

武汉市江岸区行政审批制度改革领导小组办公室文件

岸审改办〔2021〕1号

关于印发2021年江岸区推进高效办成一件事 优化政务服务实施方案的通知

各街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

《2021年江岸区推进高效办成一件事优化政务服务实施方案》已经区委、区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

江岸区行政审批制度改革领导小组办公室

2021年4月27日

办公室

2021 年江岸区推进高效办成一件事 优化政务服务实施方案

为贯彻落实省委省政府《关于以市场主体需求为导向打造一流营商环境》（鄂发〔2020〕23号）、《武汉市推进高效办成一件事优化政务服务实施方案》（武营商办〔2021〕3号）相关文件的要求，深化“放管服”改革，推进高效办成一件事，持续优化政务服务环境，制定本方案。

一、工作目标

坚持以企业群众办事需求为导向，以制度创新和流程优化为突破口，围绕高效办成一件事，强力推进政务服务“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨市通办”，推动实现事项管理全统一、业务系统全联通、统一受理全覆盖、重点事项办理全提速，打造规范高效便捷的政务服务环境，全面提升企业群众获得感、满意度。2021年，全区实现100项主题事项“一事联办”，全程网办事项比例达80%以上，区、街、社区政务服务大厅全面推行“一窗通办”，“鄂汇办”武汉旗舰店移动办事项400项，“秒报秒批”事项50项，自助政务服务终端事项达300项，“全市通办”事项200项，更多高频事项“跨市通办”，全力打造政务服务环境最优城区。

二、主要任务

（一）深化“五减”，推动服务事项精简优化

立足办事企业群众需求，着眼最大限度便利高效，进一步优化办事流程，切实解决材料多、证明多、办事难、办事繁等突出问题，推进更深层次、更高水平的减事项、减环节、减材料、减时限、减跑动次数。

1. 精简行政审批事项。全面落实和承接国家、省、市取消、下放行政权力事项，大力精简区级依申请政务服务事项。大力推进本区行政备案规范化管理改革试点。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年12月）

2. 持续开展对标优化行动。在2020年对标优化基础上，按照全市分工，江岸区负责梳理11项办事企业群众高度关注的重点事项，持续对标上海、深圳等先进城市，从申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、工作机制等六个方面，系统重构、整体优化部门内部审批流程，推进形成并实施最优办理标准。减少审批层级，内部审查原则上实施一审一核制或受理、审核、决定三级审批制，取消不必要的层层把关。精简办事手续办事环节，打破部门内部职能界限，形成业务合作协同机制，推进实施一体化办理。（责任单位：区行政审批局、区委统战部、区委编办、区民宗局；完成时限：2021年10月）

3. 创新审批服务方式。持续清理无谓证明事项，坚决取消奇葩证明、循环证明、重复证明。深化“证照分离”改革，大力推进“照后减证”。积极开展“一企一证”“一业一证”试点。

依法依规推进容缺审批、告知承诺、审批改备案等制度，对辖区内特定区域登记的市场主体住所（经营场所）实行“信息申报承诺制”登记。推广“超时默认、自动用印”模式。（责任单位：区司法局、区行政审批局、区市场监管局、区自然资源和规划分局、区建设局等区直相关部门；完成时限：2021年11月）

4. 强化事项规范管理。对照省政府发布的县乡村三级依申请及公共服务事项清单（目录），编制公布区街道社区三级政务服务事项实施清单，实现“清单之外无审批”。落实《湖北省依申请及公共服务事项管理暂行办法（试行）》，依托省政务服务事项管理系统，固化转化“五减”成果，加强事项共性要素和个性要素分类管理，推进提升各类要素的准确性和科学性。（责任单位：区直各部门、各街道、各社区；完成时限：2021年12月）

5. 规范审批中介服务。全面清理违法违规中介服务事项，公布法定行政审批中介服务事项清单。组织推动各领域中介服务机构制定服务条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开，规范服务行为，提高服务效率。杜绝指定或者变相指定中介服务机构，严禁强制或者变相强制市场主体接受中介服务（除法定行政审批中介服务外）。加大中介市场培育力度，引入多元服务主体，促进公平竞争。（责任单位：区发改局，区直相关部门；完成时限：2021年9月）

（二）做实“五通”，推动线上线下融合升级

坚持问题导向，围绕用户通、系统通、数据通、证照通、业务通，大力优平台、强功能、汇数据、促应用，加快政务服务一体化发展，提升线上线下办事服务体验。

1. 深化“一网通办”

加快完善一体化平台功能。按照全省统一部署，整合部门政务服务资源和网上服务入口，推进更多政务服务事项在湖北政务服务网同源发布、统一办理。推动使用自建系统的部门与一体化政务服务平台对接。协助优化完善全市统一受理平台、通用行政审批平台、工程建设审批管理系统、电子监察系统等业务系统功能，提高办事效率和服务体验。（责任单位：区直相关部门；完成时限：2021年11月）

