

麟游县人民政府办公室文件

麟政办发〔2021〕18号

麟游县人民政府办公室 关于印发麟游县2021年一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作总体方案的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、各直属机构：

《麟游县2021年一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作总体方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

麟游县人民政府办公室

2021年7月16日



麟游县2021年一体化推进深化“放管服” 改革优化营商环境工作总体方案

为进一步加大一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作力度，加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，激发市场主体活力，推动高质量发展，特制定本方案。

一、思路目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻习近平总书记来陕考察重要讲话、党的十九届五中全会及全国、全省深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神，全面落实国务院和陕西省《优化营商环境条例》，坚持“一体化推进（对标先进，集成创新，一体化顶层设计、一体化安排部署、一体化推进落实）”，强化“两个导向（问题导向、目标导向）”，做到“三个全覆盖（服务市场主体全覆盖，惠企利民政策精准推送全覆盖，条例宣传全覆盖）”，做好“四个提升（提升市场主体办事便利度，提升市场主体与政府的互动性，提升政府与市场主体的亲和力，提升市场主体和群众对营商环境的满意度）”，运营好“五个平台（市县一体化政务服务平台，营商环境投诉举报平台，市县社会信用体系平台，市场主体融资平台，市县“双随机、一公开”监管平台）”，建立“六项保障制度（营商环境联席会议制度，政银企汇通对接会议制度，聘用营商环境特约监督员制度，工作督查通报激励约谈制度，营商环境信息报送制度，营商环境点评考核制度）”，努力打造“全市一流营商环境”。

二、2021年七项重点改革工作

(一) 持续深化工程建设项目审批制度改革。(1) 全面优化审批流程，将政府投资、社会投资和小型低风险项目审批时限分别压缩至90、50、15个工作日以内。(2) 推进“多规合一”前期策划生成、“标准地+承诺制”供地模式、区域评估、数字化联合审图、联合测绘、联合验收工作，探索“拿地即开工”审批改革。(3) 做好市级中介超市的使用和推广。(4) 全面推行分级分类管理，实现精细化、差别化管理。(县行政审批服务局牵头，县自然资源局、县发改局、县住建局、县生态环境局、县水利局、县文旅局等部门及各镇按照职责分工负责)

(二) 配合建设“有问必应、接诉即办”平台。(1) 在县政府门户网站开设“有问必应、接诉即办”专栏，链接至宝鸡市12345政务服务便民热线栏目，实现企业和群众诉求渠道互联互通，一键访问。(2) 建立“有问必应、接诉即办”知识库，知识库中信息要全面准确、更新及时有效、解答通俗易懂。(3) 健全“有问必应、接诉即办”督办、考核和问责机制，提升办理质效。(县职转和营商办牵头，县数字化信息服务中心负责，县行政审批服务局等部门及各镇按职责分工负责)

(三) 推进政务服务“一网通办”。(1) 全面梳理全县政务服务事项清单，逐项推动纳入县政务服务平台运行和管理。(2) 完善一体化在线政务服务平台，为企业和群众网上办事提供完整、准确、规范、便捷的网络技术支撑。(3) 推进政务服务事项网上办理，2021年底全县政务服务事项全程网办率达到60%以上。

(4) 推进电子签章、电子证照等电子材料在政务服务中的应用。(县行政审批服务局、县数字化信息服务中心牵头，各镇各部门按职责分工负责)

(四) 扩大“一网通管”应用。(1) 拓展完善“一网通管”功能，建立统一规范的清单管理制度，做到“一网定清单、网外无监管”。(2) 由点向面全面推动各镇、县级各监管执法部门应用“一网通管”。(3) 创新非现场监管、协同监管、信用监管等模式，提升执法便利度，探索“阳光食品+智慧监管”试点。(4) 深化审管联动改革，将“一网通办”向“一网通管”延伸，实现管服并举，以管促服。(县市场监管局牵头，各镇各部门按职责分工负责)

(五) 发挥好信用基础监管作用。(1) 推动行业部门加强“双公示”信息归集，充实信用数据库，支撑政务营商环境改革创新。(2) 探索开展政务诚信评价，发挥政府在诚信建设中的示范表率作用。(3) 在10个重点领域开展失信问题专项治理行动，维护诚信公平的市场环境。(4) 公布证明事项清单，创新证明事项信用承诺机制，实现信用承诺闭环管理。(5) 探索个人诚信“信易+”激励场景，提升信用惠企便民服务水平。(6) 开展信用示范县区争创工作，实现农村信用治理。(县发改局牵头，县市场监管局、县行政审批服务局、县住建局、县金融办、县数字化信息服务中心等部门及各镇按职责分工负责)

(六) 配合建设市县企业数据库。(1) 汇聚县级各行业主管部门的涉企数据，将数据及时推送到市级企业全量数据库，做到

数据收集全面、更新及时。(2)及时推送县级出台的涉企政策文件，方便查询，为企业提供便捷服务。(3)做好与市县一体化在线政务服务平台对接工作，为“一网通办”提供支撑保障。(县数字化信息中心牵头，县发改局、县行政审批服务局、县市场监管局、县工信局、县税务局等部门及各镇按职责分工负责)

(七)完善市级电子证照库麟游县数据。(1)开展证照系统摸底，摸清证照电子化现状。(2)配合完善市级电子证照库，逐步回流涉及我县证照数据。(3)执行《宝鸡市电子印章管理办法》，构建我县电子印章建设和使用管理体系。(县数字化信息中心牵头，县行政审批服务局、县市场监管局、县工信局、县公安局等部门及各镇按职责分工负责)

三、2021年工作任务分工

认真贯彻落实党中央、国务院深化“放管服”改革优化营商环境决策部署和省市工作要求，学习借鉴先进地区改革经验，围绕中国营商环境评价反馈问题整改，结合当前市场主体需求，对标中国营商环境评价标准，全面研判梳理各项工作，加大改革力度，做好系统集成，努力探索创新，明确具体工作任务，由县政府分管领导负责包抓，牵头部门和责任部门具体负责推动实施。

(一)简化企业开办(包抓领导:县委常委、副县长闫秉云,牵头部门:县行政审批服务局)

1.推行“企业开办一网通办”。(1)依托省市县“企业开办一网通办”平台，推行企业登记、银行开户、公章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房缴存登记等线上“一表填报”

申请办理。(2) 优化企业开办各环节办理流程, 压缩开办时间。
(3) 推进市场主体登记业务协同办理, 实现就近申请、全县通办。(县行政审批服务局牵头, 县公安局、县人社局、县税务局、县市场监管局、驻县各金融机构、市住房公积金管理中心麟游管理部等部门及各镇按职责分工负责)

2. 深化“证照分离”改革。推进“照后减证”和简化审批, 年底前实现全县“证照分离”改革全覆盖, 对所有涉企经营许可事项实行分类改革, 力争取消审批、改为备案或实行告知承诺的事项达到150项以上。(县行政审批服务局牵头, 县市场监管局、县司法局、县工信局、县发改局等部门及各镇按职责分工负责)

3. 提升企业注销便利度。探索企业注销“一件事”改革, 完善市场主体退出机制, 优化办理流程, 压缩办理时间。(县行政审批服务局牵头, 县税务局、县市场监管局等部门及各镇按职责分工负责)

(二) 优化项目审批流程(包抓领导: 县委常委、副县长闫秉云, 牵头部门: 县行政审批服务局)

4. 推进工改平台升级改造。结合审批系统建设标准(2.0), 优化提升系统功能, 打造市县工改系统2.0版, 并与既有审批平台互联互通, 实现评审意见和审批结果等信息实时共享, 推行“掌握项目一项目生命流审批管理系统”, 加强对项目审批的实时监管。(县行政审批服务局牵头, 各镇各部门按职责分工负责)

