

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2016〕34号

安康市人民政府办公室关于 印发《安康市简化优化公共服务流程 方便基层群众办事创业工作方案》的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

安康市人民政府办公室

2016年4月13日

安康市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案

根据《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）和《陕西省人民政府办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案》（陕政办发〔2016〕10号）精神，结合安康实际，现就我市简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业制订如下工作方案。

一、总体要求

全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，按照简政放权、放管结合、优化服务、协同推进的部署要求，加快推进“互联网+公共服务”新模式，构建依法规范、全民均享的基本公共服务体系，切实做到服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享，在简化优化办事流程、提升公共服务质量上下功夫，有效解决困扰基层群众办事和企业创业创新的“办证多”、“办事难”等问题，不断提升公共服务水平和群众满意度。

二、工作任务

（一）编制公共服务事项清单。各级各部门要依据法律法规，结合编制权力清单、责任清单以及规范行政审批行为等相关工作，对本地区、本部门以及下属有关国有企事业单位、中介服务机构

的公共服务事项进行全面梳理，列出目录并实行动态调整。要以创新创业需求为导向，明确有关政策支持、法律和信息咨询、知识产权保护、就业技能培训等综合服务事项；以公共服务公平、可及为目标，明确公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、扶贫脱贫等与群众日常生活密切相关的公共服务事项。要对所有公共服务事项逐项编制办事指南，列明办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，并细化到每个环节。公共服务事项目录和办事指南等必须通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开。

（二）简化优化办事流程。依据法律法规，最大限度地精简办事程序，减少办事环节，压缩办理时限，改进服务质量。要加快各级政务服务中心功能升级，推进行政审批和公共服务事项全部进驻，探索将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理和限时办结等制度，积极探索推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。

（三）坚决砍掉无谓证明。坚决砍掉各类无谓证明和繁琐手续，尽量压缩需要提供各类证明材料的弹性和空间。凡是没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。凡是办事部门

可以通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供有关证明材料。各地、各部门要积极探索“容缺受理”制度，由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管，进一步减少由申请人提供的证明材料，提高办事效率。

（四）加快推进信息共享。按照“互联网+公共服务”新模式，依托公共信用信息平台、企业信用信息公示系统和各行业信息系统，搭建集基础性、社会性、经济性、安全性为一体的公共服务信息平台，及时将与群众生产生活密切相关的供水、供电、供气、公路、铁路、机场、公交、通讯卫星、有线电视网络、电话网、宽带网、气象、地震预报等基础性公共服务，教育、医疗、科普、普法、卫生、社会保险、环境保护、技能培训等社会性公共服务，党政群机关政务服务网、高新技术交易平台、融资担保、中小企业信贷服务等经济性公共服务等全部纳入平台，实现部门间信息共享，促进部门间公共服务相互衔接，让“信息多跑路、群众少跑腿”，从源头上避免各类“奇葩证明”“循环证明”等问题，为群众提供更加人性化、便捷化服务。

（五）扎实推进网上办理。加快推进市、县区实体政务大厅和网上办事大厅建设，推动实体政务大厅和网上办事大厅一体化运行管理，各部门各单位一律不得自行设立办事大厅。凡具备网上办理条件的事项，都要推广实行网上受理、网上办理、网上反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询，暂不具备网上办理

条件的事项，要通过多种方式提供全程在线咨询服务，及时解答申请人疑问。要加快构建实体政务中心、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一的公共服务平台，为群众提供方便快捷的多样化服务。

（六）提升为民服务能力。各级各部门要从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全服务规则，提升运用新技术新方法为民服务的能力。各级政务服务中心要建立公开透明的公共服务监督机制，探索运用网上监督系统，畅通群众投诉举报渠道，实现公共服务全过程可监督、可考核、可追责。市推进职能转变协调小组办公室每年至少组织开展2次督导检查，定期通报情况，提出督办整改意见，对群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责、服务态度生硬以及不作为、乱作为等问题，要加大问责追责力度。

三、工作要求

（一）加强组织领导。简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业是贯彻落实中省要求、推进简政放权、放管结合、优化服务改革的重要内容，也是充分激发市场活力和社会创造力的重要举措。各级各部门要高度重视，建立完善工作机制，专题研究部署、强化督导落实，确保改革有序有效有力推进。

（二）细化工作方案。各级各部门要认真查找本部门、本行业现行行政许可和公共服务流程存在的不足，重点围绕群众期盼解决的热点难点问题，找准症结，尽快整改，拿出具体解决方案，

成熟一个、推出一个、实施一个。各县区政府、高新区管委会、瀛湖生态旅游区要按照本方案精神，制订简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业的工作方案，于2016年4月底前报市推进职能转变协调小组办公室。

（三）搞好协同配合。各级各部门要把简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业摆到突出位置，主动作为，相互协同，密切配合，切实为群众提供更加务实方便的服务。要通过多种途径加大宣传力度，帮助群众了解和掌握公共服务类别、办事程序、咨询窗口等内容，不断促进公共服务水平提升，以改革的实际成效取信于民。面向群众提供公共服务的国有企事业单位及中介服务机构，也要按照本方案要求，切实改进工作，不断优化服务，相关行业主管部门要加强指导和监督。

抄送：中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2016年4月13日印发
