

德安县人民政府办公室文件

德府办字〔2023〕37号

德安县人民政府办公室 关于印发德安县深化“放管服”改革提升政务服务质效实施方案

各乡（镇）人民政府，县政府各部门，县直及驻县各单位：

《德安县深化“放管服”改革提升政务服务质效实施方案》已经县人民政府同意，现印发你们，请认真贯彻落实。

2023年7月14日

（此件主动公开）

德安县深化“放管服”改革提升 政务服务质效实施方案

为贯彻落实《江西省人民政府办公厅印发关于深化“放管服”改革巩固提升一体化政务服务能力若干措施的通知》（赣府厅字〔2023〕30号）、《九江市人民政府办公室关于印发九江市深化“放管服”改革提升政务服务质效若干措施的通知》（九府办字〔2023〕44号）文件精神，持续深化“放管服”改革，加快转变政府职能，促进营商环境实现创新突破，推动我县高质量发展，结合我县实际，制定本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和习近平总书记视察江西重要讲话精神，紧紧围绕省、市、县打造一流营商环境决策部署，坚持对标一流、创新实干，以推动政务服务标准化、规范化、智能化、便利化、专业化为着力点，持续深化“放管服”改革，推进政府职能转变，加快促进政务服务提质增效，切实增强企业群众获得感和满意度，不断擦亮“选择德安 就是心安”的营商环境品牌。

二、工作目标

持续简政放权，加强监管创新，提高服务效能，更大激发

市场活力和社会创造力，不断提升企业和群众办事便捷度、体验度、满意度，以明确 24 条具体举措为抓手，推动我县进一步转变政府职能。持续一体推进“放管服”改革，打造一流营商环境，激发市场活力和社会创造力，为加快建设富裕美丽幸福现代化新德安，描绘好新时代德安改革发展新画卷提供有力支撑。

三、具体任务

1. 加快推进相对集中行政许可权改革。持续推进相对集中行政许可权改革，推进县行政审批局机构设置及运行，围绕便民利企，进一步优化划转事项。按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，健全行政审批部门与行业监管部门协同联动工作机制。规范“承诺制+容缺后补”办理方式。建设行政审批涉及的法律政策规范文件库，实现申请端和审批端智能查询，提升审批服务质效。（牵头单位：县行政审批局；责任单位：县政府办、县委编办、县司法局、县市监局等县直各相关单位）

2. 进一步深化行政权责清单管理。按照国家、省级和市级公布的行政许可实施规范，由县本级认领子项、业务办理项，细化具体要素，形成办事指南并向社会公布。全面清理规范行政备案事项，编制公布县本级行政备案事项清单。坚持按需、多样、动态精准赋权原则，根据本地用权需求申请市级赋权事项。开展基层审批服务执法示范乡镇创建，进一步推进乡镇承接县级赋权落实落地。加快推进全县政务服务事项标准化体系

建设，开展依申请类政务服务事项标准化、颗粒化、精益化梳理工作，建立健全动态管理调整机制，实现政务服务事项要素同标、统一管理、同源发布。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：县直各相关单位、各乡镇）

3. 持续推进“互联网+监管”。建立多部门协同推进“互联网+监管”工作机制，及时承接国家、省级监管事项目录清单，落实监管事项目录清单和检查实施清单动态管理机制，推动实现“照单监管”。2023 年底前，监管行为覆盖率达 100%。按照全省统一部署，推进行业部门自有非现场监管资源与省“互联网+监管”系统对接，推动落实监管信息互联互通。积极推行在安全生产、食品安全、交通运输、生态环境等领域运用现代信息技术实施非现场监管，避免对市场主体正常生产经营活动的不必要干扰。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位）

4. 推动政务数据有序共享。强化供需对接，依托电子政务共享数据统一交换平台，建设“一人一档”“一企一档”主题数据库，推动本地本部门数据资源“按需归集，应归尽归”，利用省级政务部门业务系统数据共享接口和数据回流机制，打破数据共享系统壁垒，推动政务数据跨地区、跨部门、跨层级互认共享。2023 年底前，按照全省统一部署，实现平台目录挂载率、数据更新及时率、供需对接清单总体完成率均达到 90% 以上。（牵头单位：县数字经济发展中心；责任单位：县直各

相关单位)

