

阳城县人民政府文件

阳政发〔2021〕12号

阳城县人民政府 关于推进“办事不求人”工作的实施意见

各乡(镇)人民政府,开发区管委会,县直及驻阳各有关单位:

为进一步引深“双五”树形象工程(“双五”工程即不能说“我不知道”,必须熟悉业务、宣传政策;不能说“不归我管”,必须落实责任、主动担当;不能说“不要找我”,必须主动对接、精准服务;不能说“这事不行”,必须吃透政策、找到方法;不能说“这事麻烦”,必须马上就办、办就办好)成效,推动“只要对阳城有利的事,就要想方设法办好”理念深入人心,打造“办事不求人”政务服务环境,以营商环境持续优化带动形成全县亲商、尊商、优商的浓厚氛围,结合

我县实际,制提出如下实施意见。

一、指导思想

全面贯彻落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神,以及县委十四届一次全会精神,坚持以人民为中心,聚焦制约市场主体和群众办事创业的痛点、堵点、难点问题,深化“放管服效”改革,树立“办事不求人”理念,打造以“办事不求人”为特色的公正、透明、可预期的营商环境,真正让企业和群众有实实在在的获得感和认同感。

二、基本原则

坚持突出重点,合力攻坚。聚焦民生,抓住群众最关心最直接最现实的利益问题,突出重点领域、重点行业、高频事项,精准施策,部门联动,用最短时间、最快速度集中攻坚,把服务市场主体和群众的事项办好,让市场主体和群众真正成为“办事不求人”的监督者、推动者、受益者。

坚持转变职能,优化服务。以公众需求为导向,持续开展优化服务创建活动,增强主动服务意识,提高服务质效,拓展服务功能,为市场主体和群众提供更直接、更具体、更贴切、更便利、更优质的服务。

坚持机制创新,融合发展。大力推动政府监管和服务融合创新,推进“互联网+监管”,健全以信用监管为基础的监管机制,推进政务服务扁平化、便捷化、智能化,数据多跑路、群众少跑腿,使市场主体和群众办事像网购一样方便。

三、工作目标

到 2021 年底,县乡村三级政务服务体系架构基本建成,常办高频事项实现就近可办、少跑快办。推进政务服务事项标准化、便利化基础上,帮办代办队伍能够及时响应群众诉求,初步形成全县“办事不求人”政务环境。

到 2022 年 6 月底,“互联网+政务服务”、“一件事”集成等便民利民措施更加完善,服务效能更加优化,“办事不求人”制度体系更加健全,政务服务数据充分共享,进一步叫响全县“办事不求人”品牌。

到 2022 年底,市场准入持续放宽,更多事项实现掌上办、自助办。以“互联网+监管”、跨部门综合监管、包容审慎监管为核心的有效监管全面实行,有效市场和有为政府更好结合。“办事不求人”理念深入人心,“办事不求人”社会氛围基本形成、“办事不求人”格局基本实现。

四、主要任务

(一) 找准问题,精准施策。各乡(镇)、各部门要认真查摆梳理制约“办事不求人”的主要问题及深层次原因,敢于亮丑揭短,列明“办事不求人”易发事项“负面清单”,制定推进“办事不求人”工作实施方案,确定有针对性、可操作性、可查核的具体措施,明确实施步骤、时间节点、责任单位和责任人员,并向社会公开,于 2021 年 5 月 30 日前报县优化营商环境委员会办公室。

(二) 简政放权,严格审批标准。不断拓展备案事项和告知承诺范围,严格禁止以备案之名行审批之实。梳理规范政务服务事

项办理要素,推动线上线下同源发布、实时更新。构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务办事指南,实现网上可查、电话可询,为市场主体和群众办事提供清晰指引。坚决取消“其他材料”“有关材料”等模糊条款,压减自由裁量权,实现同一事项无差别受理、同标准办理。

(三) 公开透明, 让权力在阳光下运行。编制全县依申请六类行政权力事项和公共服务事项目录, 建立动态管理机制。各类清单、办理条件、申请材料、服务流程、责任单位以及责任人员必须向社会公开。与市场主体和群众相关的政策信息,要及时在全县一体化在线政务服务平台、政府部门门户网站以及微信公众号等政务新媒体发布推送,开展政策解读和咨询服务,为市场主体和群众提供了解政策的便捷渠道,以主动及时公开促进政策落地见效,做到政策知晓不求人。

