

武汉市人民政府办公厅文件

武政办〔2019〕33 号

市人民政府办公厅关于印发武汉市深化政务服务 “马上办网上办就近办一次办” 实施方案的通知

各区人民政府,市人民政府各部门:

《武汉市深化政务服务“马上办网上办就近办一次办”实施方案》已经市人民政府同意,现印发给你们,请认真组织实施。



武汉市深化政务服务“马上办网上办 就近办一次办”实施方案

为进一步深化“放管服”改革,大力推进“马上办网上办就近办一次办”(以下简称“四办”),全力打造全国服务环境最优和营商环境最好城市,不断增强企业和群众获得感,特制订本方案。

一、工作目标

以企业和群众办事更快更好更方便为导向,持续深化“放管服”改革,统筹推进审批制度改革与“数字政府”建设,着力推动政务服务理念、方式、作风全方位和深层次变革。到2019年6月底,形成全方位推进“四办”改革格局;企业开办、工程建设项目审批等营商环境重要指标对标优化成效明显;审批服务事项办理环节及申请材料精简、办理时限压缩比肩国内最优城市;政务服务“一网通办”基本实现。到2019年底,政务服务事项“四办”质量和水平全面提升,“马上办”达到60%以上;市区两级事项“网上办”分别达到90%、80%以上;面向自然人提供现场办理事项“就近办”达到70%以上;“一次办”达到90%以上。政务服务环境达到国内先进水平。

二、主要任务及责任分工

(一)推进审批服务事项对标优化

1.调整优化“权责清单”。结合全市机构改革,调整优化行政权力和服务事项,制订并公布市、区、街道(乡镇)三级“权责清

单”，同步录入省行政职权和服务事项管理系统，健全动态调整机制。聚焦企业群众反映强烈的痛点堵点难点，再取消和下放一批行政审批事项。全面清理以备案、登记、注册、目录、年检、监制、认定、认证、专项计划等形式设置的各类变相审批事项。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局、市委编办；责任单位：市直有关部门，各区人民政府〈含开发区、风景区管委会，下同〉；完成时限：2019年5月底之前）

2.制订“四办”事项清单。按照合法合规事项“马上办”、积极推行“网上办”、现场事项“就近办”、复杂事项“一次办”的标准，对全市审批服务事项进行“四办”梳理分类。对标先进城市，按照办理环节最简、办理时限最短和申请材料最少的原则，科学细化量化服务标准，持续优化审批流程，编制直观简明、易看易懂的“四办”事项实施清单和办理流程图。实施清单消除“其他材料”“有关材料”等兜底性条款，最大限度消除申报材料重复提交。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市直有关部门，各区人民政府；完成时限：2019年5月底之前）

3.清理规范审批特殊环节。全面清理审批服务事项中包含的检验、检测、检疫、现场勘察、专家评审、社会听证、集中研究等特殊环节，凡法律法规没有规定的特殊环节一律取消。保留的审批特殊环节实行清单管理，明确法律法规依据、办理条件和办理时限，规范优化操作流程，并纳入电子监察系统监管。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市直有关部门，各区人民政府；

完成时限:2019年6月底之前)

4.持续开展“减证便民”改革行动。持续清理各类无谓证明,凡是没有法律法规规定的证明一律取消,大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等各种繁琐环节和手续,精简办事证明材料。制订并公布市、区、街道(乡镇)三级需要保留的证明事项通用清单,逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办事指南等,清单之外,各级各部门不得索要证明,建立清单动态管理制度,着力破解群众办事“证明多”“证明难”问题。(牵头单位:市司法局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年9月底之前)

(二)推进重点领域改革提速见效

1.深化工程建设审批制度改革。持续推进工程建设项目审批制度改革试点工作,加快实现“一个系统”实施统一管理,“一张蓝图”统筹项目实施,“一个窗口”提供综合服务,“一张表单”整合申报材料,“一套机制”规范审批运行。进一步优化精简工程建设项目审批环节、审批流程和申请材料,推进在线并联办理,继续推行投资项目承诺制、容缺审批、“先建后验”。加强“多规合一”业务系统在项目意向、项目生成、城建计划等前期策划阶段的应用;完善市工程建设项目审批管理系统功能,加快与国家、省级审批管理系统、水电气综合报装验收系统、中介服务网等对接;推进水电气、通信报装验收和工程规划方案地铁协审等事项纳入市区政务服务中心集中办理。推进受理与审批分离、电子监察全流程、全环节覆盖。全面落实联合勘验、联合审图、联合测绘、联合验收等配套制