5. 优化工程建设项目审批流程。(1) 全面梳理工程建设项目全流程审批环节、条件、权责等, 制订精简优化措施, 优化审批

流程。(2)健全工程建设项目联审机制，细化完善相关配套政策和运行规则。(3)统一审批事项办理流程规则和办事指南，逐项明确县级审批事项管理权限和材料要件，实现标准化、规范化。(县行政审批服务局牵头，县住建局、县自然资源局等部门及各镇按职责分工负责)

6. 加强项目前期策划生成。结合国土空间规划编制，在“一张蓝图”基础上，建成“多规合一”业务协同平台，制定项目生成管理办法，建立完善项目策划生成机制。(县行政审批服务局牵头，县自然资源局等部门及各镇按职责分工负责)

7. 推行“标准地+承诺制”供地模式。(1)在陕西麟游经济技术开发区，开展推进新增工业用地“标准地”出让制度，建立“标准地”内涵性、外延性指标构成体系，缩短前置手续办理时间，争取通过公共资源交易平台交易，实现供地即开工。(2)土地出让后审批部门按照“告知承诺制”“容缺受理”等手段规范审批事项、办理流程及要件清单，行业主管部门加强后续核验及监管。(县自然资源局牵头，县发改局等部门及园区管委会按职责分工负责)

8. 开展区域评估试点。制定出台《麟游县区域评估工作实施方案》，明确开展区域评估的事项清单和技术标准，及时公开评估结果。在陕西麟游经济技术开发区开展区域评估试点，及时总结推广工作经验。(县自然资源局牵头，县发改局、县行政审批服务局、县水利局、县住建局、县文旅局、县生态环境局等部门及园区管委会按职责分工负责)

9. 推行数字化联合审图。依托全市统一的数字化联合审图系统，按照市上制定的联合审图标准和办法，实现无纸化申报，在线多图联审，全过程数字化监管，加强对工程勘察设计质量和施工图审查机构的监管。（县住建局牵头，县行政审批服务局、县自然资源局等部门及各镇按职责分工负责）

10. 推行联合测绘。制定工程建设项目联合测绘实施细则，推进“多测合并、联合测绘、成果共享”。配合市行政审批局在我县开展联合测绘试点。（县行政审批服务局牵头，县自然资源局、县住建局等部门及有关镇按职责分工负责）

11. 推行联合竣工验收。按照“统一申报、信息共享、联合验收、限时办理”的原则，梳理规范各单项验收工作的验收条件、验收材料清单，制定联合竣工验收标准和管理办法。探索推行开展联合竣工验收试点。（县行政审批服务局牵头，县自然资源局、县住建局、县气象局等部门及有关镇按职责分工负责）

12. 探索创新审批办理模式。（1）探索推广“拿地即开工”改革，对社会投资的简易低风险及带方案出让项目，企业取得用地、满足开工条件后作出相关承诺，政府部门直接核发相关许可证书，项目即可开工。（2）对于规划建设条件明确、建筑结构相对简单或采用标准化方案设计的建设工程，探索将建设工程规划许可证和施工许可证合并办理。（县行政审批服务局牵头，县住建局、县自然资源局、县发改局、县生态环境局、县水利局、县文旅局等部门及各镇按职责分工负责）

13. 全面推行分级分类管理。细化工程建设项目分类，分级

分类制定“主题式”“情景式”审批流程，推行告知承诺制审批。（县行政审批服务局牵头，县住建局、县自然资源局等部门及有关镇按职责分工负责）

（三）提高电力服务能力（包抓领导：副县长尹少平，牵头部门：县供电分公司）

14. 压缩用电报装办理时间。推行居民用户、低压小微企业用电报装“**三零**”（零上门、零审批、零投资）服务、高压用户用电报装“**三省**”（省力、省时、省钱）服务，将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户办电时间分别压减至5个、20个工作日以内，未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户办电时间分别压减至6个、22个、32个工作日以内，开展用户办电三公开（程序时限公开、收费项目标准公开、电网供电能力公开）服务。（县供电分公司牵头，县发改局、县住建局、县自然资源局、县行政审批服务局等部门及各镇按职责分工负责）

15. 实现证照共享、线上审批。加强政府部门与供电企业用电报装信息管理系统的横向联通，依托政务服务平台实现用电报装业务线上办理，行政审批申请“一窗受理”，审批结果自动反馈供电企业，用户可在线查询。（县行政审批服务局牵头，县发改局、县住建局、县自然资源局、县数字化信息服务中心、县供电分公司等部门及各镇按职责分工负责）

16. 持续开展转供电环节加价重点治理。严格执行一般工商业目录销售电价，公示最新目录电价标准，降低企业用电成本，

各转供电主体合理分摊共用设施用电和损耗电费。（县市场监管局、县发改局牵头，县供电分公司及各镇按职责分工负责）

（四）优化用水用气服务（包抓领导：副县长尹少平、副县长李婷，牵头部门：县住建局、县水利局）

17. 优化用水用气供给。精简申请材料，清理取消行业不合理收费，提升服务水平，压缩办理时限。（县住建局、县水利局按职责牵头，县发改局、陕西省水务集团麟游县供水有限公司、宝鸡中燃麟游燃气发展有限公司及各镇按职责分工负责）

18. 优化提升用水报装服务。落实用水报装3320（3个工作日：申请1个工作日、定通水方案1个工作日、供水开闸1个工作日；3个环节：申请、定方案、供（送）水；2个材料：用水申请、总平面规划图；0收费：申请、定方案、供（送）水三个环节0费用）模式，探索用水报装“管家式服务”和“一个电话我上门”服务，全面落实“四个一”（一站式、一窗受理、一次性告知、最多跑一次）举措，加快智慧水务建设。（县水利局牵头，陕西省水务集团麟游县供水有限公司负责，县住建局、县发改局等部门及各镇按职责分工负责）

19. 优化提升用气报装服务。精简用户报装、报修程序，加大用户报装接入、故障维修以及安全运维等工作，依托掌上办理平台，实现报装、报修、购气、障碍咨询等服务掌上办理。（县住建局牵头，宝鸡中燃麟游燃气发展有限公司负责，县发改局等部门及各镇按职责分工负责）

20. 巩固气源储备。加快管网改造与应急储气设施建设，扩

大储气规模，保证冬季高峰用气。（县住建局牵头，宝鸡中燃麟游燃气发展有限公司负责，县发改局等部门及各镇按职责分工负责）

（五）提升财产登记便利度（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县自然资源局）

21. 提升不动产登记服务效能。加快推进“互联网+不动产登记”，完善信息平台，加强部门信息互联互通共享，确保登记所需信息即时共享，探索“不动产登记APP”，实现“不见面”登记，抵押注销登记、抵押登记和抵押贷款“一站式”办结。（县自然资源局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（六）优化缴纳税费服务（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县税务局）

22. 推行电子发票。（1）依托全国统一的电子发票服务平台，为纳税人使用电子发票提供全天候智慧、便捷、高效服务。（2）推动电子发票与财政支付、单位财务核算系统等有机衔接，加快电子发票“无纸化”报销、入账、归档等进程。（县税务局牵头，县财政局等部门及各镇按职责分工负责）

23. 简并税费申报。（1）调整完善财产行为税纳税申报表，全面推行财产行为税合并申报，精简申报资料、减少申报次数。（2）整合主税附加税费申报表，一次性完成主税附加税费申报。（县税务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

24. 全面推行“非接触式”办税。持续深入推进“网上办税为主、自助办税为辅、实体办税兜底”的办税模式，发挥纳税人

需求快速响应机制咨询服务团队和县级税收业务专家团队作用，采用培训会、座谈会、入户走访、视频网络直播等方式，向纳税人精准推送电子税务局功能讲解资料。倡导纳税人通过电子税务局、自助办税终端、手机APP等网上渠道办理税费业务。（县税务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

25. 打通办税缴费“最后一公里”。在全县范围内规划建设便民办税点，编制纳税人《“最多跑一次”清单》，推广纳税信用评价结果应用，推行网上领、自助领和“邮寄”发票领用方式，满足纳税人就近一次办结高频税费事项的实际需求，提高获取和使用税收票证的便利度。（县税务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