(四) 一网通办, 重塑审批模式。加快推进一体化在线政务服务平台建设,打破数据壁垒,各类政务服务数据依法共享开放。实行一网通办,除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密外,政务服务事项全部纳入平台办理。推动更多事项提供移动端服务,在我县政务服务大厅新建“7×24 小时”便民自助服务专区,实现更多事项自助办理、无人办理。加强与银行、车站、社区等的合作,设置更多的自助终端等便民服务设施,实现就近能办、多点可办、少跑快办,做到网上办事不求人。

(五) 优化服务, 提升服务软实力。完善综合性政务服务大厅

集中服务模式,政务服务事项应进必进,实现“多门”变“一门”。推进线上线下融合,优化整合提升政务服务大厅“一站式”功能,围绕服务场所、服务行为、办事指南、办事规程四方面加强县、乡、村三级政务服务体系、便民服务网点规范化建设,向乡(镇)便民中心委托下放一批高频政务服务事项。推动建立代办、帮办、包办服务制度,及时协调解决招商引资项目审批、要素保障和生产经营中的问题,实现投资落地不求人。

(六) 公正监管, 管出公平和质量。依法保护各类市场主体合法权益,明规矩于前,让市场主体知晓行为边界;寓严管于中,健全规则落实责任;施重惩于后,严厉惩处侵害群众切身利益的违法违规行为。提高监管执法规范性和透明度,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”。坚持放管结合、并重推进,对取消下放的审批事项要及时跟进监管,从“严进宽管”向“宽进严管”转变,做到公正监管不求人。

(七) 健全机制, 加快信用体系建设。各乡(镇)、各部门要带头重承诺、讲诚信,保持政策连续稳定,引领和带动全社会增强诚信和契约意识。完善守信联合激励和失信联合惩戒机制,开辟守信者办事绿色通道,强化失信者信用约束,使守信者处处受益、失信者寸步难行。开展“办事不求人”示范单位、示范窗口和示范岗创建活动,直接面向市场主体的政务服务单位、公共服务人员、窗口工作人员必须公开作出“办事不求人”承诺,并将承诺落实情况记入信用档案,作为年度评价班子业绩和干部选拔任用的重要参考。

(八) 强化监督，确保改革落地见效。扎紧制度的笼子，通过明察暗访、专项检查等方式，加强对各乡(镇)、各部门推进“办事不求人”落实情况的监督和评价，及时查处市场主体和群众的举报投诉。强化对本部门依法监管的企事业单位、中介机构、行业商会、协会落实“办事不求人”工作的指导和督促检查，及时发现并整改问题。

(九) 公众参与，突出群众评判监督。建立与市场主体和群众常态化沟通机制，互动互通，定期听取对“办事不求人”工作推进情况的意见和建议，及时回应诉求。充分发挥“423456”投诉举报热线作用，落实“好差评”工作机制，在政务大厅设置意见箱，畅通信息反馈和投诉举报渠道，主动接受社会监督，把评价监督权还给市场主体和群众。

(十) 加强宣传，营造良好氛围。各乡(镇)、各部门要通过新闻媒体等渠道，加大对“办事不求人”工作情况和先进典型的宣传力度，营造人人关心、人人践行、人人维护“办事不求人”格局的良好氛围，让社会各界实实在在感受到全县优化营商环境新环境的新变化、新形象、新作为。

五、工作要求

(一) 提高政治站位，加强组织领导。各乡(镇)、各部门要提高政治站位，增强责任感和使命感，把“办事不求人”工作与优化营商环境紧密结合起来，科学谋划，严密组织，主要负责人要发挥头雁效应，分管负责人要每月听取工作落实情况，动态调整实施方案，及时发现并整改问题，持续转作风、优环境，扎实推进“办事不

求人”工作有效落实。

(二) 加强统筹协调，强化协同配合。各乡(镇)、各部门要强化组织协调，加强部门联动，形成各司其职、各负其责、齐抓共管、运转高效的“办事不求人”工作合力。主要责任部门要发挥好牵头作用，加强统筹调度，持续推进各项制度措施落地见效，更好的方便企业和群众办事。

(三) 严格目标考核，严肃考评追责。将市场主体和群众满意度作为评价“办事不求人”工作成效的重要内容，纳入优化营商环境年度考核。强化结果运用，对工作不力、市场主体和群众反映意见较大，设置办事“路障”的，纪委监委要严肃追责问责。

阳城县人民政府

2021年4月20日

(此件公开发布)

(此页无正文)

抄送：县委，县人大，县政协，县法院，县检察院，各人民团体，
各新闻单位。

阳城县人民政府办公室

2021年4月20日印发