度。整合综合收发件窗口工作人员力量,实行集中统一管理,负责收件分发、协调督办、统一发件,以及组织联合验收等工作。全市工业项目施工许可压减至 50 个工作日内、工程建设项目审批压减至 90 个工作日内。(牵头单位:市城乡建设局;责任单位:市直有关部门,市城投公司、武汉地铁集团、武汉供电公司,各区人民政府;完成时限:2019 年 6 月底之前)

2.持续推进商事登记改革。深化“证照分离”改革,大力推行“多证合一”“照后减证”。持续优化企业开办流程,完善一窗受理机制,加快网上服务平台建设和应用,进一步压缩企业开办时间。全市新开办企业设立登记、公章刻制、发票申领、社保登记、银行开户等环节办理时限压缩至 3 个工作日内。(牵头单位:市市场监管局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府,人行武汉分行营管部;完成时限:2019 年 6 月底之前)

3.深化不动产登记改革。全面优化不动产登记流程,完善房屋交易、税收和不动产登记“一表申报、一窗受理、一网通办”。将网上办事平台纳入湖北政务服务网体系,通过统一数据交换平台实现信息共享和电子证照应用。实现不动产交易登记跨区域可办。不动产交易登记简易事项当场办结,一般事项不超过 4 个工作日。(牵头单位:市自然资源和规划局;责任单位:市住房保障房管局、市税务局,各区人民政府;完成时限:2019 年 6 月底之前)

4.深化行政审批中介服务改革。进一步清理规范市、区两级行政审批中介服务事项,对保留的审批中介服务事项明确办理时

限、工作流程、申报条件、收费标准并对外公开。持续整治“红顶中介”乱象,加快推进中介服务机构与主管部门脱钩。放宽中介服务市场准入。加快省行政审批中介服务网推广应用。健全行政审批中介服务长效监管机制。(牵头单位:市发展改革委、市商务局〈招商局〉、市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年9月底之前)

5.着力改善社会民生服务。推进教育、卫生健康、养老、社保以及社会管理等领域政务服务制度创新,简化优化民生事项办理流程 and 手续,推进老年证、养老保险、医疗保险、社会保障卡等事项异地联网办理,为人民群众提供便捷高效、公平可及的公共服务。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市民政局、市教育局、市卫生健康委、市医疗保障局、市人力资源社会保障局,各区人民政府;完成时限:2019年9月底之前)

(三)加快实现“一网通办”

1.大力推进一体化在线政务服务平台建设应用。深入推进在线政务服务事项标准化建设。加快完善市政务服务“一张网”,推进“一张网”与发展改革、税务、文化旅游、公安、交通运输、商务、市场监管、生态保护、司法、民政、卫生健康等部门使用的国家、省级业务系统深度对接;加快“一张网”与人力资源社会保障、医疗保障、住房公积金管理中心等部门自建业务系统互联互通;促进“一张网”与在建的工程建设项目审批、不动产登记、商事登记等管理系统集成融合,尽快形成四级一体、五级联动、互联互通、信息

共享的线上服务平台。提高“一张网”应用水平,按照“应上尽上、全程在线”的要求,推动重点领域、高频事项网办快办,拓展网上办事广度和深度。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年9月底之前)

2.加快推进电子证照应用共享。加大电子证照数据归集力度,全市电子证照入库率达到80%以上。完善市电子证照应用平台功能,推进与省政务服务网、市综合窗口统一收发件系统的对接。加快工程建设项目审批、企业开办、不动产登记、社会民生等领域电子证照应用。审批部门办件电子证照应用率达到80%以上。制定并实施数据安全管理办法,确保政务数据安全。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

3.优化“鄂汇办”APP武汉专区功能。依托省“鄂汇办”APP,优化武汉专区功能,梳理业务量大、受众面广、民生关注的高频事项,汇聚到移动端,服务事项拓展到200个以上,推动更多政务服务事项提供移动端服务。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年10月底之前)

4.建设“民呼我应”信息化服务平台。整合社会服务和管理、政务服务“一张网”、网上群众工作部、“微邻里”等信息平台,建立全市统一的“民呼我应”服务平台,打通呼应渠道,推动政务服务和城市治理深度融合。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;

责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

(四)推进政务服务中心提能增效

1.深化政务服务“一门式”改革。完善市、区、街道(乡镇)综合性政务大厅集中服务模式,除因安全等特殊原因外,政务服务事项进驻实体大厅比率达到100%,企业和群众必须到现场办理事项“只进一扇门”。进一步深化相对集中行政许可权改革,全面落实“三个全集中”“两个全入驻”,最大限度提高现场办结率。各区、各部门要进一步将与行政许可事项关联的行政确认、备案等事项划转到行政审批局和行政审批处集中办理,充分发挥综合审批效能。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局、市委编办;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年6月底之前)

