信阳市深化“放管服效”改革推进审批服务便民化领导小组办公室文件

信“放管服效”组〔2023〕14号

关于印发《信阳市政务服务事项流程再造工作方案》的通知

市直有关部门:

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《信阳市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。

2023年4月22日

信阳市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，结合信阳市政务服务工作实际，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，对市级政务服务事项进行流程再造，**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。市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。市直各部门要根据事项及要素变动情况，及时提出调整申请，市行政审批和政务信息管理局经审核确认后发布。市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 23 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；从市行政审批和政务信息管理系统中抽调业务骨干，成立 5 个由处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：《市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和困难。

（二）集中攻坚（4 月 24 日—5 月 5 日）

1. 政务服务事项流程再造。市直各部门在全市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。市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）

市行政审批和政务信息管理局对市直各部门政务服务

事项流程再造结果进行梳理汇总，按照工作程序进行审核确认后，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。市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。要加强对各指标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、市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

附件一：

市政务服务事项流程再造工作推进组
任务分工

第一组：

组长：胡银昌　　成员：周宇、周劲松、丁福玲

包联部门：信阳市公安局、信阳市自然资源和规划局、信阳市财政局、信阳市人民防空办公室、信阳市城市管理局、信阳市国家安全局、信阳市邮政管理局。

联络人：周劲松　　联系电话：13523767166

第二组：

组长：赵　冰　　成员：聂驰、张烨、肖鹏飞

包联部门：信阳市公安局、信阳市社会保障局、中共信阳市委宣传部（新闻出版局）、中共信阳市委外事工作委员会办公室、信阳市卫生健康委员会、信阳市商务局、信阳市教育体育局、信阳市住房公积金中心、信阳供电公司、信阳市供水集团有限公司、信阳富地燃气有限公司。

联络人：聂　驰　　联系电话：17737666681

第三组：

组长：简浩　　成员：王晓娟、张蓉、韩道杰

包联部门：信阳市交通运输局、信阳市发展和改革委员

会、信阳市人民政府侨务办公室、信阳市民族宗教事务局、信阳市司法局、信阳市文化广电和旅游局、信阳市金融工作局、市供水集团有限公司。

联络人：韩道杰　　联系电话：17839771386

第四组：

组长：邢伟　　组员：孔维汉、林磊、雷慧

包联部门：信阳市人力资源和保障局、信阳市应急管理局、信阳市生态环境局、信阳市水利局、信阳市林业和茶产业局、信阳市统计局、中国人民银行信阳市中心支行、信阳市档案局、信阳市消防救援支队、信阳富地燃气有限公司、信阳市通信发展管理办公室、信阳市残疾人联合会。

联络人：林　磊　　联系电话：13183361907

第五组：

组长：路冬红　　组员：朱少正、夏琪琪、余海

包联部门：信阳市市场监管局、信阳市医疗保障局、信阳市住房和城乡建设局、信阳市民政局、信阳市农业农村局、信阳市科学技术局、信阳市气象局、信阳市烟草专卖局、信阳市退役军人事务局。

联络人：夏琪琪　　联系电话：17633769980

附件二：

政务服务事项要素填写通用标准表

序号	要素	填写要求
1	事项名称	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（一般是法定本级行使，涉及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	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，涉及放权赋能事项在 授权组织/受委托组织 中选择一个）
4	行使层级	市级
5	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
6	办件类型	系统内已填入内容不再修改(即办件/承诺件/承诺上报件/联办件）
7	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
8	联办事项名称	
9	承诺时限	系统内已填入内容不再修改(目前行政许可事项即办件占比 87.08%,时限压缩比 94.32%)
10	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
11	办理流程说明	按“三集中三到位”要求，受理环节是大厅窗口受理人员，审核和决定是部门行政审批科人员，发证是大厅综合出证窗口人员。 例：林茶局事项“备案制的建设项目临时占用林地许可” 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； 环节名称：审核；办理人：行政审批科工作人员；办理时限：0.5 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； 环节名称：决定；办理人：窗口首席代表；办理时限：0.5 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，属于市级权限的准予行政许可，超出市级权限的上报省林业局审批；申请不符合规定的，不准予行政许可； 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》；
12	流程图内容	按照办理流程制作流程图上传
13	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
14	是否允许减免	

15	允许减免依据	
16	收费说明	
17	纸质申请材料的收取方式	窗口收取、邮递收取
18	是否支持物流快递	是
19	纸质申请材料的部门邮递收件人信息	写大厅里的地址，人社、公安、医保、公积金、不动产、市场准入、工改等部门综合窗口明确一个收件地址、收件人及联系电话，进驻无差别综合受理窗口的事项统一填写：河南省信阳市羊山新区新七大道 110 号信阳市政务服务中心 4 楼 综合受理窗口 6369872（寄件前请电话联系）
20	特殊环节时限	按实际情况填写，例：5 个工作日
21	办理结果获取方式	有办理结果的勾选窗口领取,邮寄，或电子证照下载
22	办结结果说明	按实际情况填写，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。
23	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）
24	受理地址说明(办理地址)	信阳市羊山新区（县）新七大道街道 110 号信阳市政务服务中心（信阳市民之家）
25	交通指引	市内乘坐 25 路、28 路、30 路公交车在市行政审批中心站下车。
26	主办处室	行政审批科或其他部门明确集中承担行政审批工作科室名称
27	会办处室	不填
28	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。周六提供延时服务。
29	联系电话（咨询电话）	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 例：一、固话咨询:0376-6860208 二、网上咨询地址： http://was.hnzwfw.gov.cn/evaluation-web/userAuthent/getUserAuthent.do?flag=3 三、现场咨询:信阳市羊山新区（县）新七大道街道 110 号市政务服务中心三楼咨询台
30	监督投诉（科室、电话等）	一、固话投诉:0376-6369789 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://wsxfdt.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:信阳市平桥（区）县羊山新区街道新七大道 110 号市政务服务中心五楼效能督查科 536 室（窗口）
31	窗口描述	以整部门事项统一填写，不再明确到窗口号，例：市政务服务中心 4 楼无差别综合受理窗口。
32	窗口备注信息	按实际情况填写，没有可不填，例：门头牌匾的行政许可事项，在各辖区行政服务中心办理。
33	地图坐标	32.142571,114.088038
34	网上申报网址	系统内已填入内容不再修改
35	网上申报网址名称	系统内已填入内容不再修改
36	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
37	是否进驻政务实体大厅	是
38	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”
39	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”
40	办理形式	窗口办理、网上办理、快递申请
41	四办标志	就近办,网上办,一次办，即办件事项还需勾选马上办
42	是否网办	是
43	网上办理深度	系统内已填入内容不再修改
44	承诺到现场窗口最多次数	0
45	承诺到现场窗口最多次数说明	材料齐全符合要求
46	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。
47	材料形式	按实际情况填写，例：纸质或电子
48	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”
49	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
50	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）
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	材料类型	按实际情况填写（原件/复印件/原件和复印件）