## 鄂州市自然资源和规划局深化“高效办成一件事”工作推进方案

鄂州市自然资源和规划局深化“高效办成

一件事”工作推进方案

一、工作目标

**（一）审批事项最少。**省内对标天门、仙桃、潜江，省外对标浙江义乌扩权强县，将该放的权力放足；区级审批事项精简与扩权强县同步推进。

**（二)办理速度最快。**进一步压缩办理时限，对标深圳、杭州、广州、南京等先进城市，争创全国一流。

**（三）办事流程最优。**复制推广全省、全市2020、2021年度“一事联办”主题事项，结合实际，上线更多特色主题事项。

**（四）申请材料最简。**实现51本电子证照“免提交”和证明类事项告知承诺，扩大事项目录数量；直接减少办事指南中不必要的办事材料，材料总数比2020年底压缩5%。

**（五)群众感受最好。**市、区两级政务大厅完成“无差别综合窗口+分领域综合窗口+跨域通办综合窗口”改造；办件质效及共享材料等重要数据全量汇聚至政务服务平台；实现更多便民事项掌上可办；实名差评回访整改率达到100%。

**（六）推进跨域通办。**分批推进高频政务服务事项跨域通办，实现全省第一批312项、武汉城市圈第一批106项事项“全省通办”“跨市通办”；鼓励推进更多事项跨域通办。

二、主要任务

**（一)“一网通办”**

**1.推进扩权强县改革。**按照扩权赋能有关原则，合力推进市级相关职责权限向区级下放，推动各区分局主动承接一批现实需要的、可有效行使的职权事项。

**2.减少区级审批事项。**推广恩施、随州等地县级审批事项压减试点成果，持续清理规范区级审批事项。

**3.压减审批时限。**对标深圳、杭州、广州、南京等先进城市压缩办理时限，确保高频事项（占总办件量50%的事项）承诺时限不高于4个先进城市。

**4.推行“告知承诺制”。**全面推行证明事项告知承诺制，落实事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等。对具备条件的建设工程企业资质审批实行告知承诺管理。

**5.深化“证照分离”改革。**通过直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务，推进“证照分离”改革全覆盖。

**6.精简审批材料。**完成51种高频电子证照数据汇集；对2019年以来在审批过程中生成的证照进行归集；对尚未归集的、有效期内的存量证照进行梳理，并录入到市电子证照系统；完成自建系统调用证照的应用改造。

扩大电子证照、电子印章、电子签名在各类政务服务事项中的应用，提高数据有效性。对省、市、区（开发区、经济区)公布的三级证明类事项实行告知承诺，根据实际对办事指南中的相关材料进行“免提交”标记。办事指南中提交材料总数比2020年底再压缩5%。

**7.提升一体化平台功能。**持续优化在湖北政务服务网、“鄂汇办”上的办事体验，不断提升用户使用感受。2021年底前力争实现更多便民事项移动办。

**8.优化12345热线服务。**做好12345工单交办和跟办、回访工作，畅通群众诉求渠道。12345热线工单处理及时率达到100%。

**9.建设自助服务体系。**构建“N+1”自助服务模式，市、区政务服务大厅设置24小时自助服务区、自助网办区，将自助终端进行物理集中。按照全省统一标准，依托政务外网和云资源,配置一体化政务自助机，为企业和群众提供自助服务。各区分局加强基层政务服务能力建设，探索政企、政银合作模式，在条件成熟、人流密集的场所打造自助服务试点区域，方便群众“就近办”。

**10.试行“超时默认、自动用印”模式。**对事项管理及自建审批系统提档升级，除国垂、省垂以及涉及安全、保密的事项外，对于超过公开承诺时限的，试行默认受理、默认许可、自动用印。

**11.推行惠企政策“免申即享”。**推行惠企政策“免审即享”，提高企业获得感。

**（二)“一窗通办”**

**12.推进统一受理平台对接。**推动自建业务审批系统与统一受理平台深度对接，进一步加强数据开放、系统对接，实现市、区、乡、村四级网络贯通、数据及时回传。

**13.推动“综窗”建设。**在市、区两级全面实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的基础上，进一步优化综窗受理模式。乡镇（街道)、村（社区）便民服务中心（室)逐步实现只设综合窗口。

**14.提升大厅管理水平。**建立健全政务服务管理规范，完善首问负责制、告知承诺制、岗位AB角制等服务机制。全面推行窗口“只说yes，不说no”，并在各级政务服务大厅张贴显著标识。建立完善政务服务补救机制，市、区两级政务服务大厅设置“补救”窗口，解决“办不了”“不知怎                                    么办”等问题。深入推进服务评价，健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，引导群众主动参与好差评，提高主动评价占比，对未评办件实行“日清日结”，实名差评回访整改率达到100%。

**15.深化帮办代办教办。**各级政务服务场所提供帮办代办教办服务，配备专人或兼职人员负责解答咨询、协助准备、代收材料、代办手续、指导网上咨询、办事操作等事宜，为群众提供“一站式”服务。针对特殊人群的办事需求，探索更多上门帮办、代办、代收、代缴等服务模式。

**（三)“一事联办”**

**16.拓展“一事联办”。**巩固提升2020年全省9项（“办理新购商品房不动产权证”暂未定标)“一事联办”事项办理成效。落实全省2021年新增10项“一事联办”事项的复制推广。对照全省100项“一事联办”事项推荐清单，结合实际，上线特色事项。在市、区两级政务大厅设立“一事联办”专区（窗)。依托省政务服务网和市统一受理平台，构建线上线下联办模式。

**（四)“跨域通办”**

**17.探索“跨省通办”“跨市通办”新模式。**分批承接国家、省“跨省通办”“省内通办”和武汉城市圈“跨市通办”事项。线上通过省政务服务网“全程网办”“一网通办”。在市、区政务服务大厅设置专窗，通过文书材料流转系统和视频语音连线功能，实现企业群众线下办事“异地代收代办”“多地联办”。

三、保障措施

**18.建立自查机制。**对照任务目标和责任分工，各有关科室要强化问题导向，常态化开展自查自纠，建立问题清单台账,逐一找症结、找路径，每月15日前向局“放管服”改领导小组办公室报送工作推进中存在的突出问题。

**19.建立通报机制。**为进一步聚焦重点工作，将市审批局“高效办成一件事”工作通报每月推送给相关责任单位。月度问题清单整改、季度通报考核结果纳入年度考核。

**20.建立宣传机制。**各单位要通过多种方式进一步加大宣传力度，让“高效办成一件事”和“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“全省通办”等便民举措和具体操作办法被广泛知晓，引导企业群众便捷办事。