26. 提速退税办理。（1）推广退税网上申请，减少纸质资料传递，实现退税全流程电子化，加快退税资金到账。（2）精简出口退税涉税资料报送、简化退税办理流程，优化电子税务局申请留抵退税功能。（县税务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

27. 全面落实减税降费政策。运用大数据、云平台监测税费优惠政策落实情况，向纳税人精准推送减税降费政策，有针对性地解决影响政策落实的堵点难点，推动政策红利直达市场主体。（县财政局牵头，县税务局等部门及各镇各部门按职责分工负责）

28. 推广首违不罚。推广“首违不罚”清单制度，严格按照全国统一的“首违不罚”清单开展相关工作。（县税务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（七）促进跨境贸易便利化（包抓领导：县委常委、副县长

闫秉云，牵头部门：县工信局）

29. **优化外贸服务。**简化办理环节，精简申报材料，对有关证件、证明材料、随附资料，实行“容缺办理”。（县工信局牵头，县市场监管局、县行政审批服务局等部门按职责分工负责）

（八）解决企业破产难题（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县法院）

30. **完善互助资金机制。**法院与财政部门联动，建立破产费用保障长效机制，加快援助机制落地运行，着力解决“无产可破”破产案件难以启动的问题。（县法院牵头，县财政局等部门及各镇按职责分工负责）

31. **建立完善破产财产网络拍卖制度。**制定完善破产财产网络拍卖细则，推行网络询价机制，保障破产变价依法、公开、透明、高效。（县法院牵头，各镇各部门按职责分工负责）

32. **解决企业破产职工欠薪问题。**就垫付欠薪、后续追偿等事项进行明确规定，妥善应对职工债权压力大、职工情绪激烈等情况，预防群体性事件，维护社会稳定。（县法院牵头，县人社局等部门及各镇按职责分工负责）

（九）加大企业获得信贷支持（包抓领导：副县长党向东，牵头部门：县金融办）

33. **加大货币信贷政策支持力度。**（1）继续实施两项直达实体经济的货币政策工具，指导金融机构应延尽延。（2）开展中小微企业金融服务能力提升工程，建立政银企沟通对接制度，督促金融机构编制授权、授信、尽职免责“三张清单”，支持金融机

构创新线上金融产品。（县金融办牵头，县发改局、县工信局等部门及各镇按职责分工负责）

34. 支持中小企业信贷融资。推广使用“信易贷”平台，强化中小微企业信用信息归集，提供数据支撑。（县金融办牵头，县发改局、县财政局、县工信局等部门及各镇按职责分工负责）

35. 创新民营小微企业金融服务。（1）设立小微企业基金，出台支持实体经济发展办法，完善符合民营和小微企业金融服务特点的信用评级、授信制度，鼓励金融机构为企业量身打造特色信贷产品。（2）深化“银税互动”合作，开展助力小微企业发展“春雨润苗”专项行动，扩大税信贷投放额度，实现“税银贷款”在2020年的基础上2021年至少翻一番。（3）推进县融资平台公司整合升级，完善法人治理结构、实体化运作，创新担保模式，灵活还款方式，提升融资便利度。（县金融办、县税务局、县发改局、县财政局等部门及各镇按职责分工负责）

36. 加快运行“金融信息服务平台”。加强中小企业融资服务，引导金融机构丰富平台金融产品，引导中小企业到平台注册，发布融资需求，扩大线上融资对接规模。（县金融办、县发改局按职责牵头，县财政局等部门及各镇按职责分工负责）

（十）加强中小投资者保护（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县法院）

37. 规范行业协会商会运行。（1）持续推进行业协会商会规范有序发展，通过中介职能剥离、与主管部门脱钩等措施，切断行政主管部门与行业协会商会的利益关联。（2）规范行业协会商

会等收费行为，6月底前对行业协会商会乱收费自查、退还违法违规所得等情况开展检查督导，查处违法违规行为。（县民政局、县发改局、县财政局、县市场监管局、县法院等部门及各镇按职责分工负责）

38. 推进清理拖欠企业账款。（1）按照“属地管理、分级负责、谁监管谁负责”的要求，对清欠工作实行台账管理，分步骤、分节点推进清欠工作，确保清理一项，销号一项。（2）建立拖欠账款行为约束惩戒机制，通过预算管理、绩效考核、审计监督等，防止和纠正拖欠市场主体账款问题。（县工信局牵头，县财政局、县审计局、县法院、县住建局、县交通局、县文旅局、县农业农村局、县林业局、县水利局等部门及各镇按职责分工负责）

39. 持续加强专项问题治理。（1）围绕民营企业产权保护、转供电加价、违规设置行政审批前置条件、医院就诊卡预付款余额退还等突出问题和惠民利企堵点问题开展专项治理。（2）全面梳理各级政府对企业的失信事项，对政府承诺不兑现、拖欠民营企业账款、拒不执行法院判决、“新官不理旧账”等失信问题开展专项治理。（县检察院、县法院、县司法局、县市场监管局、县发改局、县住建局、县工信局、县卫健局等部门及各镇按职责分工负责）

40. 保护市场主体合法权益。依法严厉打击各类侵犯企业合法权益、破坏市场竞争秩序强揽工程、强买强卖、暴力讨债、串通招投标、破坏生产经营等影响企业发展和项目建设的违法犯罪行为。（县公安局牵头，县检察院、县法院、县发改局、县司法

局、县市场监管局等部门和各乡镇按职责分工负责)

(十一) 提升合同执行质量(包抓领导: 县委常委、副县长闫秉云, 牵头部门: 县法院)

41. 推动多元化纠纷化解。推动中小企业商事纠纷非诉讼解决, 全面推行“信易收”“信易调”, 运用信用调解+商账催收、信用调解+司法调解的方式, 高效化解问题纠纷。(县法院、县司法局、县市场监管局牵头, 县发改局等部门及各乡镇按职责分工负责)

42. 加强调解员队伍建设。完善社会力量参与诉讼服务机制, 建立调解员名册管理、退出和惩戒制度, 加强调解员培训, 规范调解员职业道德。(县司法局牵头, 县法院、县发改局、县市场监管局等部门及各乡镇按职责分工负责)

43. 增进智慧诉讼服务的广度和深度。健全与完善现代化诉讼服务体系, 增设网上立案途径, 优化立案服务, 加快推进公共法律服务体系建设, 在县公共法律服务中心、镇公共法律服务站建成公共法律服务智能终端, 打造“智慧法律服务”平台。推广诉讼APP、24小时诉讼服务一体机等智能化应用。(县法院牵头, 县司法局、县发改局、县市场监管局等部门及各乡镇按职责分工负责)

44. 建立快执中心和执行事务中心。(1) 开展简执案件的集中执行、集约执行、繁简分流、案件流转, 提高执行效率。(2) 建立执行工作部门协作联动机制, 把执行联动各项工作纳入各联动部门职责范围。(县法院牵头, 县司法局等部门及各乡镇按职责

分工负责)

(十二) 加强劳动力市场监管(包抓领导: 县委常委、副县长闫秉云, 牵头部门: 县人社局)

45. 支持多渠道灵活就业。清理取消对灵活就业的不合理限制, 支持自谋职业、自主创业, 全面推进稳就业保居民就业十大行动, 全力以赴稳定就业大局。(县人社局牵头, 各镇各部门按职责分工负责)

46. 加大就业服务供给。(1) 压减准入类职业资格数量, 推进社会化职业技能等级认定; 清理不规范、不合理职业资格培训和技能培训准入要求。(2) 推进流动人员人事档案信息互联, 加快推行“一点存档、多点服务”。(县人社局牵头, 各镇各部门按职责分工负责)

