

赣州市人民政府办公室文件

赣市府办字〔2021〕19号

赣州市人民政府办公室 关于印发2021年深化“放管服”改革 优化政务服务工作要点的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位：

《2021年深化“放管服”改革优化政务服务工作要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



2021年4月12日

2021年深化“放管服”改革 优化政务服务工作要点

2021年是建党100周年、“十四五”规划开局之年，也是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年。2021年全市深化“放管服”改革优化政务服务工作的总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神以及习近平总书记视察江西和赣州重要讲话精神，认真落实市委五届十次全会精神，以深化“放管服”改革为抓手，以打造政务服务满意度一等地市为目标，不断推进改革创新，打通系统壁垒，再造审批流程，让一流营商环境成为赣州的金字招牌，助推全市高质量跨越式发展。

一、紧扣一个目标，建设政务满意度一等地市

（一）树立“马上就办”工作作风。坚持“马上就办、办就办好”，聚焦问题短板，提升政务效能，抓实营商环境评估评测结果运用，实现以评促优。建立政商交往正负面清单，建立企业诉求一键派发、限时办理、满意度评价、督办考核工作机制，当好“放管服”改革先锋，打造粤港澳大湾区企业入赣“无差别”办事体验，建设全省政务服务满意度一等地市。〔牵头部门：市发改委、市行政审批局；责任部门：市“五型”办、市工商联等相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（二）打造一流政务服务办事环境。按照省政府“三集中、

三到位”要求，推动依申请类政务服务事项集中进驻各级政务服务大厅，实现“进一扇门、办所有事”。加快各级政务大厅的升级改造，完善办事指南、办理流程、咨询导办等服务标识，在政务服务大厅统一设置“首位产业一链办”专区、24小时自助政务服务区、政务小哥帮办中心等，打造“五星级”政务服务环境。推行窗口人员服务规范，做到“着装统一、标准统一”，落实“延时错时”窗口人员工作补助。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市公安局、市退役军人事务管理局、市税务局、市人社局、市财政局等相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（三）构建市县乡村四级政务服务体系。按照建设全省政务服务满意度一等地市要求，科学合理配置市、县、乡三级政务服务机构职能，建立市、县、乡、村政务服务四级联动机制。提升基层政务服务能力，采取“点单下放”和“动态调整”模式，赋予基层更多权限，将所有便民服务事项全部进驻乡镇（街道）综合便民服务中心。梳理村（社区）帮办代办事项清单，并对外公布。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市委编办、市司法局、市民政局等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（四）建立统一的政务事项办理规范。科学细化量化政务服务事项标准，做到事项精细化、要素颗粒化、指南标准化、办事场景化，完善直观易懂的审批服务事项办理流程图（表），实现网

上可查、电话可询，为办事人提供清晰指引，实现全市同一事项无差别受理、同标准办理。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

二、深化五项改革，推进全链条快速审批

（五）深化“一枚印章管审批”改革。积极推进县级相对集中行政许可权改革试点工作，完成事项集中划转，配齐配强审批服务力量，4月底前县级行政审批局全面对外运行，9月底前启动第二批事项划转。开展减环节、减材料、减证明、减时间、减跑动、减费用、增强透明度等“六减一增”专项提升行动，非即办事项，在现有基础上审批时限压减30%以上。建立健全审管互动工作机制，建设审管互动系统平台，强化事中事后监管。〔牵头部门：各县（市、区）人民政府、市行政审批局、市司法局；责任部门：各相关市直部门；完成时限：2021年9月底前〕

（六）推行首位产业“一链办”改革。支持各县（市、区）首位产业强链补链，梳理首位产业全链审批事项清单，将首位产业链上企业“全生命周期”涉及的审批权限，赋予当地开发区（园区），全链条再造审批流程，实现“全产业一链办”。在县政务大厅及“赣服通”县级分厅设立首位产业“全链审批”服务专区，以“事项最全、流程最优、效率最高、服务最好”为目标，为产业链企业提供线上线下“一站式”集成服务。〔牵头部门：市行政审批局、市司法局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、

区)人民政府;完成时限:2021年9月底前]

