

石泉县人民政府办公室文件

石政办发〔2024〕24 号

石泉县人民政府办公室 关于印发《石泉县建立政务服务效能 提升常态化工作机制推动“高效办成一件事” 实施方案》的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、直属机构：

《石泉县建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案》已经县政府 2024 年第 14 次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真抓好落实。

石泉县人民政府办公室

2024 年 12 月 31 日

（信息公开形式：主动公开）

石泉县建立政务服务效能提升常态化工作机制 推动“高效办成一件事”实施方案

为深入贯彻落实《安康市人民政府办公室关于印发安康市建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（安政办发〔2024〕11号）精神，全面推动政务服务提质增效，加快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，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感，结合我县工作实际，制定本方案。

一、夯实政务服务基础

（一）丰富线下“一站式”服务功能。持续深化相对集中行政许可权改革，严格落实“三集中三到位”改革工作要求，大力推行综合服务窗口、推进工作人员持证上岗，进一步提升咨询服务、帮办代办、“一件事”等窗口服务能力，满足企业群众多样化办事需求。推动部门单设的政务服务办事站点整合并入本级政务大厅，对暂未整合或确不具备整合条件的分厅，逐步推进业务系统、监控系统、“好差评”系统等与政务服务平台深度融合，实现统一受理、一站式办理、全流程监督。探索通过智能自助终端、政务服务驿站、数字政务门牌、政务服务进一线等模式，推动政务服务事项向银行网点、邮政网点、商业综合体、乡村集市等延伸，实现更多高频政务服务自助可办、多点可办。

（二）提升线上“一网通办”水平。积极配合省市做好政务服务平台系统及移动终端（秦务员、安新办等）建设；配合做好优化统一身份认证、事项管理、电子证照、电子签章、电子归档、公共支付等系统功能工作；配合做好电子印章跨层级签章准备工作，提供权限内的制章、用章、验章等服务；配合做好电子营业执照与企业电子印章同步发放体系的建设，严格按照省市数据规范；配合做好“一数之源一标准”全生命周期治理、数据供需对接机制建设、数据资源目录编制等工作，做好数据直达县对接应用准备工作；对照政务服务事项目录，完善实施清单以及对外公布信息，为企业和群众提供实用性强的办事指导和服务指南，推动与企业群众密切相关的高频事项网上办、掌上办、一次办，实现网上可办向“好办易办”转变。

（三）探索智慧便捷服务方式。按照省市纸质证照电子化、电子证照标准化工作要求，做好电子证照跨地区跨部门互通互认的准备工作，丰富“扫码亮证、证照免提交”应用场景。推行“证照联办”“一业一证”等改革，梳理制定清单，清单内应包括免于提交政府部门核发材料的事项、能够通过数据共享核验免于提交证明材料的事项、能够提供电子证照免于提交实体证照的事项等，推广“免证办”服务。运用县级融媒、微信视频号以及抖音等新媒体，在开展政务服务“直播带策”和视频解读的基础上，打造集政策宣传、政民互动、业务受理、日常监督于一体的新平台。

（四）全力做好接诉即办“一线应答”。用好书记民情三本账、县长营商环境三本账、12345 便民服务热线、政务服务“好差评”系统等线上民意反馈渠道，按需设置重点领域专席，积极配合做好平台互通、信息共享等工作。依托安康市“接诉即办、办就办成”工作机制，完善“接转办督考研”工作机制，持续加大差评工单跟踪督办，进一步提高工单办理质效、提升大众满意率。

二、创新政务服务模式

（五）推动特色“一件事”高效联办。推动中省市“高效办成一件事”（附件 1）实质性落地，结合县级实际将更多事项纳入“一件事”服务范围，逐项制定标准化办理规程和办事指南，优化前后置环节，推进“多测合一、多审合一、多证合一”改革，推行联合评审、联合勘验、联合验收，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理”，力争办理时长压减 50% 以上，节约办事成本。

（六）推进容缺事项承诺办。实行告知承诺事项清单管理，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。健全容缺受理工作机制，编制公布容缺受理事项清单，明确事项名称、申请材料和可容缺受理的材料。加强推广应用“安新办”“互联网+监管”以及全国信用信息共享平台（陕西），强化审批、监管、执法、信用等业务协同，完善差异化告知承诺事后核查和风险防范机制，