深化电子证照应用共享。按照“应归尽归”的要求，加快推进办件信息、材料、证照数据的全量高质汇集。全面提升电子证照、电子印章、电子档案应用广度深度，推动实现证照信息自动关联获取、线下办事免交实体证照。利用区块链技术，在营商环境重点领域推行电子证照等核验数据全程上链“一码亮证”。在具备使用条件的政务服务事项中电子证照应用率达90%以上，电子印章应用率100%。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年12月）

拓展一体化在线服务。完善24小时自助政务服务体系，加快自助终端标准化、集约化、智能化建设。依托自助终端、手机移动端等服务渠道，持续推动交通、民政、人社、医疗、教育、

房管、公积金、水电气等重点领域高频民生服务事项“就近办”“掌上办”“马上办”。综合运用大数据、人工智能技术，探索“智慧审批”，为企业群众提供“秒报秒批”服务。自建区级智能化远程勘查系统，将系统与“智慧江岸”等平台对接，实现预约勘查、线上指导、实时定位、电子签字等功能，提高现场勘查数字化、智能化水平。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年11月）

2. 推进“一窗通办”

推进统一受理平台应用。根据各部门国省垂及市级自建业务系统与统一受理平台对接情况，明确“一窗通办”事项清单，推动更多事项在区、街道、社区政务服务大厅入驻统一受理平台综合受理，实现线上线下办件“全量感知”。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年11月）

大力推进事项综窗受理。按照“一站式”服务要求，深化综合窗口改革，优化窗口布局，推动区、街道、社区全面实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。优化综合窗口受理模式，推动高频事项综窗办、联办事项专区办、跨域事项专窗办、特殊事项绿窗办，逐步实现无差别窗口业务办理。开辟老年人、残障人士等特殊人群办理专区、绿色通道。（责任单位：区直各部门、各街道、各社区；完成时限：2021年11月）

提升“一窗通办”服务质效。加强线上线下融合，构建功能互补、标准统一、服务同源、信息共享的政务服务体系。提升政

务服务大厅数字化服务功能，大力推行咨询、预约、指引、填表、办理、公示等环节全流程智慧导办服务，提高智慧管理水平。将本区自建预约服务系统与全市一体化预约服务平台对接，通过全市一体化预约服务平台在湖北政务服务网、鄂汇办 APP、自助服务终端等群众办事渠道发布预约服务，减少群众在现场等待时间。完善帮办、代办、教办服务体系，升级大厅“帮帮哥”机器人系统，接入区预约服务系统，将办事群众向自助服务区、网办服务区引导。升级区政务大厅监控系统，新增具备人脸识别功能的监控设备，实现在区政务服务大厅办事窗口提供免身份证刷脸认证服务。全面落实窗口服务首问负责制、首接负责制等制度，做实延时服务、上门服务等服务方式，打造江岸区窗口服务“新样板”。（责任单位：区直各部门、各街道、各社区；完成时限：2021 年 11 月）

3. 推进“跨市通办”“全市通办”

创新通办服务模式。以满足企业群众异地办事需求为导向，坚持“跨市、市内”双着力，按照“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等类型，明确业务审批和服务模式，加快实现市内通办，推进江岸区与长江中游城市群、武汉城市圈等省内外城市在更宽领域、更多事项、更深层次的通办合作。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021 年 11 月）

明确通办事项标准。及时承接落实国家、省、市公布实施的“跨省通办”“省内通办”“全市通办”事项，依托市、区、

街道、社区四级依申请及公共服务事项清单（目录），梳理公布“跨市通办”事项清单，逐项明确通办服务模式，制定标准化工作运行和监督管理机制，建立通办授信体系。推动市场主体登记注册和涉企经营许可等事项实现“省内通办”“跨市通办”“全市通办”。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年11月）

建立健全通办工作机制。建立跨市、全市通办沟通协商机制，按通办事项清单明确责任单位、时间表、路线图，推动“跨市通办”“全市通办”落地落实。江岸区自主开发异地办事统一云平台，推动高频简易事项、证明（证照）打印、查询等服务实现异地办理。鼓励各部门、街道积极探索跨域通办新模式，形成各具特色的经验做法。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年11月）

（三）突出重点，大力推进“一事联办”

突出营商环境和民生热点，将多个政务服务事项集成为以企业群众视角的“一件事”，按照“一套工作机制、一份定标文件、一份办事指南、一张申请表单、一个综合窗口”要求，实施业务流程革命性再造，系统重构跨部门跨层级跨区域协同办事流程，推进100项以上政务服务事项实现“一事联办”。