(七)深化工程建设项目审批便利化改革。争取省住建厅支持我市率先实施工程建设施工图审查改革,年内制定实施办法,对中低风险工程建设项目取消图审。推进工程建设项目“六多合一”改革。推广“容缺受理+承诺制”改革,扩大“容缺办”范围,建立容缺事项清单动态调整机制,服务重点项目“快速审批”。推动将工程建设项目审批管理、投资项目在线审批监管等系统,接入“一窗式”综合受理平台,加快对接全省统一网上中介服务超市,实现“一次不跑、全程网办”。[牵头部门:市住建局、市行政审批局;责任部门:市自然资源局、市发改委等相关市直部门、各县(市、区)人民政府;完成时限:2021年底前]

(八)试行低风险事项“豁免审批”改革。降低审批门槛,对部分低风险审批事项试行“豁免审批”,采取直接豁免、告知承诺、备案等方式推行快速审批。监管部门创新事中事后监管方式,对于不如实承诺或规避监管的列入“黑名单”。[牵头部门:市行政审批局、市司法局;责任部门:市自然资源局、市医保局、市住建局、市市场监管局等相关市直部门,各县(市、区)人民政府;完成时限:2021年6月底前]

(九)推进企业准入准营“证照联办”改革。依托江西省企业开办“一网通办”平台,打通企业登记、公章刻制、申领发票、企业参保、公积金缴存等业务流程,办理时间力争压缩在0.5个工作日内。在此基础上,通过“一照含证”改革,将食品、药品、

气瓶充装等企业准营相关许可（含登记备案）事项同步受理，并将信息加载在营业执照上，推进证照联办审批模式，实现企业准入准营“一次办好”。〔牵头部门：市市场监管局、市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年9月底前〕

三、推行五办服务，对接粤港澳大湾区政务环境

（十）推行政务服务“异地办”。扩大“异地通办”范围，在各级政务服务大厅和“赣服通”赣州分厅设立线上线下“异地通办”服务专区，将医保、公积金、不动产等市级系统对接“异地通办”服务专区。2021年底前，国家和省部署的“跨省通办”“省内通办”事项要全面落实，“全市通办”事项不少于100项。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市大数据发展管理局等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年10月底前〕

（十一）推行政务服务“延时办”。市、县、乡三级政务服务大厅持续完善延时错时预约服务，进一步提升线下延时错时办理能力，增强线上预约服务功能，强化跨部门间业务协同办理，重点针对高频事项，科学设置延时窗口，确保延时错时期间能完整办成“一件事”。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年12月底前〕

（十二）推行政务服务“无证办”。按照省政府要求，全面

推进“无证办理”政务服务大厅建设，加强电子证照在办理具体政务服务事项中的应用，全面推行“区块链+电子证照+无证办理”，办事群众通过“刷脸”“扫码”“亮码”等方式，经本人授权，服务窗口自动关联调取证照数据，实现“无证办理”。2021年底前，市、县两级政务服务大厅要基本实现高频事项“无证办理”。〔牵头部门：市行政审批局、市大数据发展管理局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年12月底前〕

（十三）推行政务服务“一次办”。从企业群众办成“一件事”角度出发，制定出台全市“一件事”办理操作规范，聚焦高频政务服务，编制二手房交易、人才引进、就业创业等“一件事一次办”清单，强化数据共享，注重业务协同，再造审批服务流程，由牵头部门统一受理、配合部门分头办理，实行一表申请、一套材料、一次提交、限时办结。2021年底前，推出20个事项“一件事一次办”。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市自然资源局、市人社局、市人才办等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（十四）推行政务服务“帮代办”。建立政务服务帮代办制度，在各县（市、区）、开发区政务服务大厅设立“政务服务帮办中心”，建立重点项目部门首问负责制，推广“政务小哥帮您办”工作模式，动态调整帮代办事项清单，组建“政务小哥”帮办队伍，为粤港澳大湾区产业转移、企业落户，以及市民提供“零距离

离、贴心办”服务。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年9月底前〕

四、建设六大平台，推动政务服务数字化转型

（十五）建设惠企政策兑现平台。编制惠企政策兑现办事指南，在“赣服通”赣州分厅开设惠企政策兑现服务专区，开通“政策推送、政策兑现、亲清解难、一键问政、政企面对面”等功能，强化线上线下融合办理，对接12345热线和“赣政通”，实现“线上接单、线下办理”，助力惠企政策一站式兑现。〔牵头部门：市发改委、市工信局、市行政审批局；责任部门：市科技局、市财政局、市大数据发展管理局等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年10月底前〕

