

杨凌：改革发力建机制 “高效办成一件事”

日前，《杨凌示范区建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案》正式印发。《实施方案》从加强政务服务渠道建设、深化政务服务模式创新、推动政务服务扩面增效、强化政务服务数字保障、建立政务服务效能提升常态化工作机制五个方面提出20项具体举措，全面推进政务服务提质增效，加快构建形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，确保“高效办成一件事”重点事项落地见效。

加强政务服务渠道建设

推进线下办事“只进一门”。持续深化相对集中行政许可权改革，进一步统筹优化划转事项，推动政务服务事项向政务服务大厅集中。科学设置综合服务窗口，进一步提升咨询服务、帮办代办等专业窗口服务能力，满足企业群众多样化办事需求。部门单设的政务服务办事站点原则上应整合并入政务服务大厅，对暂未整合或确不具备整合条件的要纳入一体化管理。

推进线上办事“一网通办”。依托“秦务员”一体化政务服务平台总入口、总枢纽、总支撑作用，各部门已设置的线上申办和受理端口要统一迁移至“秦务员”平台统一受理端，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入“秦务员”平台事项库统一管理，实现政务服务事项统一受理、办事申请一次提交、办件信息实时共享、办理结果多端获取。已建成的各类移动政务服务应用要整合接入“秦务员”平台移动端，统一对外提供移动政务服务。

打造泛在可及政务服务。推进政务服务体系构建，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍数字思维、数字技能和数字素养，壮大政务服务和数字化专业队伍。推行各级政务服务综合窗口工作人员统一配备、持证上岗。推进便民服务中心（站）场所建设，在银行、邮政网点等增设“秦务员”政务服务驿站，探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务，推动政务服务向群众身边延伸。加强线上线下融合，推动涉企服务事项向政务服务中心集中，个人服务事项向镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）集中，实现政务服务分类就近办。

做优“一线应答”服务。加快推进12345平台与各类热线对接联动、与示范区管委会门户网站等渠道信息共享，建立问题分类、清单管理、责任到人按时办结机制，形成政务服务诉求快速分派、职责争议快速裁定、服务问题快速解决、处理结果及时反馈的工作闭环。强化延伸，健全完善差评工单全程跟踪、重点督办、及时回访制度。进一步细化12345与110对接转办事项清单，提升非警务警情处置质效。

深化政务服务模式创新

推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发，聚焦提交材料多、反复跑等问题，重点梳理需跨部门、跨层级办理的高频政务服务事项，理清串并关系、重构办理流程、优化前后置环节，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。强化线上线下联动，开展并联审批或分阶段审批、联合评审、联合验收等，大幅压减办理时长和办事成本。

推进容缺事项承诺办。以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，推出一批示范区政务服务事项容缺清单。实行告知承诺事项清单管理，明确具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。加强审批、监管、执法、信用等工作协同，完善差异化告知承诺事后核查和风险防范机制，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，采用申请材料补（免）交等方式签订告知承诺书，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。配合做好“秦务员”平台与“互联网+监管”平台、全国信用信息共享平台（陕西）的信息反馈机制，推动审批信息和监管、信用信息的及时共享，提升审批监管信用工作的整体性、连续性和协调性。

推进异地事项跨域办。持续开展政务服务事项“跨域通办”，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等业务模式，梳理全区政务服务“跨域通办”事项清单。持续优化政务服务事项“全区通办”，梳理示范区政务服务“跨域通办”事项。

推进政策服务免申办。依托“秦务员”平台梳理行政给付、资金奖补、税收优惠等政策条件和适用规则，精准推送符合政策条件的企业群众，逐步实现优惠政策办理免申即享。对法律法规明确要求依申请办理的，应自动生成申请表、自动填写相关信息，方便企业群众一次申报、快速办理。进一步优化政务服务平台企业个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。

推动政务服务扩面增效

强化帮办代办服务。建立线上帮办代办机制，开展业务咨询、审前辅导、远程导办等服务，高频服务事项专业人工帮办代办。强化线下帮办代办，围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快适老化改造和信息无障碍建设。推行“项目管家”全程帮办代办制度，建立村（社区）定期帮办代办工作机制。

优化公共服务供给。持续优化公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障、社会救助等领域公共服务

供给扩面提质。推动公用事业领域单位开展标准化梳理事项、优化办事流程等工作，服务事项办理纳入政务服务中心、接入“秦务员”平台一体化管理，将水电气网过户报装与不动产过户登记、投资建设审批等关联事项集成办理。

拓展增值服务内容。依托“秦务员”平台开设企业服务专区，政务服务大厅设立企业服务专区，推出涉企服务“一类事”场景，提供综合咨询、培育指导、政策推荐、纾困解难、投诉受理等“一站式”、精准化、个性化的优质衍生服务。可探索引入专业服务机构，深化金融、法律、帮办代办等相关服务，为经营主体提供高效精准的服务支持。