5. 推动一体化政务服务平台做强做优。依托市县乡村四级一体化智慧政务体系，加快推动“互联网+政务服务”向基层延伸，运用“受办分离”通用综合窗口改革成果，改造优化“一窗式”综合服务平台适应具体业务办理需求。探索推动进驻政务（便民）服务中心（站）的各行业部门业务数据向“一窗式”综合服务平台汇聚。2023 年底前，县级依申请政务服务事项网上可办率达 95%以上，全程网办率达 70%以上，实现政务外网、一体化政务服务平台县乡全覆盖。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位、各乡镇）

6. 深化工程建设审批制度改革。加快“多规合一”项目策划生成，探索公开出让用地“用地清单制”改革；创新联合辅导改革，扩大集成区域评估成果运用，进一步优化简化联合验收方式，强化全流程“多测合一”成果共享，探索工程建设项目审批电子材料归档，加强审批监管和企业信用信息联动；优化工程建设“一站式”集成服务，优化市政公用基础设施智能化申报水平；实施工程建设项目全流程标准化；深化全流程电子证照运用，实现工程建设项目“不见面”审批、全流程网上办理。（牵头单位：县行政审批局、县自然资源局、县住建局；责任单位：县直各相关单位）

7. 提升网上中介服务能力。迭代升级中介服务超市德安分

厅平台，健全中介服务事项清单目录，完善中介服务监管体系。开展行政审批中介服务规范治理，构建行业部门与审批部门对中介服务双监管体系，强化行业监管，健全信用评价、激励、惩戒机制。（牵头单位：县行政审批局、县发改委、县市监局；责任单位：县直各相关单位）

8. 推进电子证照和电子印章的深度应用。推动县级自建业务系统的改造，并与电子证照共享服务系统、省统一电子印章系统深度对接，强化对电子证照和电子印章的调用水平，建立存量、增量电子化证照常态化归集机制，推动统一在线身份认证、电子证照、电子签章在公积金、不动产、项目申报、招投标、政府采购等业务领域的应用。2023 年底前，县级电子证照签发率达 85%以上、用证率达 60%以上，纳税企业电子印章使用率达 60%以上。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数字经济发展中心、县税务局；责任单位：县直各相关单位）

9. 开展“无证明城市”建设。建设证明材料库相关应用模块，完成县乡村电子印章备案全覆盖。全面开展证明材料梳理工作，通过部门核验、告知承诺、直接取消、在线开具等方式实现证明免提交或在线开具。2023 年底前，梳理统一的证明材料清单。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县民政局、县司法局、县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位、各乡镇）

10. 持续推进“赣服通”迭代升级。积极承接“赣服通”迭

代升级，依托数据共享应用成果，积极推进免证办理、不见面审批、“一件事一次办”、数字乡村、人才就业、帮办代办、老年人、残疾人等专区便利化升级改造，推动交通出行、健康医疗、文化服务、体育服务、旅游服务、军警优待服务、困难救助、法律服务、公证服务等领域部门或企业移动端与“赣服通”对接，上线政务服务地图导航服务。2023 年底前，“赣服通”依申请政务服务事项查询办理率达 80%以上。（牵头单位：县数字经济发展中心、县政务服务管理办公室；责任单位：县直各相关单位）

11. 持续完善“前店后厂”政务服务模式。进一步延伸“赣政通”与“赣服通”的联通构架，打造集 PC 端、手机端、窗口端、电话端等全口径受理，“赣政通”统一办理的“前店后厂”模式。完善“赣政通”县乡村三级政务组织架构。引导全县各级党政群机关、事业单位、国有企业工作人员全面接入使用“赣政通”，推进更多非涉密政府业务系统与“赣政通”对接，推动本地特色分厅建设，基于“领导工作台”、即时通讯等功能，打造一批特色场景应用。依据全省首批“机关内部服务事项目录”，梳理“最多跑一次”机关内部服务事项，依托“赣政通”完善“最多跑一次”协同办事平台，推进机关内部服务事项“网上办、掌上办、集成办”。2023 年底前，机关内部服务事项实现“最多跑一次”的比例达 50%以上。（牵头单位：县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位）

12. 大力加强“惠企通”平台应用。完善“线上一网、线下一窗”惠企政策简便快捷兑现服务流程，加强“惠企通”平台宣传推广力度，强化各地各部门协同推进，提高惠企政策知晓率和“惠企通”平台企业注册率。进一步规范惠企政策和惠企事项梳理更新发布工作，完善“惠企通”平台德安分厅功能，推动各项优惠政策精准直达。除涉密外惠企资金一律通过“惠企通”平台“一网兑付”。（牵头单位：县行政审批局、县发改委、县财政局；责任单位：县直各相关单位）

