的场所打造自助试点区域，优先引进人社、住房、市场等领域的“一网通办”自助服务终端，实现群众“就近办”。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 20 | 试行“超时默认、自动用印”模式 | 对事项管理及自建审批平台提档升级，除国垂、省垂以及涉及安全、保密的事项外，对于超过公开承诺时限的，试行默认受理、默认许可、自动用印。 | 市发改委  | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 21 | 推行惠企政策“免审即享” | 搭建鄂州“企事通”平台，汇聚、发布、解读、精准推送惠企政策，推行惠企政策“免审即享”，提高企业获得感。 | 市发改委、市财政局、市经信局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局大数据科 |
| 22 | 推进统一受理平台对接 | 推动地方自建业务审批系统与统一受理平台深度对接，进一步加强数据开放、系统对接，实现省市区乡四级网络贯通，数据及时回传。 | 市行政审批局 | 市自然资源和规划局、市公积金中心、市住建局等 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 23 | 推动“综窗”建设 | 在市、区两级全面实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的基础上，进一步优化综窗受理模式。乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（室）逐步实现只设综合窗口。 | 市行政审批局 | 市市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局政务服务科 |
| 24 | 加强大厅服务管理 | 建立健全政务服务管理规范，完善首问负责制、告知承诺制、岗位AB角制等服务机制。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局政务服务科 |
| 25 | 全面推行窗口“只说yes，不说no”，并在各级政务服务大厅张贴显著标识。建立完善政务服务补救机制，市区两级政务服务大厅设置“补救”窗口，解决“办不了”及“不知怎么办”等问题。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局政务服务科 |
| 26 | 深入推进服务评价，健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，引导群众主动参与好差评，提高主动评价占比，对未评办件实行“日清日结”，办件满意率高于99.9%，实名差评回访整改率达到100%。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局电子政务科 |
| 27 | 深化帮办代办教办 | 各级政务服务场所提供帮办代办教办服务，配备专人或兼职人员负责解答咨询、协助准备、代收材料、代办手续、指导网上咨询、办事操作等事宜，为群众提供“一站式”服务，针对特殊人群的办事需求，探索更多上门帮办、代办、代收、代缴等服务模式。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局政务服务科 |
| 28 | “一事联办” | 巩固提升全省2020年9项、全市4项已实施“一事联办”事项办理成效。 | 市教育局、市公安局、市人社局、市自规局、市交通运输局、市卫健委、市文旅局、市市场监管局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 8月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 29 | 复制推广全省2021年新增10项“一事联办”事项。 | 市公安局、市民政局、市人社局、市住建局、市城管委、市市场监管局、市医保局、市税务局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 30 | 对照2021年全省推荐的100项、全市推荐的22项“一事联办”事项，根据各地各部门实际，上线6项以上“一事联办”主题事项。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科 |
| 31 | 在市、区两级政务大厅设立“一事联办”专区（窗）。依托省政务服务网和市统一受理平台，构建线上线下联办模式。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科政务服务科电子政务科大数据科 |
| 32 | “跨域通办” | 分批承接国家、省“跨省通办”“省内通办”和武汉城市圈“跨市通办”事项。线上通过省政务服务网“全程网办”“一网通办”。在市、区政务服务大厅设置专窗，通过文书材料流转系统和视频语音连线功能，实现企业群众线下办事“异地代收代办”“多地联办”。 | 市行政审批局 | 市有关部门，各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会 | 12月底前 | 市行政审批局审改协调科政务服务科电子政务科大数据科 |

|  |
| --- |
| 附件2：鄂州市市（区）级事项与先进城市“减时限”效能对比表 |
| 序号 | 区划 | 部门名称 | 大项名称 | 子项名称 | 办理项名称 | 鄂州 | 深圳 | 承诺时限大于深圳 | 杭州 | 承诺时限大于杭州 | 广州 | 承诺时限大于广州 | 南京 | 承诺时限大于南京 | 我市承诺时限是否优于（不高于）以上先进城市 | 备注 |
| 法定时限 | 承诺时限 | 法定时限 | 承诺时限 | 法定时限 | 承诺时限 | 法定时限 | 承诺时限 | 法定时限 | 承诺时限 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件3

“高效办成一件事”问题销号台账（模板）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 问题类型 | 具体描述 | 责任单位 | 进展状态 | 销号时间 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |