

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室文件

罗放管服办〔2023〕4号

关于印发《罗山县政务服务事项流程再造工作方案》的通知

县直有关部门：

为深化“放管服效”改革，大力提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，打造一流营商环境，现将《罗山县政务服务事项流程再造工作方案》印发给你们，请按要求认真贯彻落实。

罗山县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化工作领导小组办公室

2023年4月25日

罗山县政务服务事项流程再造工作方案

为深化“放管服效”改革，大力提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，打造一流营商环境，结合罗山县政务服务工作实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记视察河南深入信阳革命老区重要讲话精神，按照《河南省人民政府办公厅关于印发河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案的通知》和《信阳市政务服务条例》等文件、法规要求，坚持问题导向和需求导向，对标国内一流水平，打造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”营商环境。

二、工作目标

以提升政务服务标准化、规范化、便利化为目标，最大限度满足企业和群众办事需求，集中开展流程再造，进一步“减材料、减环节、减时限、减费用、减跑动、优服务”，实现办事指南准确度100%。

三、工作任务

(一)明确标准优化流程。按照“五减一优”工作目标，对县级政务服务事项进行流程再造，将各部门近年来推动的三集中三到位和流程优化、环节整合、材料减免、数据共享、区块链应用、

免证可办、费用减免、告知承诺、容缺受理、免费邮寄等先进经验固化在河南政务服务网上，进一步方便企业和群众。一是通过对政务服务事项要素的规范合理配置，明确业务办理标准；二是通过电子证照、告知承诺，简化申请材料；三是通过取消前置条件、容缺受理，精简审批时限、环节，进一步实现全程网办、立等办结、免证可办全覆盖。

(二) 核查事项标准要素。统一规范政务服务事项要素标准。所有政务服务事项要确保所有事项名称、编码、类型、设立依据、行使层级、法定时限、申请材料、收费标准、办理方式、办理流程环节及受理、审批、决定、送达人员姓名、联系方式等 103 项要素准确无误。

(三) 核准明晰办事指南。县直各部门根据本单位政务服务事项清单，梳理政务服务事项办事指南，以企业和群众急难愁盼、高频、热点需求为视角，在实施清单标准化基础上对政务服务事项的办理主体、依据、流程、时限、材料、办理地点、注意事项等进行完善清晰的指导性说明，并附直观易懂的办事流程图。

(四) 完善动态调整机制。县直各部门要根据事项及要素变动情况，及时调整，及时向县行政审批和政务信息管理局反馈。县行政审批和政务信息管理局要定期梳理汇总行政许可、全程网办、免证可办、容缺受理、告知承诺、涉企、自然人等各类事项清单、办事指南，及时向社会公布。

四、工作步骤

(一)工作部署(4月26日)

根据此次流程再造专项行动要求，制定实施方案，明确工作标准、推进措施、任务分工、完成时限；召开专题培训会，对工作进行具体安排；从县行政审批和政务信息管理系统中抽调业务骨干，成立4个由科级干部任组长的政务服务事项流程再造工作推进组(见附件1《罗山县政务服务事项流程再造工作推进组任务分工》)，分包各部门对流程再造全过程进行指导监督，研究解决工作中遇到的问题 and 困难。

(二)集中攻坚(4月26日-5月6日)

1. 政务服务事项流程再造。县直各部门在全县政务服务事项标准化工作基础上，按照《政务服务事项要素填写通用标准表》(见附件2)对本部门政务服务事项进行再梳理和统一规范，优化再造政务服务事项办理流程。县政务服务事项流程再造工作推进组同步开展指导审核，及时总结工作经验，发现解决问题。

2. 流程再造结果审核认定。政务服务事项流程再造工作推进组集中力量，对有关单位流程再造结果和政务服务事项要素和办事指南进行逐项审核认定，发现问题，及时提出修改意见，确保各部门按时高标准完成工作任务，确保办事指南准确率100%。

(三)流程再造结果公开发布。(5月10日)

县行政审批和政务信息管理局对县直各部门政务服务事项流程再造结果进行审核确认，在一体化政务服务平台进行发布，并向社会公布。

五、保障措施

(一) 加强组织领导。县直各部门要高度重视政务服务流程再造工作，单位主要负责人是第一责任人，分管领导亲自抓，对流程再造结果进行审核确认，确保政务服务流程再造工作组织有序、推动有力。

(二) 强化舆论宣传。要加大对政务服务事项流程再造结果和办事指南的宣传力度，充分利用政务服务大厅办事窗口、各部门门户网站、各类主流媒体、微信公众号打造“网络+实体”宣传模式，让政务服务事项办理阳光透明，企业群众舒心满意。

(三) 严格督导考核。要加强对流程再造任务落实情况的督导检查力度，通过开展企业和群众体验活动，组织人大代表、政协委员、新闻媒体、各行业社会监督员采用“走流程”“办事体验”等方式，进行明察暗访，督导核实，对不认真履行职责、影响整体进程的部门予以通报并责令限期整改。

附件：1. 罗山县政务服务事项流程再造工作推进组任务分工
2. 政务服务事项要素填写通用标准表

附件 1

罗山县政务服务事项流程再造工作推进组 任务分工

第一组：

组长：张险嵩 成员：蔡义钦、侯灵英、吕文强

包联部门：自然资源局、民族宗教局、司法局、工信局、市场监管局、文广旅、民政局、应急管理局、农业农村局、生态环境局、档案局、税务局、交通运输局、人防办、水利局、医保局

联络人：蔡义钦 联系电话：13526010213

第二组：

组长：张险嵩 成员：方晓娟、刘强、唐静

包联部门：卫健委、公安局、教体局、林茶局、城市管理局、人社局、退役军人事务局、发改委、住建局、企业养老保险中心

联络人：方晓娟 联系电话：15137677563

第三组：

组长：李荣 成员：魏丽、张玉生

包联部门：人行、气象局、宣传部、粮食局、电力公司、残联、农机局

联络人：魏丽 联系电话：18237683260

第四组：

组长：丁福伟 成员：陈龙、梁柯

包联部门：烟草局、商务局、财政局、金融办、统计局、消防大队

联络人：陈龙 联系电话：18737671801

附件 2

政务服务事项要素填写通用标准表（非省模板）

序号	要素	填写要求
1	业务办理项名称	引用模板（没有模板的填写省基本目录业务办理项名称）
2	权力来源	系统内已填入内容不再修改，是按照事项设定依据确定的，一般是法定本级行使（涉及省放权赋能事项在上级下放/上级授权/同级授权/上级委托/同级委托中选择一个）
3	办件类型	全部选即办件
4	行使层级	县级
5	实施主体性质	系统内已填入内容不再修改（一般是法定机关，其他情况在 授权组织/受委托组织 中选择一个）
6	通办范围	按照线下办理通办情况勾选，不能通办的事项勾选定点办理。如居民身份证补办勾选全国
7	物流快递	是（全部填是）
8	是否是投资类项目	工程建设、发改、水利等投资类项目填“是”，其他填“否”
9	联办机关名称	办件类型属于联办件的，按要求配置联办事项和联办机构
10	联办事项名称	
11	办理流程说明	<p>按“三集中三到位”要求，受理环节填“综合窗口受理人员”，审核和决定人员填“政务服务股人员或窗口首席代表”，发证是综合出证窗口人员。 受理和送达环节统一填写“当场办理”，办理流程各环节时限加起来不超过总承诺办理时限。</p> <p>例：林茶局事项“备案制的建设项目临时占用林地许可”</p> <p>环节名称：受理；办理人：综合窗口工作人员；办理时限：当场办理；审查标准：1.核对申请人是否符合申请条件；2.依据办事指南中材料清单逐一核对是否齐全；3.核对每个材料是否涵盖材料要求中涉及的内容和要素；办理结果：预审通过的出具受理通知书；未通过的出具不予受理通知书；材料不全的出具补充材料告知书；</p> <p>环节名称：审核；办理人：政务服务股工作人员；办理时限：0.5 工作日；审查标准：根据《建设项目使用林地审核审批管理办法》审核材料；办理结果：审核通过的，签署初审意见，转入决定步骤；审核未通过的退回，并书面说明理由；</p> <p>环节名称：决定；办理人：窗口首席代表；办理时限：0.5 工作日；审查标准：复核审核阶段提出的初步意见；办理结果：1.申请符合规定的，属于县级权限的准予行政许可，超出县级权限的上报市林业局审批；申请不符合规定的，不予行政许可；</p> <p>环节名称：送达；办理人：综合窗口或综合出证窗口工作人员；办理时限：当场办理；审查标准：送达办理结果至申请人；办理结果：准予行政许可的颁发《准予行政许可决定书》；不予行政许可的颁发《不予行政许可决定书》；</p>