（十六）建设数字政务一体化平台（二期）。完成数字政务一体化调度监测中心（二期）建设，建设政务服务数据归集专题库，汇聚全市政务数据资源，强化数据资源共享应用，为推动政务服务“一网通办”提供数据支撑，实现平台融合、监测调度、数据归集、运营推广“四个一体化”，全过程调度政务服务申请、审批、监管和服务。〔牵头部门：市行政审批局、市大数据发展管理局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（十七）建设“赣服通”赣州分厅4.0平台。上线赣州本地事项达200项以上，推出“赣服通赣州分厅”微信小程序，线上

开设“企业政策兑现”服务专区、“全产业一链办”服务专区、“异地通办”服务专区、老年人等特殊群体服务专区，线下建设“无证办理”政务服务大厅和“数字政务24小时自助区”2.0，争取全市用户注册数达到600万。打通“赣政通”“赣服通”服务通道，推行“前店后厂”政务服务新模式，实现更多政务服务事项通过“赣服通”掌上受理、“赣政通”后台办理。市级于8月底、县级于9月底完成“赣服通”4.0建设。〔牵头部门：市行政审批局、市大数据发展管理局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年9月底前〕

（十八）建设“AI智能审批”平台。依托城市大脑建设数字政务中台，首批将市不动产、市保障房、特种设备登记等系统接入“数字政务业务中台”，实现业务统一受理；精选一批简单高频事项，开展标准化、颗粒化梳理，运用区块链、大数据、5G等新兴技术，实现无人工干预“同标准、无差别”智能审批。2021年底前，市级、县级分别推出10个、5个以上智能审批事项。〔牵头部门：市行政审批局、市大数据发展管理局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（十九）升级“一窗式”综合受理平台。依托国家一体化在线政务服务平台和江西政务服务网，进一步提升全市政务服务“一网通办”功能，重点提升政务服务“全流程网办”比例。2021年底前，全市各地、各部门自建政务服务业务系统完成与“一窗式”综合服务平台对接，全市各级政务服务全部通过“一窗式”

平台收、出件，实现系统通、数据通、业务通。〔牵头部门：市行政审批局、市大数据发展管理局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（二十）建设“不见面开标+异地评标”系统。运用互联网技术，将评标、开标从现场搬到网上，实现远程在线实时评标和开标，有效隔离投标人之间的串联，避免投标人与专家评委的线下接触，减少交易过程中的人为干扰，促进市场竞争，激发市场活力。6月底前，完成“不见面开标+远程异地评标”系统的建设。〔牵头部门：市公共资源交易中心；责任部门：各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年6月底前〕

五、改进作风效能，加强政务服务队伍建设

（二十一）加强政务服务监管。主动接受社会监督，直接面向服务对象聘请政务服务“监督员”，收集企业群众办事堵点、难点问题。组织人员深入一线，常态化开展体验式暗访调研。抓实江西电视台都市现场《聚焦“放管服”改革曝光“怕慢假庸散”》栏目等媒体曝光问题的整改工作。完善“互联网+监管”平台，建立健全监管事项目录清单动态管理机制，实现“照单监管”。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市“五型”办、市纪委监委、市司法局、市市场监管局等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（二十二）强化“好差评”系统运用。主动引导办事企业和群众参与政务服务评价，不得故意设置障碍或者干扰评价人评价

行为。建立科学合理的“好差评”考核考评机制，严格执行“差评”核实整改的闭环管理，加强“好差评”数据分析研判，强化评价结果运用，对企业群众满意率低于95%的部门单位责令整改。
〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（二十三）畅通热线民声服务通道。全面整合12315、12319、12328等未归并短号，实现全市政务服务“一号对外”。开设营商环境、法律援助和老年服务接话专区，为企业群众提供咨询和预约服务。推进热线应答、工单转办、数据分析等智能化应用。启动市直单位负责人“接话日”工作。强化群众诉求办理跟踪督办，确保件件有落实，事事有回音。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：市综治办、市市场监管局、市城管局、市司法局等相关市直部门，各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

（二十四）打造过硬政务服务队伍。大力弘扬苏区干部好作风，倡导“不为不办找理由、只为办好想办法”工作理念。激励干部在“放管服”改革中当模范、争先锋，打造一支“政治过硬、业务过硬、能力过硬、人民群众满意”的政务服务干部铁军。〔牵头部门：市行政审批局；责任部门：各相关市直部门、各县（市、区）人民政府；完成时限：2021年底前〕

抄送：市委办公室，市纪委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，赣州军分区，市委各部门，市中级人民法院，市检察院，群众团体，新闻单位。

赣州市人民政府办公室秘书科

2021年4月12日印发