对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，采取申请材料补（免）交等方式签订告知承诺书，推行“告知承诺+容缺受理”审批服务模式。

（七）推进事项跨域跨级通办。认真落实安康市推进跨层级政务服务标准化建设工作任务，持续推动更多事项“全市通办”“跨省（域）通办”。持续深化镇便民服务中心和村（社区）便民服务站标准化建设，组织开展镇村（社区）两级窗口人员业务培训，提升综合服务水平。梳理完善镇村（社区），特别是移民搬迁社区群众常办、高频事项清单，明确办理流程 and 权限。探索建立县镇村三级业务联办通办、常住地群众就近办事工作机制，避免出现“两头跑”现象。依托数字乡村平台建设，拓展便民服务“掌上办理”渠道，丰富便民服务功能，加大力度向镇村（社区）延伸、推广及运用，推动便民事项跨镇村（社区）办理，实现县域通办。

（八）推进惠企政策“免申即享”。全面梳理惠企政策，编制和公布政策兑现事项清单和办事指南，依托“秦务员”“陕企通”等平台、县镇村（社区）便民服务机构，线上线下对外公布行政给付、资金奖补、税收优惠等政策条件和适用规则，整合归集各类涉企服务、惠企政策，逐步实现利企惠企政策和服务精准推送，对符合条件的惠企政策实行免申即享、直达快享。配合做好政务服务平台企业个人专属服务空间的建设工作，加大推广应

用力度，以智慧化服务做好惠企政策宣传落实。

三、提升政务服务应用水平

（九）强化“项目管家”帮办代办。持续推进重点项目“153”全域协同联动审批服务机制和“帮办代办”全覆盖，对招商引资及重点项目实行“一套专班全域统筹、一名管家全程服务”，为企业提供全要素、全方位、全流程的优质帮办代办服务，加速项目落地投产。用好市建“智能帮办”服务系统，按照全市线上帮代办机制，通过远程协助开展业务咨询、审前辅导、远程导办等服务，实现高频服务事项专业人工帮办代办。完善线下帮代办服务机制，围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快适老化改造和信息无障碍建设，健全帮办代办专员上门办理机制。

（十）优化公共服务供给。持续加强公共服务体系建设，不断延伸公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老社保、托育服务、残障服务等民生服务扩面提质。加快推动网络通信、征信查询和法律援助等公用事业建设，配合省市做好公用事项接入政务服务平台一体化管理。

（十一）拓展服务领域和渠道。创新服务方式，探索便利化政务服务模式，进一步完善政务大厅涉企服务专区、“24小时不打烊”自助服务专区、“高效办成一件事”自助申报专区建设，围绕审批、项目、法律、金融、人才、科创、公共等服务领域，梳理定制主题式涉企服务“一类事”套餐场景，一站式提供审批、咨询、解读、申报等服务，实现“一类事一站办”。

四、提高政务服务效能

（十二）健全完善问题发现解决及服务体验提升机制。扎实开展“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”“政务服务体验员”等活动，全面掌握企业群众“急难愁盼”问题，深入查找办事堵点难点，及时有效解决。严格执行政务服务“好差评”工作，综合运用线上线下评价、12345 热线评价、月度电话回访等多维度评价方式，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。完善评价、核查、整改、反馈工作闭环，强化差评整改。用好经营主体满意度评价结果，完善经营主体参与政策制定和评价机制。落实好审管联动工作机制，明确监管职责，按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”的原则，确保衔接顺畅。

（十三）完善服务标准建设体系。制定列入安康市地方标准项目计划的审前服务和政务集成下沉式服务两项规范，不断完善县级政务大厅进驻单位（窗口）考核机制，推行政务大厅“6S”管理模式，强化窗口工作人员标准化管理。严格执行安康市 12345 政务服务便民热线运行管理办法及评价考核办法等制度，推进政务服务标准化、规范化、便利化水平再提升。