序号	要素	填写要求
12	承诺时限	即办件就是 1 个工作日
13	承诺时限说明	有特殊环节的填写，承诺时间不包含特殊环节（如现场勘察）所需要的时间
14	特殊环节时限	按实际情况填写，不填写默认是 0，例：5 个工作日
15	是否网办	是
16	运行系统（审批系统）	按照实际情况勾选（国家部委统建/省政务服务平台审批系统/省级部门垂直系统省级部门自建系统/市政务服务平台审批系统/市（县）级部门自建系统无系统）
17	办理形式	窗口办理、网上办理、快递申请（全选）
18	四办标志	就近办,网上办,一次办（全选），即办件事项还需勾选马上办
19	网上申报网址	有系统的填各部门自己的网址，没有的入驻办事大厅方式统一选统一受理
20	网上申报网址名称	有系统的填各部门自己的网址名称
21	网上办理深度	按照 4 星级办理深度勾选
22	承诺到现场窗口最多次数	0
23	承诺到现场窗口最多次数说明	材料齐全符合要求
24	受理形式	提供全流程网上办理（在线申请、网上预审、网上受理、网上办结、发放电子证照或物流结果），整个过程无需到现场办理。
25	是否支持自助终端办理	可在政务服务综合一体机或部门专用自助设备办理的事项填“是”，其他填“否”
26	是否进驻政务实体大厅	是
27	入驻大厅名称	罗山县政务服务中心
28	办理结果获取方式	有办理结果的勾选窗口领取和邮寄（两个必选），或电子证照下载
29	办结结果说明	按实际情况填写，（填写是否可以代领，需要什么证明材料，如要邮递材料还应说明邮递地址、邮递接收人、接收人电话、是否有指定的快递等说明。）例：1. 领取人应携带有效身份证；2. 领取人应携带申请单位出具的授权委托书。
30	受理地址说明(办理地址)	信阳市罗山县政务服务中心（罗山县市民之家）
31	交通指引	乘坐 K1 路、1、2、6 路公交车在县政府站下车，世序西路往北 100 米，罗山县政务服务中心
32	主办处室	政务服务股或集中承担行政审批工作股室名称
33	会办处室	不填
34	办公时间	周一至周五，法定节假日除外。夏季：上午 09:00-12:00 下午 13:00-17:00；冬季：上午 09:00-12:00 下午 13:00-17:00。 备注：开展周六上午延时、预约服务。

序号	要素	填写要求
35	咨询方式	咨询电话填写窗口电话，现场咨询地址根据业务所在填写楼层咨询台（咨询电话和投诉电话不能为同一个）
		例：一、固话咨询:0376-xxxxxxx
		二、网上咨询地址： http://was.hnzwfw.gov.cn/evaluation-web/userAuthent/getUserAuthent.do?flag=3
		三、现场咨询:信阳市罗山县政务服务中心 x 楼咨询台
36	监督投诉方式	一、固话投诉:0376-xxxxxxx
		短号:12345
		二、网上投诉地址:
		1、河南省政务服务网上投诉平台:
		http://was.hnzwfw.gov.cn/evaluation-web/userAuthent/getUserAuthent.do?flag=4
		2、河南省信访局网上投诉平台:
		http://wsxdfd.xfj.henan.gov.cn:8080/zfp/webroot/index.html
		3、河南省纪委网上投诉平台:
http://henan.12388.gov.cn/		
		三、现场投诉:信阳市罗山县政务服务中心四楼政务服务环境股
37	窗口描述	按照窗口位置统一填写，不再明确到窗口号，例：罗山县政务服务中心 3 楼无差别综合受理窗口。
38	窗口备注信息	按实际情况填写，没有可不填
39	地图坐标	114.51754, 32.21106
40	收费方式	省模板规定收费的，选择支持网上收费，其他按照实际情况填写是否减免、减免依据和收费说明
41	是否允许减免	
42	允许减免依据	
43	收费说明	
44	纸质材料提交方式	
45	邮递收件人信息	必须写大厅里的地址，人社、企业养老、民政、公安、医保、不动产、市场准入、工改、税务等部门综合窗口明确一个收件地址、收件人（审批室人员）及联系电话，进驻无差别综合受理窗口的事项统一填写：河南省信阳市罗山县政务服务中心 3 楼综合受理窗口 0376—2178653（寄件前请电话联系）
46	材料类型	按实际情况填写（原件/复印件/原件和复印件）

序号	要素	填写要求
47	材料形式	按实际情况填写，例：纸质或电子
48	材料必要性	按实际情况填写（必要/容缺后补/非必要/信用免交、信用后补）
49	是否减免	可通过电子证照库引用、共享库下载、数据共享核验、实行告知承诺制不再需要等其他情形不再需要申请人提供的材料填“是”
50	收取方式	不能减免的勾选“收取纸质材料和上传电子文件”，能减免的根据减免途经勾选一个减免理由
51	原件份数	按实际情况填写
52	复印件份数	按实际情况填写
53	流程图内容	按照办理流程制作流程图上传，与办理流程一致，不能使用统一的模板。
54	是否支持预约办理	是，预约时间按照工作时间填写，预约人数按照窗口受理能力填写