47. 提供公平可及的基本民生保障服务。简化社保参保、转移接续等手续, 扩大养老、医疗、失业等保险覆盖面, 探索合并就业登记和参保登记网上办理环节, 实现“网上办”“掌上办”。(县人社局牵头, 县民政局、县卫健局、县医保局等部门及各镇按职责分工负责)

48. 加快人力资源产业园建设开发。完善配套服务设施建设, 加快建立功能完善的人力资源社会保障公共服务体系, 构建多层次、多元化的人力资源服务机构集群, 推动行业集聚发展。(县人社局牵头, 县卫健局、县医保局等部门及各镇按职责分工负责)

49. 健全劳动力市场监管和服务。完善就业信息监测、劳动力市场调解与仲裁衔接、劳动者权益保障预警处置等机制, 运用

“信易调”化解纠纷，提升劳动力市场监管服务水平。（县人社局牵头，县发改局等部门及各镇按职责分工负责）

50. **加强劳动保护和权益保障。**强化劳动监察和仲裁，严格落实根治拖欠农民工工资问题考核制度，加强拖欠农民工工资“黑名单”管理，加大对拖欠工资违法失信用人单位惩戒力度。（县人社局牵头，县卫健局、县市场监管局、县总工会等部门及各镇按职责分工负责）

（十三）规范政府采购行为（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县财政局）

51. **全面压实采购主体责任。**健全政府采购内控制度，政府采购全过程绩效管理。大力推行“互联网+政府采购”平台机制，发挥财政监管主体作用，将采购需求管理、履约验收、信息公开等职责嵌入到内控环节，推动政府采购工作制度化、规范化。（县财政局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（十四）提升招标投标便利度（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县发改局）

52. **推进公共资源全流程电子化交易。**加快市县公共资源交易平台建设，推进水利、交通等项目进场交易，运用计算机系统辅助评审，实现公共资源交易全流程电子化，不见面开标和远程异地评标。（县发改局牵头，县财政局、县住建局、县交通运输局、县水利局、县工信局、县农业农村局、县自然资源局、县生态环境局等部门及各镇按职责分工负责）

53. **优化建设工程招标投标程序。**梳理招标投标流程，规范

服务费和保证金收取，将部分材料确定为“容缺受理”资料，通过进场交易秒批、进场交易备案等方式，优化进场交易流程。（县发改局牵头，县财政局、县住建局、县交通运输局、县水利局、县行政审批服务局等部门及各镇按职责分工负责）

54. **规范招标投标投诉处理。**推行网上投诉受理，依法建立招标投标领域信用黑名单制度，将招标投标市场主体违法违规失信行为纳入诚信体系并予以公示。（县发改局牵头，县财政局、县住建局等部门及各镇按职责分工负责）

（十五）提高政务服务效能（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县行政审批服务局）

55. **完善县政务服务平台。**（1）完善县政务服务平台功能，增加政策精准推送、产业配套服务、“VR+点餐包”等新功能。（2）规范网上中介服务超市应用，邀请更多的中介服务机构入驻超市，引导企业在超市选取中介服务，提高中介服务超市的使用率。（县行政审批服务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

56. **全面推行综合窗口服务。**按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”要求，构建县、镇、村、社区政务服务线上线下一体化运行机制，全面推行标准化的综合窗口服务，实现事项无差别办理，并推行代办、帮办服务。（县行政审批服务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

57. **接入“智慧宝鸡”APP升级版。**依托“智慧宝鸡”移动端系统，推动社保、医疗、交通出行、养老、教育、就医等服务类应用向“智慧宝鸡”APP汇聚，实现“智慧宝鸡”服务“一点

通”。(县数字化信息服务中心牵头,各镇各部门按职责分工负责)

58. 加强清单管理。公布行政许可事项清单,市场准入负面清单,政府部门责任清单,对清单内行政许可事项逐项明确设定依据及事项办理要素,制定出台政务服务事项动态调整管理办法,同步建立交叉盲审和动态管理机制。(县职转和营商办、县行政审批服务局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

59. 深化“一件事一次办”。加强系统对接及数据共享,将更多相关联的审批、服务事项纳入“一件事”链条,提供套餐式、主题式集成服务,公布标准化的办事指南和流程图,形成覆盖企业和个人两个生命周期的“一件事一次办”场景。(县行政审批服务局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

60. 开设自助服务区。在县级政务服务中心及各分中心,开设自助服务专区,分类设置自助办理终端机,提供事项办理、证照打印、免费复印等服务,定期梳理“一证可办”“一照可办”事项,丰富自助办理内容。(县行政审批服务局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

61. 推进基层便民化服务。梳理编制县、镇、村、社区便民服务事项清单,规范完善县镇村政务服务标准,整合服务资源,完善镇(街道)村(社区)网上服务功能,推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸,为群众提供登记证明、就医就业、保障申领等民生类高频事项服务,推动便民服务就近可办。(县行政审批服务局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

62. 推行全程电子化，审批“不见面”。全面梳理、整合和优化政务服务数据需求和供给清单，完善个人信息、法人信息、项目信息、政策信息等基础信息；加快电子印章、电子证照、电子档案等互联网能力应用，建立覆盖全部环节的数据化协同办公流程，推动“不见面办”。（县行政审批服务局、县数字化信息服务中心牵头，各镇各部门按职责分工负责）

63. 完善政务服务“好差评”制度。（1）抓好现场办理“一次一评”数据与政务服务“好差评”系统的对接，及时上传参评数据。（2）建立政务服务“好差评”五项机制为主体的管理体系，推行以离场评价和线上评价为主的评价方式，完善政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范和“差评”问题投诉反馈机制，参评率达到95%以上，好评率达到98%以上，问题整改率达到100%。（县行政审批服务局牵头，县级相关部门及各镇按职责分工负责）

64. 探索政务服务“跨县（区）通办”。探索推行政务服务跨区域办理，推动线上和移动端申报、受理、办理等深度对接，深化政务服务事项“全程网办”拓展“一地代收代办”、优化“多地联办”，实现高频事项和涉企业经营事项“跨县（区）通办”。（县行政审批服务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

65. 推行“容缺受理”和告知承诺制。（1）对不影响实质性审核的非关键要件“容缺后补”，将容缺力度与企业信用挂钩，对容缺后补事项加强事中事后监管。（2）印发《全面推行证明事项告知承诺制实施方案》，公布实行告知承诺制的证明事项和涉企业经营许可事项清单目录，逐项明确实行告知承诺制的适用对象、

工作流程和监管措施等。（县行政审批服务局、县发改局、县司法局、县市场监管局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（十六）加强知识产权创造、保护和运用（包抓领导：副县长党向东，牵头部门：县市场监管局）

66. 提升知识产权创造质量和满意度。研究制定《关于强化知识产权保护工作的具体措施》，开展知识产权执法保护“铁拳”“利剑”等专项执法行动。（县市场监管局牵头，县金融办、驻县各金融机构等部门及各镇按职责分工负责）

67. 构建知识产权诚信体系。（1）建立市场主体诚信档案“黑名单”，对市场主体信用进行分类监管。建立知识产权严重失信行为企业名录社会公布制度和联合惩戒机制。（县市场监管局牵头，县工信局、县发改局、县统计局等部门及各镇按职责分工负责）

68. 实施侵权惩罚性赔偿制度。（1）对情节严重的恶意侵权行为实施惩罚性赔偿，在赔偿数额之外支持对合理开支进行单独计算。（2）对于生产商、制造商等侵权源头领域的侵权行为，依法加大侵权赔偿力度。（县法院牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（十七）持续强化市场监管（包抓领导：副县长党向东，牵头部门：县市场监管局）

69. 加强“双随机、一公开”监管。（1）完善“双随机、一公开”监管事中事后监管措施，拓展部门联合监管覆盖范围，探索企业信用风险分类监管，根据信用风险类别确定“双随机、一

公开”抽查的比例和频次，并将更多事项纳入联合抽查范围。(2) 充实执法检查人员名录库，提高监管执法规范性和透明度，组织开展全县“双随机、一公开”监管工作的考核。(县市场监管局牵头，各镇各部门按职责分工负责)