五、推动“高效办成一件事”落地见效

（十四）强化统筹协调。严格落实政府领导、专班统筹、部门负责的工作机制，成立由县政府县长任组长，分管副县长任副组长，各“高效办成一件事”牵头单位主要负责同志为成员的石泉县“高效办成一件事”工作专班，统筹推进工作任务落实，及

时协调解决推进过程中遇到的难点堵点问题。专班办公室设在县行政审批局，由县行政审批局局长兼任办公室主任，负责“高效办成一件事”工作的日常组织和具体协调。各镇要认真落实镇村（社区）便民事项联办通办工作要求，保持窗口工作人员相对稳定，加大便民事项办事指南宣传力度，积极履行帮办代办职责，切实减轻群众办事成本；各牵头单位在落实中省市规定“一件事”的同时，统筹相关部门推出更多具有本地本行业特色的“一件事”，扩大覆盖范围。同步加强与市级对口部门沟通衔接，精细化梳理服务事项办理要素，要结合实际制定本行业系统“高效办成一件事”实施方案，编制集成办理指引（附件2），在政务中心配齐配强“一件事”专窗工作人员并强化工作指导，确保工作任务落实。

（十五）强化信息支撑。县政府政务信息中心要强化与市电子政务办的对接，统筹推动各相关部门自建政务信息化系统与政务服务平台数据对接，实现政务服务事项同源发布。同时，配合省市加快数据共享交换平台功能升级完善，推进电子签名、电子印章、电子证照归集应用，保障“高效办成一件事”事项全面实现在线办理。

（十六）强化督查问效。将“高效办成一件事”工作情况纳入深化“放管服”改革优化营商环境考核。县政府办（督查）、县营商办要将工作落实情况纳入重点督查范围，适时开展联合专项督查并通报结果；县行政审批局要依托政务服务“好差评”系

统和 12345 政务服务便民热线以及其他反馈渠道，汇总梳理企业和群众对“高效办成一件事”的服务评价，协调督促相关部门改进优化审批服务流程。

（十七）强化宣传推广。各部门、单位要注重改革创新，积极争取国家和省级部署的改革试点任务。要利用政府网站、政务新媒体、政务服务平台等渠道，加强对优化政务服务提升行政效能推进“高效办成一件事”相关政策的解读和宣传。要总结新做法、树立好典型，及时推介工作成效和经验，努力打造具有石泉特色的服务品牌。

- 附件： 1. “高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单
2. 石泉县“高效办成一件事”办理指引（样表）

附件 1

“高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
(一) 企业事项					
准入 准营	1	企业信息 变更	企业变更登记	★县行政审批局	
			企业印章刻制	县公安局	
			基本账户变更	县级金融机构	
			税控设备变更发行（电子发票）	县税务局	
			社会保险登记变更	县人社局	
			住房公积金企业缴存登记变更	县住房公积金中心	
	2	开办运输 企业	企业营业执照信息核验	★县行政审批局	
				县市场监管局	
			企业车辆及驾驶员信息核验	县公安局	
			道路货物运输经营许可（危险 货物道路运输经营、使用总质 量 4500 千克及以下普通货运车 辆从事普通货运经营的除外）	县行政审批局	
			普通道路货物运输车辆《道路 运输证》办理	县行政审批局	
	3	开办餐饮店	企业营业执照信息核验	★县行政审批局 县市场监管局	
			食品经营许可	县行政审批局	
			户外招牌设施设置规范管理	县行政审批局 县住建局	
			公众聚集场所投入使用、营业 前消防安全检查	县消防救援局	