1. 加强多应用场景“一事联办”。选取办件量大、涉及面广、企业群众需求迫切的“一件事”，逐项研究制定业务协同、系统整合、数据共享的实施方案，经区政务服务部门备案后组织

实施，推动更多适合本区实际的联办主题落地。依托湖北政务服务网、省统一受理平台和“一事联办”业务平台，实现“关联事项、一表申请、一链办理”。拓展联办渠道，优化整合“一事联办”服务窗口，推行联办事项“预判式”指导、联合勘查、一次性验收。滚动推出一批“一件事”事项，开展流程优化再造工作，至2021年9月，至少完成3—5项，自主研发“一事联办”线上发布模块，依托全市政务服务中心，配置已梳理的江岸区特色“一件事”事项组合、表单、流程等信息，实现在湖北政务服务网、鄂汇办、自助服务终端、综合窗口统一收发件系统等群众办事渠道开通“一件事”服务，进行测试上线。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021年9月）

2. 大力推进工程建设领域“一事联办”。推进“多规合一”“多测合一”，实现“一张图”统筹项目建设条件。优化区域性统一评价工作机制。制定公布建筑工程规划许可证、施工许可证豁免清单和联合验收备案抽查清单。再梳理再优化工程建设项目审批流程，分类制定用地规划、施工许可、竣工验收等阶段及并行推进事项“一事联办”办事指南。全面推行水电气接入外线工程并联审批。社会投资带方案出让类工程建设项目、社会投资中小型工程建设项目、政府投资市政类（非独立占地）线性项目、改造类（规划条件不变）工程类建设项目、一般工业类投资建设项目等5类工程项目的审批时间分别压缩至30、45、40、35、30个工作日以内。（责任单位：区建设

局、区自然资源和规划分局、区发改局、区水务局、区科经局、区城管局、区行政审批局等区直相关部门，区供电公司；完成时限：2021 年 11 月）

3. 大力推进涉企商事服务全生命周期“一事联办”。推进企业开办、年审（年检）、变更、注销全生命周期“一事联办”。巩固企业开办“210”成果，确保企业开办线上全程网办、线下“一窗联办”，同步免费发放电子营业执照和电子印章。以“我要办（开）……”为主题，推动上线一批涉企准入准营“一事联办”事项。提升纳税服务质效，推进“多税合一”，企业年均纳税次数减到 6 次以内，纳税人年均纳税时间缩短至 100 个小时以内。（责任单位：区行政审批局、区税务局等区直相关部门，完成时限：2021 年 11 月）

4. 大力推进民生高频事项“一事联办”。推进更多不动产登记事项“一窗通办、即来即办”。实现不动产登记申请、税费征缴、水电气过户等“一网通办、全市通办、一体过户”，扩大在商业银行网点办理不动产登记抵押覆盖面，推行“不见面办理”。将社保医保、就业失业、户籍户政、车驾管等领域和老年人、残障人士等特殊群体的多个服务事项，按主题整合为“一件事”，实行打包办、提速办、简便办。协助完成“医疗费用报销”省级改革试点任务及“新能源汽车牌照申领”“申领失业保险金”等主题事项的复制推广。（责任单位：区自然资源和规划分局、区公安分局、区医保局、区人资局、区社保处等区直相关部门，

完成时限：2021 年 11 月）

（四）审管联动，加快推进“一网通管”

依托省“互联网+监管”系统，健全监管工作规范体系，提升监管规范化、精准化、智能化水平。

1. 监管事项全统一。按照国家、省“互联网+监管”系统事项标准清理规范行政检查、行政处罚、行政强制事项，结合市级地方立法设立的监管事项发布区级监管事项“一张清单”并进行动态调整，逐步实现清单之外无监管。（责任单位：区行政审批局、区委编办、区司法局等区直相关部门，完成时限：2021 年 12 月）

2. 监管系统全联通。按照“事项通、业务通、数据通”对接要求，落实市级监管系统与省“互联网+监管”系统的对接联通。探索“扫码监管”，依托企业营业执照二维码，推进“扫码进企、双向监督”。深化“双随机、一公开”监管，实现抽查结果共享交换、互认互用。（责任单位：区公安分局、区司法局、区市场监管局、区行政审批局等区直相关部门，完成时限：2021 年 12 月）

3. 监管数据全共享。建设区级监管数据中心，汇集区直各部门监管数据。关联整合政府部门履职过程中形成的监管信息及司法判决、违法失信等信息，形成监管信息链。推进风险预警应用，开展信用分类监管。（责任单位：区发改局、区公安分局、区司法局、区市场监管局、区大数据中心、区行政审批局等区直

相关部门，完成时限：2021 年 12 月）

4. 监管业务全覆盖。推广使用武汉市行政执法管理与监督云平台。充分利用物联网、视频监控、卫星遥感和大数据分析等资源，探索基于非现场的远程实时监管。（责任单位：区司法局、区市场监管局、区大数据中心、区行政审批局等区直相关部门，完成时限：2021 年 12 月）