13. 持续深化“一件事一次办”改革。以市场主体全生命周期高频事项为重点，聚焦产业链服务，在现有企业全生命周期准入、准营、变更、退出阶段的基础上，深入推进全生命周期服务向员工保障、财产登记、惠企政策、人才引进、金融支持、物流服务等方面拓展，构建全县企业全生命周期“集成化”服务系统。围绕个人全生命周期从出生、上学、就业、婚育、置业、就医、救助、退休养老、身后等重要阶段，不断拓展服务领域和服务链条，优化提升“一件事”线上服务能力。2023 年底，在完成国家和省级层面部署的 22 项“一件事”基础上，推出更多具有德安特色的主题集成服务，拓展一批可在全市复制推广的特色“一件事”。（牵头单位：“一件事”县直各牵头部门；责任单位：县直各相关单位）

14. 加快推动企业开办便利化改革。优化营业执照登记、公章刻制、银行开户、税务登记、社保登记、公积金登记、医保

登记等事项联办流程，编制企业开办流程规范。持续优化股份公司设立、变更、注销等登记服务，落实市县联合辅导机制，推动股份制公司高效便捷设立。搭建企业服务专区，根据企业办事需求，为企业提供主动靠前服务，定制企业审批服务流程，打造个性化服务指南，整合金融、法律、税务等涉企服务业务综合进驻，拓宽企业服务范围。（牵头单位：县行政审批局、县市监局；责任单位：县数字经济发展中心、县税务局、县公安局、县人社局、县住建局、县医保局等县直相关单位）

15. 纵深推进通用综合窗口建设。积极推动政务服务由以“部门为中心”向“事项为中心”转变，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式。县级政务大厅持续深化“N+1”（ $N \leq 6$ ）通用综合窗口受理模式，乡镇便民服务中心推进无差别综合受理窗口建设。2023 年底前，实现县乡二级政务（便民）服务中心通用综合窗口全覆盖。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：县直各相关单位、各乡镇）

16. 加快拓展“全市通办”“异地通办”。对照国家、省级事项清单进一步梳理落实“跨省通办”“省内通办”事项。依托一体化政务服务平台，强化跨区域间数据共享互认和应用，推动更多“异地通办”事项实现“网上办”“掌上办”，持续提升“异地通办”服务效能。加强线上线下平台融合，强化“异地通办”专窗功能，对接落实更多“全市通办”政务服务事项。2023 年底前，国家和省级层面部署的“跨省通办”“省内通办”

政务服务事项全部实现“异地通办”，高频政务服务事项实现“全市通办”。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位）

17. 持续升级“15分钟政务服务圈”。探索通过整合公安、医保、社保、不动产、公积金、维修基金、水电气等行业部门自建的自助终端服务事项，打造集成式综合自助服务终端，赋能“15分钟政务服务圈”建设，优化综合自助服务终端服务界面，推动综合自助服务终端向人流密集场所延伸。依托“赣服通”迭代升级，重点推进金融机构自助设备接入“赣服通”公共服务平台，最大程度方便基层群众“就近可办”。2023年底，推动选取1个经济强村（社区）打造村级智能化便民服务站。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县公安局、县数字经济发展中心；责任单位：县人社局、县医保局、县税务局、县市监局、县金融办、人行德安支行）

18. 扎实开展政务服务标杆大厅建设。按照“优功能、美环境、强品质”的要求，建设智慧型、标准化、多功能县级“政务服务综合体”。落实“三集中、三到位”要求，县级依申请类政务服务事项按照“应进必进”原则进驻政务服务大厅，实现“进一扇门、办所有事”，利用“互联网+”技术，设置“网办、掌办”区、自助服务区、智慧办税区、VIP窗口办事区、智能大厅管理系统等，满足企业群众高质量办事需求。全县范围内开展乡级便民服务中心标杆大厅评选活动，通过以评促建，推行

线上线下服务一体化融合，优化企业群众办事环境，强化服务意识，树立示范标杆。加强推进村（社区）级便民服务站标准化、规范化、便利化升级改造。县级大厅争取参评全省政务服务示范大厅创建活动。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：各乡镇）