70. 探索实施“互联网+监管”。切实做好县级监管事项认领，梳理编制公布全县监管事项一张清单，逐步实现清单之外无监管，加强部分重点监管领域数据汇集，充分运用“互联网+监管”系统风险预警功能，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制，提升监管智能化水平。(县数字化信息服务中心、县市场监管局牵头，各镇各部门按职责分工负责)

71. 提升行政执法规范性。持续推进行政执法“三项制度”；全面推动不予处罚条款在执法办案中的正确使用；完善行政处罚裁量基准，落实市场主体轻微违法行为免罚清单，并公开发布。(县司法局牵头，县市场监管局、各行政执法部门及各镇按职责分工负责)

72. 创新包容审慎监管。着力推行柔性监管、智慧监管。对一些看不准、可能存在风险的，可以划定可控范围，探索试点经验再推广。(县市场监管局牵头，县发改局、县工信局等部门及各镇按职责分工负责)

73. 全面开展综合执法。(1) 强化跨部门综合执法联运响应和协作机制，编制公布综合执法清单，制定细化联合执法流程，不断完善我县行政执法综合管理监督系统，探索应用掌上执法系统。(2) 在综合行政执法领域对相关制度落实情况，组织开展抽

查，建立健全行政审批和监管信息共享机制。（县司法局、县住建局、县市场监管局、县交通运输局、县生态环境局、县文旅局、县农业农村局、县行政审批服务局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（十八）推进包容普惠创新（包抓领导：县委常委、副县长闫秉云，牵头部门：县发改局）

74. 发挥科技创投基金作用。不断完善科技创投基金管理辦法，扩大科技创投基金规模，积极争取国家科技成果转化引导基金的资金支持，持续规范基金投资管理，充分发挥科创基金杠杆作用。[县工信局（科技局）牵头，各镇各部门按职责分工负责]

75. 完善人才服务机制。建立充满温度的人才服务保障体系，做好人才服务工作，建立高层次人才招引机制，根据不同产业链领域薪酬水平，围绕创新创业、子女教育、健康医疗、品质生活等方面，集成提供特色精准服务。（县委组织部、县人社局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

76. 加强企业家荣誉激励。（1）强化对民营企业的宣传报道，鼓励开展优秀企业家评选。（2）定期选树先进典型，符合条件的人员优先推荐申报各级劳动模范、先进工作者等褒奖项目。（县委宣传部牵头，县委统战部、县人社局等部门及各镇按职责分工负责）

77. 培育壮大创新主体。加快构建“众创空间+孵化器+加速器+科技园区”的全链条创新创业服务体系，执行《宝鸡市高新技术企业培育入库工作指引（试行）》，持续加大科技创新企业主

体培育力度。[县工信局（科技局）牵头，各镇各部门按职责分工负责]

78. 大力引进总部企业。突出发展我县优势特色产业、战略新兴产业及现代服务业，通过市县联动，“点对点”“一对一”加强与国内外各方面领军企业及知名总部企业间联系，深入宣传市县投资优势和《支持总部企业发展十条政策》，引进一批成长性好、发展潜力大的优质总部企业。（县财政局、县招商局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

79. 紧抓外资企业服务质量。加强外商投资服务和保护，发挥市外贸工作咨询专家库作用，依托市外商准入负面清单，做好重点外贸外资企业联企服务。（县工信局牵头，县招商局、县发改局、县财政局、县市场监管局等部门及各镇按职责分工负责）

80. 构建亲清政商关系。充分利用“有问必应、接诉即办”平台，扩充智能服务功能，通过定点联系、定期走访、咨询专家等方式建立常态化制度化政企互动机制，推动营商环境改革精准施策。（县职转和营商办牵头，各镇、各部门按职责分工负责）

81. 降低物流成本。大力发展多式联运，深化ETC技术拓展应用，优化货车不停车快捷通行，优化落实“绿色通道”等政策。（县交通运输局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

82. 不断完善园区服务“软”环境。（1）加强部门联动，在园区全面推行帮办服务和企业网格化服务模式，针对重点产业制定专项服务清单和个性化服务清单，提供清单式服务，探索在园区设置行政审批事项集中办理点。（园区管委会牵头，各镇各部

门按职责分工负责)

83. 健全现代公共文化服务体系。完善县文化馆、县游客服务中心等配套设施,加快图书馆建设,提升和拓展服务功能。(县文旅局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

84. 实施“百城百园”卫生健康信息化互联互通项目。配合市卫健委实施全民健康信息平台升级改造、市县域医疗机构信息化综合监管平台建设,打通市县镇卫健系统信息壁垒,推进公共卫生、医疗健康数字化。(县卫健局牵头,县工信局、县数字化信息服务中心等部门及各镇按职责分工负责)

85. 优化养老服务。推进智慧养老服务工作,健全完善养老服务信息系统,开展入户探访服务活动,加强养老服务机构建设,提升养老服务水平。(县民政局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

86. 打造便捷智慧公交。推进“公交都市”创建深度发展,探索建立公交优先的运行机制,支持多渠道为群众出行提供车次、线路、到站信息、线上支付等便捷服务。(县交通运输局、县公安局牵头,各镇各部门按职责分工负责)

87. 建立特约监督员制度。从市场主体代表、常住或工作的人大代表、政协委员、民主党派代表、工商联代表、无党派人士、媒体记者、城乡居民等群体中选聘20名营商环境特约监督员,对本县优化营商环境、提升政务服务等工作进行监督,并提出改进意见建议。(县职转和营商办牵头,各镇各部门按职责分工负责)

88. 开展企业群众评议活动。组织市场主体对各镇及有关部

门进行线下评议评价，及时了解市场主体对我县营商环境的感受，查找营商环境建设中存在的痛点堵点问题，将评价评议结果纳入深化“放管服”改革和优化营商环境年度目标责任考核。（县职转和营商办牵头，各镇各部门按职责分工负责）

四、保障措施

89. 加强组织领导。各分管副县长（包抓领导）要加强对各指标领域改革的协调指导，定期听取各牵头部门工作汇报，协调解决重大问题，推动改革顺利实施。因领导调整或工作分工发生变化，由继任领导继续履行包抓职责。**各牵头部门**要充分发挥牵头作用，主动与责任部门沟通协调，统筹抓好牵头指标领域改革任务落实工作。**各责任部门**要结合各自职责，加强协同配合，积极担当作为。**各镇各部门**要完善深化“放管服”改革和优化营商环境工作机制，一体化推进相关领域改革，配齐配强工作力量，抓好各项改革任务落地。**县政府办公室（县职转和营商办）**要充分发挥对深化“放管服”改革和优化营商环境工作的牵头抓总作用，强化统筹协调、业务指导和督促落实，及时协调解决工作推进中的困难和问题，总结推广经验做法，纠正改革中出现的跑偏走样等问题，确保改革取得实效。（县职转和营商办牵头，各镇各部门按职责分工负责）

90. 强化考核督查。县委组织部要继续将深化“放管服”改革优化营商环境工作纳入全县目标责任考核体系，充分发挥考核正向激励作用。**县职转和营商办**要依据省市要求，认真制定落实《麟游县优化营商环境三年行动计划（2021—2023年）》，要对照

