

沈丘县政务服务和大数据管理局文件

沈政数〔2022〕4号

沈丘县政务服务和大数据管理局 关于进一步规范政务服务事项办事指南 推进政务服务规范化的通知

各乡镇人民政府，县直有关单位：

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）精神，根据上级关于建立完善政务服务事项办事指南自查和抽查工作机制的要求，不断提升全县各级政务服务标准化、规范化、便利化水平，持续优化政务环境，现就有关事宜通知如下。

一、工作目标

以编制标准化办事指南为抓手，以群众和企业需求为导向，逐步推动我县同一事项受理条件、办理流程、申请材料、办理时

限、办理结果等要素规范统一，实现无差别受理、同标准办理，推进政务服务规范化。

二、工作任务

（一）提升办事指南准确性

1、检查办事指南完备性。对河南政务服务网上各政务服务事项办事指南要素进行全面检查，重点核查承诺时限是否空缺、到办事现场跑一次是否注明到场原因、办事大厅和交通指引信息是否空缺、办理流程经办人是否明确、网办深度和网办地址是否填写等。

2、检查办事指南准确度。重点检查办理流程中的办理时限是否为零、办公、咨询或投诉等电话是否准确、办事大厅和办理窗口填写是否准确、支持物流类型与物流地址内容是否一致、网办深度是否符合对应关系、到办事现场跑动次数到场原因是否对应等。

3、检查办事指南规范性。根据国办办事指南准确度考核和全省“高效办成一件事”考核要求，全面规范办事指南，避免出现要素之间逻辑性错误。重点检查全程网办事项是否需要到现场跑一次、办理流程各环节时间总和与承诺时限是否一致、办件类型与承诺办理时限是否一致、到现场0跑腿是否勾选物流支持等。

（二）及时动态调整办事指南

各部门要根据省级部门事项颗粒化拆分情况，及时调整发布政务服务事项，同步完善办事指南。政务服务事项运行过程中，经办人、电话、地址等要素信息有变动的，应及时予以更新，多渠道公开发布，为企业群众办事提供精准指引。各级政务服务场所印制纸质办事指南，确保与河南政务服务网、门户网站、移动端对外发布的办事指南一致。

（三）全面开展自查和抽查

各部门要按照《关于建立完善政务服务事项办事指南自查和抽查工作机制的通知》要求，对政务服务事项办事指南所有要素逐一进行自检自查，确保线上线下办事指南内容一致。县政务服务部门要不定期对县乡村三级政务服务事项办事指南进行抽查，督促发现问题的责任单位整改到位。

（四）对标一流优化审批服务

各部门要聚焦“高效办成一件事”，围绕“四办四减”，对标省内先进地市和深圳、广州、杭州、南京等地一流水平，动态调整相关指标。各部门业务管理人员要学习掌握事项管理系统操作技巧，熟悉本部门业务流程、办理时限、跑动次数等要素的实际办件情况，重点检查“减时限”是否达到先进地区水平，办理流程是否达到“减环节”改革要求，“减材料”是否充分应用电子证照，“零跑动”是否真正无需到现场办理。

四、工作要求

(一)强化组织领导。各部门要切实担负起主体责任，将办事指南作为面向企业、群众提供服务的“第一道窗口”，作为提升审批服务质效的重要基础性工作，认真研究部署，明确工作步骤，细化工作措施，精心组织实施，扎实稳妥推进政务服务标准化，推动政务办事指南规范化。

(二)完善监督考核。政务服务和大数据管理局将政务服务规范化建设纳入营商环境评价、“高效办成一件事”考核范围，定期开展督促检查和跟踪评估，并通报工作进展和成效。要加强督促检查，建立完善督查工作机制，加大抽查力度，对发现的问题立行立改，督促落实到位。

(三)加大宣传力度。各部门要加强政策宣传解读、服务推广和精准推送，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读和办事指引，及时总结好推进政务服务标准化、规范化、便利化工作中的举措和成效，形成典型经验进行复制推广。

沈丘县政务服务和大数据管理局

2022年5月25日