19. 打造“网上办、掌上办”服务专区。强化线下政务大厅对“网上办”“掌上办”“自助办”的支撑功能，推广网上办事方式，优化办理流程，以市级网办中心为总枢纽，通用（分类）综合窗口、“24小时自助服务区”、“小赣事”帮代办服务专区为主阵地，推动县“网上办、掌上办”服务专区向基层（便民）服务中心（站）延伸。2023年9月底前，完成“网上办、掌上办”服务专区事项梳理，各级“网上办、掌上办”服务专区全面设置完成。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数字经济发展中心；责任单位：县直各相关单位）

20. 持续增强帮代办服务功效。继续完善县乡村三级联动的“党建+政务服务+邮政服务”帮代办服务体系。梳理配置、公开公布、动态更新帮代办服务事项，规范办理流程，建好帮代办队伍，完善服务机制。加快推行线上线下一体化帮代办服务，推动网上“不见面”代办，推行政务服务主动办、上门办，推出更多帮代办事项和特色服务，不断擦亮德安红色“小赣事”安心帮代办品牌。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：县直各相关单位）

21. 大力提升 12345 热线服务质效。进一步健全 12345 政务服务便民热线快速响应机制，做优市场主体问题建议平台，进一步提高问题办理质效。加强与县委人才办协调对接，提高人才类工单处理质效。定期开展 12345 热线数据分析，建立 12345 工作情况发布制度，主动回应社会关切。加强 12345 能力建设，提升工单办理质量，有效发挥热线在政务服务、社会治理、营商环境等领域作用。（牵头单位：县行政审批局；责任单位：县直各相关单位）

22. 打造政务服务专业化队伍。优化窗口人员配置，县级政务服务中心通用综合窗口人员由政务服务管理机构统一配备。鼓励推行窗口人员服务外包，通过政府购买服务方式提高服务效能。加强政务服务管理机构人员培训，依托省内职业院校设立政务服务“订单班”，全面推行行政办事员（县乡二级政务服务综合窗口工作人员）持证上岗制，打造专业化窗口服务队伍。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：各乡镇）

23. 持续健全政务服务“好差评”机制。围绕服务事项、办事流程、服务效率、服务态度等指标，优化评价等级、评价内容，健全覆盖服务评价、实时上报、差评回访、整改反馈、结果反馈的全流程“好差评”工作机制，探索推动行业部门自建评价系统与“好差评”系统对接，实现行业部门的评价数据汇聚。2023 年底前，政务服务“好差评”县乡二级全覆盖，有效差评整改率 100%。（牵头单位：县政务服务管理办公室、县数

字经济发展中心；责任单位：各乡镇）

24. 夯实强化政务服务保障。认真做好深化“放管服”改革进展成效和经验做法的总结提炼，要在全省率先推出至少 1 项改革创新举措并在全市推广，形成可复制可推广的“德安经验”。加强放管服改革系统性宣传和舆论引导，经常性开展政务服务大厅开放日活动，积极运用微信、抖音等新媒体平台，通过发布政务服务短视频、“直播+帮办”等方式提供线上引导服务。进一步完善延时错时预约服务，按规定做好窗口工作人员的薪酬待遇保障。持续开展“窗口腐败”专项整治，常态化抓好“服务怎样我体验、发现问题我整改”活动。充分发挥电子监察视频系统、政务服务“好差评”系统、明察暗访、媒体监督、第三方监测检查等作用，构建全方位立体化监督体系，提升服务效能。（牵头单位：县政务服务管理办公室；责任单位：县直各相关单位、各乡镇）

四、相关要求

（一）强化组织领导。各相关单位要聚焦改革任务，进一步提高政治站位和思想认识，主动担当作为。各牵头单位要发挥好牵头抓总作用，加强与上级部门汇报对接，及时协调解决工作推进中存在的困难和问题，各责任单位要强化责任担当，上下联动，左右协同，密切配合，推动各项改革举措落地见效。

（二）强化任务落实。各有关部门要坚持目标导向、问题导向、效果导向，对照本方案要求，积极认领任务清单，进一

步细化方案，明确落实措施、责任分工和时间节点，推进各项改革要求落细落地。同时，持续推进的任务要提早谋划、赶超进度，体现阶段性成效。

（三）强化督查问责。要健全完善工作检查考核机制，将改革任务落实情况作为政务服务考核重点，加强督促落实和跟踪问效，对抓落实有力有效的，适时予以表扬；对各级各部门改革任务进展情况和贯彻落实不力、企业群众反映强烈的问题，予以通报。

（四）强化宣传引导。各部门要积极向县政务服务管理办公室报送改革中好经验、好做法，充分利用各类媒体，全方位、多层次对深化“放管服”改革进展情况进行宣传报道。积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