阶段	序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
准入 准营	4	零售药店 开办	企业营业执照信息核验	★县行政审批局 县市场监管局	
			药品零售企业经营许可	县行政审批局	
			第三类医疗器械经营许可（市级）		
			第二类医疗器械经营备案（市级）		
			仅销售预包装食品经营许可备案	县市场监管局	
			门头牌匾设置	县住建局	
经营 发展	5	水电网联合报装	水电网接入外线工程联合审批	★县住建局 县自然资源局 县交通局	
			供电报装	县发改局、 国网石泉县供电分公司	
			燃气报装	县住建局 潮午天然气公司	
			供排水报装	县住建局 县自来水公司	
			通信报装	县经贸科技局 各网络运营商	
	6	信用修复	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引	★县发改局	
			行政处罚信息修复	县市场监管局	除市场监管领域以外行政处罚信息修复，责任部门为发改局
			异常经营名录信息修复	县市场监管局	
			严重失信主体名单信息修复	县发改局、市场监管局、民政局、法院、人社局、税务局、统计局、应急管理局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
经营 发展	7	企业上市 合法合规 信息核查	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	★县发改局	
			企业城市管理领域无违法违规信息核查	县住建局	
			企业规划自然资源领域无违法违规信息核查	县自然资源局	
			企业违反劳动保障法律法规信息核查	县人社局	
			企业生态环境保护领域无违法违规信息核查	县生态环境分局	
			企业市场监管领域无违法违规信息核查	县市场监管局	
			企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查	县卫健局	
			企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查	县文旅广电局	
			企业应急管理领域无违法违规信息核查	县应急管理局	
			企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查	县住建局	
			企业人员住房公积金缴存信息核查	县住房公积金中心	
			企业科技领域无违法违规信息核查	县经贸科技局	
			企业交通运输领域无违法违规信息核查	县交通局	
			企业合法纳税情况无违法违规信息核查	县税务局	
			企业知识产权领域无违法违规信息核查	县市场监管局	
			企业水资源保护领域无违法违规信息核查	县水利局	
			企业消防安全无违法违规信息核查	县消防救援局	
			电信监管领域无行政处罚信息核查	县经贸科技局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
经营 发展	8	企业迁移 登记	企业迁入申请	★县行政审批局	
			企业迁出调档		
			企业变更登记		
			企业税务迁出申请	县税务局	
			迁出地住房公积金个人账户封存	县住房公积金中心	
			迁入地住房公积金单位登记开户		
			迁出地社会保险单位基本信息变更	县人社局	
			迁入地企业社会保险登记		
	9	企业数据 填报	市场监管年报填报	★县市场监管局	
			工业产品获证企业年报填报		
			年度财务报表填报	县税务局	
			统计报表填报	县统计局	
			社保信息填报	县人社局	
			海关管理企业年报填报	县经贸科技局	
			外商投资企业（机构）年报填报		
	10	竣工联合 验收	规划条件核实	县自然资源局	
			消防、园林、绿化、质量防卫设施、建筑节能与绿色建筑验收	★县住建局	
			人防工程验收	县发改局	
			防雷验收	县气象局	
			电力设施验收	国网石泉县供电分公司	
			电信报装验收	各通信运营商	
			换发工程规划许可证	县自然资源局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
经营 发展	11	大件运输	公路超限运输许可	★县行政审批局	
			特型机动车临时行驶车号牌核发（市级）	县公安局	县级交管部门负责核发小型国产汽车临牌
			特殊车辆在城市道路上行驶（包括经过城市桥梁）审批	县行政审批局	
注销 退出	12	企业破产 信息核查	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	★县法院	
			企业车辆信息核查	县公安局	
			企业不动产登记信息核查	县自然资源局	
			社会保险参保缴费记录核查	县人社局 县税务局	
			企业注册、登记等基本信息核查	县市场监管局 县行政审批局	
			企业人员医保缴存信息核查	县医保局 县税务局	
			企业房产信息核查	县自然资源局	
			企业人员住房公积金缴存信息核查	县住房公积金中心	
			企业税费欠缴信息核查	县税务局	
			企业海关税款缴纳、货物通关信息核查	县经贸科技局	
	13	企业注销	税务注销	县税务局	
			企业注销登记	★县行政审批局	
			海关报关单位备案注销	县经贸科技局	
			注销社会保险登记	县人社局	
			银行账户注销	县级金融机构	
			企业印章注销	县公安局	