中国营商环境评价指标完善考核办法，明确重点考核任务，细化赋分标准，规范考核程序，进一步提高考核的客观性、公正性、科学性。**县纪委监委**要建立健全营商环境工作效能监察机制，以“三包一优一解”（包企业、包项目、包招商、优服务、解难题）活动开展情况为切入点，对全县行政机关及其工作人员履行营商环境工作职责的质量、效率及效果情况实施综合效能监察，对重点改革任务及群众反映强烈的突出问题开展专项效能监察，对发现的问题及时予以制止和纠正，依法处理行政过错行为，不断提高行政执行力。**县政府督查室**要建立完善营商环境工作督查通报沟通约谈激励机制，将相关工作纳入重点督查内容，采取明查暗访、定期或不定期督查、全面检查和个别抽查等方式进行督查督办，推动各项改革措施落到实处。**县工信局**制定印发麟游县“包企业、优服务、解难题”活动方案及考核办法，**县发改局**制定印发麟游县“包项目、优服务、解难题”活动方案及考核办法，**县招商局**制定印发麟游县“包招商、优服务、解难题”活动方案及考核办法，将“三包一优一解”考核结果纳入深化“放管服”改革和优化营商环境年度目标责任考核。（县纪委监委、县委组织部、县发改局、县工信局、县招商局、县职转和营商办按职责牵头，各镇各部门按职责分工负责）

91. 加大宣传力度。县职转和营商办要会同县委宣传部研究制定全县营商环境宣传工作方案，围绕《优化营商环境条例》贯彻落实及各级各部门深化“放管服”改革和优化营商环境的创新举措、典型案例和取得成效，组织开展全方位、多角度、立体式

宣传，努力营造“人人都是营商环境，个个都是开放形象”的良好舆论氛围。县委宣传部、县融媒体中心要做好深化“放管服”改革和优化营商环境工作的宣传策划，通过开设专栏专刊、开展部门及企业主要负责人访谈、“企业群众谈变化”采访等多种形式，并积极与上级媒体联系，持续加强我县营商环境宣传，展示营商环境建设成果。各镇、各部门、各单位要主动与各类媒体对接，积极开展重点工作动态报道、新闻发布、政策宣讲、送政策进园区、进企业等主题宣传活动，不断提升宣传工作成效。（县职转和营商办牵头，县委宣传部、县融媒体中心等部门及各镇按职责分工负责）

- 附件：1. 麟游县“有问必应、接诉即办”（12345政务服务便民热线）运行管理办法（试行）
2. 麟游县加快推进“一网通办”工作实施方案
 3. 麟游县加快推进“一网统管”工作实施方案
 4. 麟游县社会信用建设助推营商环境工作实施方案

麟游县“有问必应、接诉即办”（12345 政务服务便民热线）运行管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为践行以人民为中心的发展思想，加强“有问必应、接诉即办”12345 政务服务热线管理工作，确保规范、及时、高效办理热线事项，更好地发挥政务服务热线联系群众的桥梁和纽带作用，按照《宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台（宝鸡 12345 政务服务便民热线）运行管理办法》（宝政办发〔2021〕10 号）要求，结合我县实际，制定本办法。

第二条 麟游县“有问必应、接诉即办”12345 政务服务热线（以下统称麟游县 12345 政务服务热线）管理工作具体承办宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台转派到麟游县的群众诉求工单和县政府网站受理网民留言工单，根据职责归属向各镇人民政府和县级部门、单位派遣工单，限时办理并回复，旨在帮助企业 and 群众解决诉求、协助各镇、各部门优化服务、辅助党委和政府科学决策。

第二章 受理范围

第三条 麟游县 12345 政务服务热线工单受理范围为麟游县域内除紧急、急救、公安警务以外的政务服务、咨询求助、投诉举报、意见建议等事项。

第四条 下列情况不属于麟游县 12345 政务服务热线工单受理范围：

- （一）非麟游行政辖区管辖事务；
- （二）专属于国家级、省级主管及涉军事务；
- （三）属于人大、政协、纪委监委、检察院、法院业务及已进入法律、仲裁程序的事务；
- （四）属于公安警务或应急、急救事务；
- （五）信访等有关部门已经受理正在处理过程的事项；
- （六）银行、电信等专业经营单位的服务业务咨询办理（供水、供电、供气、供暖等公共服务事项除外）；
- （七）其他有专门解决途径不属于平台受理范围的事务（如党务、人事任免、涉密事项等）。

第三章 职责机制

第五条 麟游县 12345 政务服务热线主管单位是县政府办公室，日常运行管理单位是县数字化信息服务中心，责任单位是各镇人民政府、县政府各工作部门、直属机构、派出机构、市县双重管理单位和相关人民团体、国有企业。

第六条 县数字化信息服务中心履行下列职责：

(一) 负责全县政务服务热线知识库信息采集、更新工作;

(二) 负责统筹协调处理市热线管理机构转交的属于麟游县职责范围内的事项, 根据实际情况, 将领导批示的热线工单办理意见分转给有关镇或单位, 并做好督办、跟踪和反馈工作。

(三) 负责将企业和群众反映集中的问题、经多次督办仍未解决的疑难复杂问题及时上报县政府协调办理。

第七条 各责任单位履行下列职责:

(一) 落实“三个一”工作机制, 即“一名专(兼)职工作人员、一名分管领导、一套办理回复制度”;

(二) 及时采集上报更新知识库信息, 确保本单位信息全面、准确、有效;

(三) 负责转派工单与信件的即时受理、调查核实、按时办结、及时回复, 并向县数字化信息服务中心反馈办理结果。

第八条 组织保障措施:

(一) 由县职转和营商办、县委编办、县数字化信息服务中心有关负责人组成工单联合审定小组, 对反映问题涉及多个部门的复杂工单进行研判, 明确牵头单位和责任单位, 作为工单最终派遣依据;

(二) 县政府督查室负责协调复杂事项或敏感事项的办理, 对初次提醒督办后仍不及时办理的责任单位进行督办。

第四章 业务范围

第九条 麟游县 12345 政务服务热线知识库由各责任单位将本单位职能、政策解读、服务事项、办事流程、联系电话等按照规范要求编辑整理审核无误后上报县数字化信息服务中心及时更新。

第十条 根据群众诉求要求的不同，麟游县 12345 政务服务热线将受理的诉求信息分成五类：咨询、建议、求助、投诉、举报。

（一）咨询：主要是指群众对麟游县 12345 政务服务热线各责任单位的政策法规、办事流程、执法程序、行政审批、行政受理、招商引资及服务事项等政务信息方面征询意见。

（二）建议：主要是指群众对麟游县各级各部门在公共管理、公共服务、城镇建设和经济社会发展等方面提出的合理性观点。

（三）求助：主要是指群众遇到自身难以解决的问题和困难时，请求政府有关职能部门提供及时有效的帮助、救助。

（四）投诉：主要是指群众对麟游县各级各部门及其工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面不满意的诉求。

（五）举报：主要是指群众对危害自身生命财产安全、破坏公平公正交易秩序、阻碍县域经济发展等违法违规行为的检举。

第五章 工作流程

第十一条 县数字化信息服务中心应在 1 个工作日内对市

级热线管理机构转办的热线工单进行梳理和转办，各责任单位在规定期限内进行办理和反馈。

第十二条 县数字化信息服务中心对群众诉求办理方式有三种：即办、转办、联办。

（一）即办：对群众反映问题办理容易且不需批转办理的，县数字化信息服务中心工作人员可通过查询、咨询等方式，尽快将办理结果向市级热线管理机构进行反馈，并利用电话或短信方式告知诉求群众。

（二）转办：对群众反映涉及单个部门的一般性诉求，经县数字化信息服务中心批办后，由县数字化信息服务中心直接将工单转派至各责任单位。

（三）联办：对群众反映涉及多个部门的一般性诉求，由县数字化信息服务中心确定主办单位（一个）和协办单位（一个或多个），经县数字化信息服务中心领导提出拟办意见、县政府领导批示后，县数字化信息服务中心直接将工单转派给主办单位和协办单位，主办单位综合协办单位办理情况进行回复，并将办理情况反馈给县数字化信息服务中心。

第十三条 各责任单位要安排专人负责热线办理工作，与县数字化信息服务中心实时对接，及时签收县数字化信息服务中心转办的热线事项，并按照以下类别在对应的时效内处理结束并反馈（节假日顺延）。

