

“高效办成一件事” 打造“六最”龙江特色营商环境品牌

黑龙江出台实施意见,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力

本报记者 杜菲菲

日前,《黑龙江省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》(以下简称《实施意见》)出台,强化政务服务标准化、规范化、数字化一体推进,打造企业群众办事环节简、材料最少、时限最短、费用最小、便利度最优、满意度最高的“六最”龙江特色营商环境品牌,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力。

《实施意见》提出,2024年,推动线上线下政务服务能力整体提升,完善“高效办成一件事”重点事项清单管理等机制,实现高效办理13个高频、面广、问题多的“一件事”,推动全省政务服务能力整体提升。到2027年,基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系,实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效,大幅提升企业群众办事满意度,获得感。

A

推进线下办事“只进一门”

原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理

《实施方案》涉及“加强政务服务渠道建设,推动办事方式多元化”“深化政务服务模式创新,推动办事流程最优化”“强化政务服务数字赋能,推动办事材料最简化”“推动政务服务扩面增效,推动办事成本最小化”“夯实政务服务工作基础,推动办事规则制度化”等多方面内容,从企业和群众视角出发,把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。

在推动办事方式多元化方面,《实施方案》聚焦线下、线上、应答企业和群众诉求“多维发力”,明确提出——

推进线下办事“只进一门”。完善集约高效的线下政务服务体系,县级以上人民政府政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口,建立政务服务中心进驻事项负面清单制度,除场地限制或涉及国家秘密等特殊情形外,原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理,不得在政务服务中心外收件、受理、出件,严禁“明进暗不进”。完善“首席事务代表”制度,杜绝事项办理“体外循环”“先线下预审、后网上申报”。有关部门单设的政务服务场所、窗口应整合并入本级政务服务中心,确不具备整合条件的,须经本级人民政府批准并纳入一体化管理,按统一要求提供规范服务。各市(地)要结合实际统筹推进乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)便民服务站建设,打造“15分钟政务服务圈”。鼓励在银行网点、邮政网点、园区、大型商超、文体场馆等有条件、有需求的场所设置便民服务点,探索通过集成式自助终端提供“全时在线”服务。

推进线上办事“一网通办”。以全省一体化政务服务平台为总入口、总枢纽、总支撑,实现政务服务事项统一受理、数据实时汇聚,办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。持续提升政务服务网上办理深度,推进事项上尽上、业务办理系统应接尽接,实现政务服务从网上可办向好办易办转变。持续深化政务服务事项“五级六十同”标准化工作,除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外,各级政务服务事项应全部纳入省政务服务事项库统一规范管理。

推进企业和群众诉求“一线应答”。全面推行“民诉即办”工作机制,充分发挥12345政务服务便民热线“总客服”作用,省市分级优化整合非紧急类诉求反映渠道,实现“多口归一”“一口受理”。完善全省诉求事项标准化管理体系,健全诉求快速分派、职责争议快速裁定、未诉先办等机制,强化问题预警和数据分析。进一步细化12345与110非警务警情对接转办事项,提升非警务警情处置质效。加强12345热线与政务服务平台投诉建议、“好差评”等业务协同,实现“反映、分拨、办理、监督、告知、好评办结(差评重办)”闭环管理。

C

推动办事材料最简化

原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料

在推动办事材料最简化方面,《实施方案》提出,充分发挥政务服务平台支撑作用。依托全省一体化政务服务平台,推动公共应用支撑能力一体化建设,提升统一的自然人和法人身份认证、跨域电子印章验签、办件调度、用户管理等支撑能力。开展“高效办成一件事”系统建设,推动相关业务办理系统与全省一体化政务服务平台互联互通、业务协同。

此外,在推动办事成本最小化、推动办事规则制度化方面,《实施方案》分别提出,强化帮办代办服务、优化公共服务供给、拓展增值服务内容;健全政务服务标准体系、强化政务服务制度供给、健全政务服务工作体系等内容。其中提出,制定全省一体化政务服务平台运营管理标准规范,落实政务服务事项与行政许可事项清单、权责清单联动机制,强化政务服务事项实施清单标准化规范化管理。“高效办成一件事”重点事项牵头和责任单位要精细化梳理设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素,编制集成办理“一件事”工作指引、办事指南和操作规程,推动实现“全省通办”“跨省通办”。

着力提升政务数据共享实效。健全政务数据共享责任清单机制,依托省市两级政务数据共享交换平台,支撑政务数据跨地区、跨部门、跨层级、跨系统、跨业务共享应用,实现按需回流、直达基层。推进政务数据向省政务数据资源中心汇聚,实现全省政务数据“一本账”展示、“一站式”申请、“一平台”调度。从源头加强数据治理,围绕企业和个人两个全生命周期编制“一企一档、一人一档”数据规范,推动实现“一数一源一标准”。推动电子证照跨地区跨部门互通互认和扩大应用领域,全面推进政务服务事项申请材料与电子证照关联,原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。建立健全政务数据共享安全保障机制,依法依规共享使用政务数据,加强全流程安全管理,加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

持续加强新技术全流程应用。通过智能审批、远程帮办代

办等方式,优化重构申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构,完善智能预填、智能预审等服务功能,逐步实现政务服务向人机交互和数据分析方向转型发展。加强高频政务服务事项的用户测试、模拟办理、体验优化,探索应用自然语言大模型等技术,优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务。

B

推进异地事项跨区域办

各级政务服务中心设立“全省通办”“跨省通办”代收代办窗口

在推动办事流程最优化方面,《实施方案》提出,推进关联事项集成办。从企业群众视角出发,强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享,持续拓展全省一体化政务服务平台“高效办成一件事”主题事项内容,实行一次申请、一窗(网)受理、一链办理、一窗(网)出件、一次办好、一体监管、一键评价“七个一”的服务模式,为企业群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。强化线上线下联动,开展并联审批、联合评审、联合验收等,大幅压减办理时长和办事成本。

推进异地事项跨区域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求,按照全程网办、异地代收代办、多地联办等业务模式,推动更多事项“全省通办”。各级政务服务中心设立“全省通办”“跨省通办”代收代办窗口,建立收件、办理两地窗口协同联动工作机制,明确代收代办相关单位责任分工,通过视频办理等方式提供远程帮办服务。深化拓展东北三省一区、海南省等省区“跨省通办”合作事项,探索与俄罗斯政务服务事项“跨境通办”。

推进政策服务免申办。持续优化惠企政策直达快享服务机制,实时动态监测惠企政策事项线上推送率、网上可办率、兑现落实率和咨询答复率,实现惠企政策同源发布、精准匹配、直达可及、落地见效。全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则,精准匹配符合政策条件的企业群众,逐步推动政策“免申即享”提质扩面。对依法确需申报办理的,应自动生成申请表,方便企业群众一次申报、快速办理。优化政务服务平台企业个人专属服务空间,丰富政策库,实现利企便民政策和服务精准直达。



2024年度重点事项清单 扫码查看高效办成一件事

GREEN

绿色生活, 低碳出行