阶段	序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
(二) 个人事项					
出生	14	新生儿出生	《出生医学证明》办理(首签)	★县卫健局	
			预防接种证办理		
			本县户口登记(申报出生登记) 1岁以下婚内本县生育	县公安局	
			社会保障卡申领	县人社局	
			生育医疗费用报销	县医保局	
			办理居民医保登记		
			科学育儿指导服务登记	县卫健局	
入学	15	教育入学	新生入学信息采集	★县教体局	
			户籍类证明	县公安局	
			居住证		
			不动产权证书	县自然资源局	
			社会保险参保缴费记录查询	县人社局	
生活	16	社会保障卡 居民服务	就业和人力资源服务、社保服务	★县人社局	
			就医购药	县医保局	
			交通出行	县交通局	
			文化体验	县文旅广电局	
	17	残疾人服务	残疾人证新办、换领、迁移、 挂失补办、注销、残疾类别/等级变更	★县残联	
			困难残疾人生活补贴	县民政局 县残联	
			重度残疾人护理补贴		
			残疾人就业帮扶	县人社局 县残联	
			城乡居民基本养老保险补助	县人社局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
生活	18	就医费用 报销	职工医保个人账户家庭共济办 理	★县医保局	
			基本医疗保险参保人员异地就 医备案		
			五种门诊慢特病费用跨省直接 结算		
			医疗费用报销直接结算		
	19	新车入户 (上牌)	车辆购置税申报	县税务局	
			机动车注册登记	★县公安局	
			机动车临时行驶车号牌核发		
安居	20	住房公积金 个人住房 贷款购房	房屋交易合同网签备案	县住建局	
			个人身份信息核验	县公安局	
			婚姻信息核验	县民政局	
			征信信息查询	县级金融机构	
			贷款审批	★县住房公积金中心 县级金融机构	
			借款合同面签		
			房地产交易税费申报	县税务局	
			不动产抵押登记	县自然资源局	
	21	申请公租房	保障性住房信息核查	★县住建局	
			个人身份信息核验(户籍信息、 居住证信息)	县公安局	
			车辆信息核验		
			低保、特困、低收入人员信息 核验	县民政局	
			婚姻信息核验		

阶段	序号	“一件事”名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
安居	21	申请公租房	新就业无房人员学历信息核验	县教体局	
			申请人名下营业执照的登记信息核查	县行政审批局	
			社会保险参保缴费记录查询	县人社局	
			不动产登记信息核验	县自然资源局	
就业	22	退役军人服务	退役报到	★县退役军人事务局	
			自主就业一次性经济补助金的给付		
			自主就业职业技能培训和就业创业指导		
			户口登记（退役军人恢复户口）	县公安局	
			居民身份证申领		
			社会保险登记	县人社局	
			军地养老保险关系转移接续		
			社会保障卡（含电子社保卡）申领		
			基本医疗保险参保和变更登记	县医保局	
			基本医疗保险关系转移接续		
			预备役登记	县人武部	
教育	23	留学服务	自费出国留学人员存档服务	★县教体局	
			国家公派留学人员派出服务		
			国（境）外学历学位认证		
			留学人员就业报到		
			个人因私出入境记录查询	县公安局	
			企业营业执照信息核验	县行政审批局 县市场监管局	
			社会保险参保缴费记录查询	县人社局	
			个人身份信息核验（户籍信息）	县公安局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为该“一件事” 牵头部门)	备 注
退休	24	退休	参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认	★县人社局	
			基本养老保险视同缴费年限认定		
			特殊工种提前退休核准		
			因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（退职）核准		
			新增退休人员养老保险待遇核定发放		
			基本医疗保险视同缴费年限核定	县医保局	
			离休、退休提取住房公积金	县住房公积金中心	
			城镇独生子女父母奖励金	县卫健局	
			户籍信息确认	县公安局	

附件 2

石泉县“高效办成一件事”办理指引（样表）

一、事项名称：				
二、所涉证（照）：				
三、所需材料：				
材料属性		序号	申请材料名称	
共性材料				
个性材料	证（照）名称		申请材料名称	负责部门
	xxx 证			
	xxx 证			
	xxx 证			
	xxx 证			
				
办理方式：网上办理或窗口办理				
办理网址：				
办理地点：石泉县政务服务大厅 XX 区 XX 窗口				
法定时限： 个工作日，承诺期限： 个工作日				
办理流程图				

牵头单位联络人：
联系电话：

抄送：县委各工作部门，县人大常委会办公室，县政协办公室，县人武部。
县监委，县法院，县检察院，各人民团体。
驻石各单位。

石泉县人民政府办公室

2024 年 12 月 31 日印发