5. 监管行为全留痕。依托武汉市行政执法管理与监督云平台，对行政执法全过程进行记录。逐步推进行政检查、行政处罚、行政强制等全链条线上留痕，实现监管全程可追溯、数据全过程可查询。及时发布监管动态和曝光台信息。（责任单位：区司法局、区市场监管局、区行政审批局等区直相关部门，完成时限：2021 年 12 月）

（五）夯实基础，强化政务服务支撑保障

围绕制度化、专业化、体系化、便利化，加强制度、技术保障、队伍、基层服务体系建设，破壁垒、补短板、强支撑，为优化政务服务打下坚实的体制机制及人力物力基础。

1. 强化制度保障。制定、修订相关区级政务服务规范，加强监督管理，规范政务服务行为。落实上级关于电子证照信息采集、制证颁发、共享使用、监督管理的工作要求。结合“双评议”，完善政务服务“好差评”机制，推进政务服务“一次一评”“一事一评”。（责任单位：区直各部门；完成时限：2021 年 9 月）

2. 强化技术保障。升级改造电子政务外网，加快专网向电子政务内、外网迁移整合，推进电子政务外网在街道、社区政务服务机构全覆盖。完善数据管理、共享体系，强化大数据能力平台建设。落实网络安全等级保护制度，开展组织化、常态化、标准化安全能力建设，确保系统安全运行。（责任单位：区大数据中心、区行政审批局等区直相关部门；完成时限：2021年12月）

3. 强化队伍保障。选派高素质人员充实政务服务一线，保持队伍活力。完善待遇保障机制，评先评优、选拔任用要向政务服务人员倾斜。落实领导定期窗口办公、服务体验及首席负责制等制度。启动实施全员培训计划，建立完善培训体系，加强职业素养和专业培训，开展职业技能大赛活动，着力打造一支政治素质高、业务能力强、服务态度好的政务服务队伍。（责任单位：区直各部门、各街道、各社区；完成时限：2021年12月）

4. 强化基层服务。加强基层人才、技术、资金、网络端口等方面的保障，增强基层服务效能，打通政务服务“最后一公里”。推进实施事项准入制度，着力推进权力科学下放、服务合理下沉、保障有效下移。健全基层政务服务运行管理机制，街道配备相适应的人员力量，至少配备一名技术人员或数据专员，社区要固定专人保障政务服务。完善窗口值守、承诺告知、收件分办、限时办结、出件反馈、投诉举报受理、帮办代办教办、责任追究等工作机制。压实主体责任，区行政审批局统筹推进本辖区基层政务服务相关工作，业务主管部门牵头负责对街

道、社区政务服务中心对口业务进行培训指导，加快打造线上线下融合、支持保障有力、服务便捷高效、群众普遍满意的基层政务服务体系。（责任单位：区直相关部门、各街道、各社区；完成时限：2021 年 12 月）

三、工作措施

（一）加强组织领导。各部门、街道、社区要牢固树立大局意识、服务意识，强化责任担当，把优化政务服务作为“一把手工程”，主要负责人亲自抓、带头督，分管领导具体抓、带头服，及时研究协调解决重点难点问题，加强人财物保障力度，推动责任层层落实。牵头部门要切实履行牵头抓总责任，各相关单位要整体联动，确保优化政务服务各项工作任务落地落细落实。

（二）强化群众满意标准。坚持并强化以市场评价为第一评价，以企业感受为第一感受，以群众满意为第一标准。建立常态化需求调研机制，及时掌握办事企业群众热点、痛点、难点、堵点问题，强化主动服务、精准服务。畅通诉求渠道，推进 12345 热线整合，充分发挥民呼我应、城市留言板等平台作用，及时处置企业群众诉求。加强“好差评”成果应用，以评促改、以评促建、以评促优，实名差评整改回访率达 100%。

（三）完善考核评估。坚持目标导向、问题导向和效果导向，进一步优化考核内容，改进考核办法，提高考核质效，以工作实际成果评判工作优劣。加强第三方评估，完善考评通报制度，将各部门、街道、社区考评结果纳入年度绩效考核内容，工作作风

重点线索移送纪检监察部门处置。

（四）强化宣传引导。创造制度供给宽松环境，健全完善审批服务中的容错免责机制，激励干部担当作为。充分运用线上线下等多种渠道，全方位、多形式开展政务服务改革创新政策宣传解读。加强改革成果和典型案例的宣传，及时总结推广先进做法和典型经验，营造浓厚氛围，让办事企业群众享受更多改革红利。

江岸区行政审批制度改革领导小组办公室 2021 年 4 月 27 日印发