2.完善“综合窗口”服务模式。完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式。根据企业群众办事办件频率和办事习惯,不断优化调整窗口设置。建立健全部门联动机制,实行一窗受理、集成服务。组建市政务服务机构,确保市民之家“综合窗口”改革落地见效,一窗受理事项达到80%以上。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年10月底之前)

3.提升窗口服务质量。落实首问负责、首席代表、一次性告知、限时办结、延时服务、电子监察、综合绩效考评、责任追究等制度。加强政务服务队伍建设,选派优秀人才进驻政务服务中心,加

强业务培训,保持队伍稳定。深入开展审批处(科)室“双评议”工作,强化服务意识,将政务服务窗口建设成为全市作风建设的标杆。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年10月底之前)

4.推动线上线下融合服务。充分发挥政务服务中心的基础作用,完善实体服务大厅功能。整合网上业务系统,统筹服务资源,形成线上线下功能互补、合一通办的政务服务模式。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

(五)持续推进审批服务下沉

1.推进政务服务事项权限下放。按照依法下放、宜放则放的原则,将群众关心关注、基层迫切需要且能有效承接的政务服务事项,按领域“全链条”下放到街道(乡镇)、社区(村)服务窗口。聚焦养老、教育、就业和社会保障、不动产登记、社会救助、户籍管理、乡村建设等与群众密切相关的重点事项,持续完善适应基层实际的事项清单、办事指南和 workflows。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

2.提高基层便民服务能力。加强和规范街道(乡镇)、社区(村)便民服务中心(室)建设,推进基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口向基层延伸。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

3.推进企业办事不出园区。市、区政务服务中心通过设立园区分中心并充分授权,以及设置“政务服务专窗”、专人帮代办等方式,送服务到企业密集区,做到主动服务、上门服务、贴身服务。2019年内争取实现企业大部分事项办理不出园区。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

(六)创新便企便民审批服务方式

1.推行情景审批“套餐办”。聚焦群众反映突出的跑多个部门、排多个窗口、交多次材料等问题,以办好“一件事”为导向,围绕开办餐馆、药店、书店、便利店、二手房买卖等应用场景,再造审批服务流程,实现关联事项“一表申请、一套材料、一窗办理”。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年12月底之前)

2.推行24小时“自助办”。加快24小时政务服务自助区建设,实现市、区、街道(乡镇)三级全覆盖,并向有条件的社区(村)延伸。自助终端可办理高频事项不少于50项。(牵头单位:市政务服务和大数据管理局;责任单位:市直有关部门,各区人民政府;完成时限:2019年6月底之前)

3.推行便民服务“随时办”。推行弹性工作和预约办事制度,为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理办理通道,有条件的区可探索实行“5+X”工作日模式。对重点区域重点项目有针对性地提供个性化定制服务。(牵头单位:市政务服务和大数据

管理局；责任单位：市直有关部门，各区人民政府；完成时限：2019年12月底之前）

4.深化专业人员“帮代办”。完善市、区、街道（乡镇）、社区（村）四级帮办代办体系。对全市已签约未开工的重点投资项目，提前介入、跟踪帮办，为企业提供专家辅导、预排工期、协调办理等全流程精准化服务。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市直有关部门，各区人民政府；完成时限：2019年12月底之前）

三、保障措施

（一）强化组织领导。各区、各部门和单位要高度重视“四办”改革，将改革摆在突出位置，列入重要议事日程，主要负责人亲自抓。要迅速开展自查摸底，制订具体方案，细化分解任务，明确时间节点，层层压实责任，确保改革措施落地生效。

（二）强化协同推进。市政务服务和大数据管理局要加强对“四办”改革的统筹协调。各牵头责任单位要切实履行牵头责任，针对所牵头任务制订专项工作方案，建立协作机制。各区、各部门和单位要牢固树立全市“一盘棋”思想，按照责任分工，协力推进改革，形成整体联动、协调配合的工作格局。

（三）强化考核评估。建立标准量化、综合排名、定期通报、末位约谈的“四办”改革考核制度，制定深化“四办”改革的考核办法，引入第三方评估机构，对各区、各部门和单位“四办”改革和政务服务效能进行月度考评，考评结果纳入绩效考核。

(四)强化督查问责。将工作督办和巡查督办有机结合,市人民政府办公厅对各区、各部门和单位改革推进情况定期督办,各区、各部门和单位要主动接受市作风巡查组巡查。对“四办”改革任务落实好的进行通报表扬,对工作进展慢、落实不力的予以严肃问责。

抄送: 市委办公厅,武汉警备区,各人民团体,各民主党派。
市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市监察委,市法院、检察院。
各新闻单位,各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2019年4月4日印发