（一）咨询：收到县数字化信息服务中心派发的咨询类热线工单后，1个工作日内予以答复。

(二) 投诉、举报、建议、求助：对于群众反映的投诉、举报及有效性建议和合理性求助，3个工作日内联系群众给予答复。如属疑难诉求，可视情况提出延期申请，审核通过后，延长日期不超过1个工作日（法律法规、行业标准另有规定的，按规定期限办理）。

(三) 退单：责任单位收到不属于本单位工作职责的工单，在1个工作日内向县数字化信息服务中心提出退单，详细说明退回理由并提出责任单位建议，经县数字化信息服务中心同意后方可再次进行转办。

第十四条 办结：直接答复和办理的事项，办理结束即为办结。交办的事项，责任单位调查、处理、反馈后在规定的时限内调查答复，答复内容经单位主要负责人审签后，将答复内容电子版发送至县数字化信息服务中心（邮箱：lyzfxw@163.com），纸质版经单位领导审核并加盖公章后，及时报县数字化信息服务中心存档备案即为办结。

第十五条 跟踪问效：经县数字化信息服务中心通过系统答复的热线工单，县数字化信息服务中心以电话抽查等形式，根据群众反馈情况对重点、难点、热点事项进行跟踪问效，检查办件质量，推进工单按期办结率、回访率均达到100%，力争满意率达到96%以上。

第十六条 归档：县数字化信息服务中心对领导批示、督办件、热线通报等资料进行归档管理，各责任单位对工单办理情况相关原始资料进行归档管理，保管期限不少于2年。

第十七条 分析报告：县数字化信息服务中心定期编发麟游县 12345 政务服务热线办理情况通报，对热线工单日常受理情况、办理事项进行统计、汇总，对群众反映较为集中、强烈、敏感的，责任单位反复办理后群众仍不满意的事项，责任单位要高度重视，组织人员开展调研，形成调查报告及时上报县数字化信息服务中心。对群众反映较为集中的意见、建议形成专题报告呈送县政府领导供决策参考，真正发挥政务服务热线服务决策、参政辅政等作用。

第六章 督办考核

第十八条 有下列情形之一的，县数字化信息服务中心及时协调督办：

- （一）无正当理由未按期办结的；
- （二）未按规定反馈办理结果的；
- （三）办理结果不实或不完整的；
- （四）办理事项有推诿、敷衍、拖延的；
- （五）其他需要督办的情形。

第十九条 对多次催办后仍不回复办理情况又不说明理由的，或多次督办后诉求人合理诉求仍未得到解决的，县数字化信息服务中心可责成责任单位说明情况或进行通报批评。属于重点工单和初次督办未果的，报县政府督查室进行重点督办。

第二十条 对工单办理过程中严重超期不说明情况、敷衍塞

责、弄虚作假、渎职失职、失密泄密，徇私舞弊、滥用职权造成严重后果的单位和个人，除通报批评外，县数字化信息服务中心可建议纪检监察机关按照有关规定追究相关责任。

第二十一条 麟游县 12345 政务服务热线工作评价结果分别纳入全县营商环境专项考核和政务督查考核，县职转和营商办、县数字化信息服务中心另行制定考核细则。

第二十二条 实行工单办理季度通报制度，县数字化信息服务中心每月收集汇总工单办理情况，每季度对责任单位工单办理情况以县政府办公室文件进行通报；季度通报及全年考核结果分别抄送县纪委监委、县委组织部、县委巡察办、县人社局等部门，作为各单位评优、职级晋升、年度考核等重要依据。一年之内因工单办理不力被省、市部门通报批评两次以上的责任单位，全县营商环境专项考核顶格扣分，对单位主要负责人、分管负责人，由县职转和营商办提请县政府或县纪委监委进行诫勉谈话。

第二十三条 麟游县 12345 政务服务热线工作中表现优秀或有突出贡献的单位和个人，应当依照有关规定进行表彰。

第七章 保密规定

第二十四条 麟游县 12345 政务服务热线应建立严格的保密管理制度，管理人员、责任单位工作人员除法律法规等规定应公开的信息外，在热线受理、工单办理、来信回复等过程中，不得将知悉的工作秘密、商业机密、内部资料、个人隐私、敏感信

息等外传。

在县政府网站公开的案例，应进行严格审核，并征得来信人同意，对敏感信息应进行脱敏处理。

第二十五条 未经批准，任何人不得以任何形式复制有关工作信息、内部资料等，不得在互联网、微信、微博等公众媒体上发布传播未经有关部门审核同意的信息。

第二十六条 工作人员违反保密规定，私自外传资料、信息，造成有关信息资料外传、恶意篡改的，根据情节与后果，按照相关规定处理。

第八章 附 则

第二十七条 本办法由县数字化信息服务中心负责解释，自印发之日起执行。

麟游县加快推进“一网通办”工作 实施方案

为贯彻落实中省市关于政务服务“一网通办”工作要求，加快一体化政务服务平台推广应用，推进更多事项“网上办理”，提升企业和群众办事便利度，结合我县实际，特制定本方案。

一、思路目标

按照“四级四同”原则，重新梳理市、县、镇（街道）和村（社区）政务服务事项，全面推进政务服务事项标准化管理，完善一体化政务服务平台，全县政务服务事项，除法律法规另有规定或涉及国家秘密外，全部通过一体化政务服务平台麟游政务服务网办理，形成全县政务服务“一张网”，强化政务信息资源整合共享，推动行业部门专网接入，力争实现“应接尽接”，2021年底，全县政务服务事项全程网办率达到60%以上。

二、重点任务

（一）梳理编制全县统一的政务服务事项清单。梳理编制市、县、镇（街道）和村（社区）四级政务服务事项清单和办事指南，及时根据法律、法规、政策变动情况，对事项清单要素和办事指南进行相应调整，实施动态化管理。（县行政审批服务局牵头，县级相关部门及各镇按职责分工负责，8月底前完成）

（二）完善一体化在线政务服务平台。按照新编制的事项清单和办事指南，充实完善《陕西省政务服务事项中控管理平台》相关信息要素，全面升级完善一体化政务服务平台，为企业和群

众网上办事提供完整、准确、规范、便捷的网络技术支撑。(县行政审批服务局牵头,县级相关部门按职责分工负责,7月底前完成)

(三)推进政务服务事项网上办理。将各行业部门专网等办理平台统一接入市县一体化政务服务平台(宝鸡麟游政务服务网),实现数据信息互联互通,推进政务服务网上办、掌上办。(县行政审批服务局牵头,县级相关部门及各镇按职责分工负责,持续推进)

(四)推动电子材料共享互认。严格落实《国务院关于在线政务服务的若干规定》(国务院令 第716号)要求,积极推进电子签章、电子证照等电子材料在政务服务中的应用,规范电子文件的形成、应用和管理,推进电子档案及时完整移交存档。(县行政审批服务局牵头,县数字化信息服务中心等部门按职责分工负责,持续推进)

三、保障措施

(一)加强组织领导。由县政府办牵头,县行政审批服务局负责,统筹协调有关重大问题,及时解决工作过程中遇到的具体问题,推进各项具体工作。

(二)加强协作配合。县级各相关部门要积极配合,充分利用一体化在线政务服务平台,主动对接,建立任务清单动态更新机制,增强改革协同性,提升“一网通办”效率。

(三)加强运维保障。由县数字化信息服务中心负责,加强政务服务网和政务服务平台运维保障,夯实电子政务基础,强化网络支撑能力,为“一网通办”提供运维保障。

麟游县加快推进“一网通管”工作 实施方案

为深化“双随机、一公开”事中事后监管模式，全面推进“一网通管”持续升级，进一步维护市场公平竞争，激发市场主体活力，特制定本方案。

一、思路目标

按照市县一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作要求，坚持把有效监管作为简政放权的必要保障，依托数字化、信息化手段，系统集成“放管服”改革监管信息和制度体系，建设市县一体化的“互联网+监管”（一网通管）平台，实现与“一网通办”“信用宝鸡”“企业数据库”等信息系统深度融合，着力构建“事前管标准、事中管检查、事后管服务、信用管终身”智慧监管新机制，实现监管业务通、执法数据通、政策惠企通、服务便民通，推进政府治理体系和治理能力现代化。

二、重点任务

（一）做好“一网通管”平台。依托市县监管事项全统一、监管系统全联通、监管数据全共享、监管业务全覆盖的“一网通管”平台和市县统一规范的清单管理制度，形成监管事项和市场主体行为规范清单，把监管事项统一、集中、规范到“一网通管”，做到“一网定清单、网外无监管”。加快市县监管数据互联共享，

推动条管部门系统全面对接，县管部门系统全部归集，依托市县统一的市场主体数据库，实现监管人员随机化、监管行为标准化、监管过程留痕化、监管结果公开化。（县市场监管局牵头，县数字化信息服务中心、县司法局以及相关行政监管执法部门按职责分工负责）

（二）扩大“一网通管”应用。在市市场监管局和渭滨区试点基础上，将“一网通管”由点向面推开，推动各镇、县级各监管执法部门全面应用“一网通管”。聚焦管好“一件事”，围绕监管领域中的难点、堵点，通过“一网通管”实施双随机抽查、告知承诺管理、专项检查、部门协同等综合监管，推动监管更加精准、更加有效，探索可复制、可借鉴、可推广的工作经验。（县市场监管局牵头，各镇各部门按职责分工负责）

（三）加强协同监管执法。在“1+N+7”（一个牵头部门、N个协作部门、7个镇）执法监管基础上，推进跨领域、跨部门的联合执法全覆盖、常态化，实现“进一次门，查多项事”。健全部门联合综合监管制度，提高监管执法规范性和透明度，最大程度减少人为干预，进一步压缩自由裁量空间，让监管既“无事不扰”，又“无处不在”，真正做到管出活力，管出满意。（县市场监管局牵头，相关行政监管执法部门按职责分工负责）

（四）探索非现场监管模式。按照“政府搭平台、多方共参与、市场化运营、社会化共治”思路，建设一体化“互联网+食品安全”智慧监管系统。以餐饮服务企业、学校单位食堂、厂矿企业食堂、中央厨房等为重点，应用视频监控、AI分析、手机APP

等科技手段，将食品安全检验、外卖平台监管、餐厨垃圾分类、涉企精准服务、企业内部管理、社会公众评价等功能有效整合，探索“互联网+食品安全”全程可视化监管模式，让社会各界充分参与监管过程，做到群众参与、社会评判、市场认可、管服并举、社会共治。（县市场监管局牵头，县教体局、县民政局等部门按职责分工负责）

（五）创新信用监管方式。推进“一网通管”与“信用宝鸡”互联互通，将信用信息关联到市场主体名下，实现监管执法与信用评价同步实施。加强日常监管事项风险评估，开展与信用等级和风险程度挂钩的分级分类监管，减少对诚信守法企业抽检频次，加强对失信企业精准监管力度，实施对新产业、新业态包容审慎监管，引导和规范其健康发展。建立信用修复承诺和培训制度，为市场主体营造更加宽松的成长空间。（县发改局牵头，县市场监管局按职责分工负责）

（六）深化审管联动改革。建立审管部门沟通机制和信息反馈机制，实现数据信息开放互联，将“一网通办”和“一网通管”有效衔接。通过“一网通办”将告知承诺、后置审批登记等信息推送到“一网通管”，由监管部门逐项制定事中事后监管措施，依法履行后续监管职责，建立审管联动、相互协作、齐抓共管的高效监管机制。（县行政审批服务局牵头，县市场监管局、县数字化信息服务中心及相关行政监管执法部门按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各镇、各部门要将“一网通管”纳入

重要工作日程，组建工作专班，加强统筹协调，形成工作合力，推动事项梳理、系统整合、协同执法等工作落实。

（二）精心组织实施。各镇、各部门要按照方案要求，聚焦阶段目标，夯实工作责任，细化任务措施，全力推进落实。要注重面上推进与点上突破相结合，打造一批特色监管应用。

（三）加强督查考核。将“一网通管”纳入深化“放管服”改革和优化营商环境年度目标责任考核，加强督查检查。对工作推进有力、效果突出，全面完成阶段任务的镇和部门通报表扬；对工作开展不力的镇和部门进行通报批评。

麟游县社会信用建设助推营商环境工作 实施方案

为发挥社会信用体系建设对我县优化提升营商环境的支撑保障作用，推进社会信用建设和营商环境工作一体化融合发展，特制订本方案。

一、思路目标

按照中省市统一要求，以助推“放管服”改革、优化提升营商环境、支撑实体经济发展为导向，坚持“有信可依、信用治理、诚信褒奖、失信惩戒”的原则，加快构建新型信用监管机制，创新信用服务，强化信用约束，实现惠企便民，助推我县经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）完善信用平台信息数据库。推进宝鸡市公共信用信息平台信息归集，完善充实自然人、企业法人信用数据库。实现在行政审批中对信用等级较高的市场主体和自然人实行优先承诺办理，对纳入黑名单的市场主体和自然人实行信用约束；在企业监管中实现以信用为基础的分级分类“双随机、一公开”监管，为全县营商环境、审批改革和社会治理等提供信用依据。（县发改局牵头，县公安局、县市场监管局、县行政审批服务局等部门按职责分工负责）

（二）探索开展政务诚信评价。健全个人、企业、政府三维现代信用体系，发挥政府在诚信建设中的示范表率作用，探索开展政务诚信评价，按照《宝鸡市政务诚信（机关、事业单位、村社区组织）积分评价试行办法》，为政府机构实现信用监管提供依据，不断提高政府公信力。（县发改局、县数字化信息服务中心牵头，各部门按职责分工负责）

（三）开展失信问题专项治理。开展诚信缺失突出问题专项治理行动，重点在电信网络诈骗、互联网信息服务、防疫物资产品质量和市场秩序、扶贫脱贫、考试作弊、交通运输、骗取社会保险、法院判决不执行、生态环境保护、金融等10个领域开展失信问题专项治理行动，实行红黑榜制度，对“屡禁不止、屡罚不改”和恶意失信的市场主体集中公示、精准治理，维护诚信公平的市场环境。（县发改局、县委文明办牵头，县法院、县公安局、县金融办等部门按职责分工负责）

（四）创新证明事项信用承诺机制。按照省市县《关于全面推行证明事项告知承诺制实施方案》要求，各行业部门要完善告知承诺信用管理流程，制订标准规范的信用承诺书，将信用承诺书及履约状况纳入自然人和市场主体信用记录，实现信用承诺闭环管理。（县发改局牵头，县司法局、县行政审批服务局等部门按职责分工负责）

（五）探索个人诚信“信易+”激励场景。全面完成全县公职人员信用建档评级，扩大企业和市民信用建档数量，完成“信易贷”平台注册企业数达80户以上。宣传推广《宝鸡市个人诚信

“信易+”激励应用办法》，探索“信用催收、信用诉调、信用审批、信用贷款、信用赊销”等信用应用创新，提升信用惠企便民服务水平。（县发改局牵头，县司法局、县行政审批服务局、县法院、县金融办等部门按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。县发改局（信用办）要发挥牵头抓总、统筹协调作用，创新信用建设机制，协调解决工作难题。各部门要积极做好配合，协同推进工作落实。

（二）加大工作宣传。各部门要充分利用网站、电视、报纸等媒体，多渠道、多形式广泛宣传社会信用建设知识，营造全社会知信、用信、守信良好氛围。

（三）强化督导考核。县上将社会信用建设纳入深化“放管服”改革和优化营商环境年度目标责任考核，加强督查检查，确保各项任务落到实处。

抄送：市职转和营商办。

县纪委监委，县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室。

县委组织部，县委宣传部，县委统战部。

县法院，县检察院。

各人民团体。

麟游县人民政府办公室

2021年7月16日印发

共印65份