强化政务服务数字保障

强化系统协同支撑。以应用场景为牵引，配合省上做好部门平台之间的业务流、数据流衔接，完善跨区域、跨部门、跨层级的政务数据共享，推动数据按需回流和应用，促进政务数据向基层赋能，提升政务数据共享的规范化、精准化、便捷化水平。按照“秦务员”一体化政务服务平台统一专栏外观样式和服务标准，做好杨凌“高效办成一件事”线上专栏。

夯实数字政府基础。以数字化助推社会治理科学化、高效化和公共服务便利化、均等化，打造数字政府统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照、统一电子票据等基础服务体系。规范政务信息化项目管理机制，构建政务信息化项目全流程规范化统筹管理体系。推动电子证照跨地区跨部门互通互认，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。要积极推动电子营业执照、出生医学证明、不动产权证书、新申领的结（离）婚证在“高效办成一件事”中涉企便民服务的场景。

加强网络安全防护。按照集约化原则，统筹规划网络、云资源等基础设施建设，为示范区政务服务平台提供安全稳定可靠的运行环境。加强示范区政务服务平台日常运营和维护监控工作，不断丰富平台功能、优化服务内容、增加应用场景、增强用户使用黏性。按照国家网络安全等级保护、数据安全、商用密码应用等法律法规要求，进一步完善网络安全工作体系，落实网络安全主体责任，加强数据安全、业务安全、接入安全保障，及时排除网络安全风险隐患，确保网络和网络安全。

建立政务服务效能提升常态化工作机制

建立健全办事堵点发现解决机制。针对企业群众反映的政务服务办事堵点，健全完善快速响应、限时整改、监督反馈的管理模

式，实现受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理。加强办事堵点数据分析研判，及时掌握企业群众“急难愁盼”问题，主动发现办事堵点，提前研判倾向性、典型性、集中性问题，促进流程再优化、效能再提升。

建立健全政务服务体验提升机制。开展“坐窗口、走流程、跟执法”活动，查找办事堵点难点问题形成原因，有针对性加以解决。常态化开展事项服务巡检工作，发现问题及时优化调整。

建立健全高频服务优化推广机制。聚焦与企业群众生产生活密切相关的高频办事需求，以解决企业和群众在审批服务领域“急难愁盼”问题为出发点，扎实开展高频事项清单梳理工作，优化提升“高频事项服务专区”，分批次上线市县两级高频事项，不断提升办事效率。线上通过政府网站、微信公众号、官方视频号等多种渠道进行广泛宣传，线下在业务部门、政务服务大厅、社区、企业等场所通过宣传资料发放、宣传板展示、电子屏滚动展播等方式，做好“高效办成一件事”政策解读，提高公众的知晓度和参与度，不断提升推广。

推动“高效办成一件事”落地见效

强化统筹协调。全区“高效办成一件事”工作在示范区管委会领导下进行，由示范区行政审批局组建工作专班，牵头负责落实全区“高效办成一件事”工作部署，建立进度评估机制，以评估促问题整改、以评价促服务优化。管委会办公室牵头建立协调推进机制，协调解决工作专班在推进过程中的重大问题，定期检查通报工作进展情况。

落实主体责任。示范区“高效办成一件事”各牵头部门是“高效办成一件事”的责任主体，与示范区责任部门建立“一事一组”协同配合工作机制，逐项制定工作方案，在省级牵头部门和责任部门的指导支持下，以“政务数据完全共享、事项要素标准统一、办理流程充分优化”为标准，精细化梳理服务事项的设置依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素，编制集成办理工作指引、办事指南和操作规程，加强对杨陵区对口部门工作指导和业务支持，协调解决杨陵区对口部门在工作推进中的堵点问题，制定以旬保月、以月保季、以季保年的指标控制体系，确保2024年10月底前实现全区范围内实质性运行。

强化协同联动。“高效办成一件事”实行省市县三级联动推进，按照省上工作节点要求，10月底前实现全省市、县、区全覆盖。推进过程中要借鉴先进地区改革创新经验，因地制宜大胆探索，梳理总结工作成效，形成一批可复制、可推广的改革举措，及时固化行之有效并可长期坚持的创新做法，强化相关业务领域制度保障。

杨凌排水防涝项目北片区末端雨水管道工程全线贯通

项目建成后，可收集西农路以东、北干渠路以北区域约13平方公里内的雨水，可缓解杨凌二、三台地雨水排放压力，有效解决城区内涝问题，提升城市防洪排涝能力

记者 万英俊 8月14日，随着长度35米、重达240吨的排水渡槽段顺利吊装合龙，标志着杨凌示范区排水防涝项目北片区末端雨水管道工程全线贯通。

北片区末端雨水管道工程项目是杨凌示范区2023年—2024年重点民生保障项目，由杨凌示范区住房和城乡建设局实施。项目位于杨陵街道下川口村北侧，主要建设退水渠至漆水河DN3000雨水管道、箱涵，工程共分为起始端至渡槽连接箱涵段、排水渡槽

段、排水箱涵段、滩地明渠段及明渠出口段，总长度为384.68米。据了解，与北干渠管道连接段、箱涵段、明渠段及出口段已施工完毕，渡槽架设完后将全线贯通。

项目现场负责人李建平告诉记者：“项目建成后，可收集西农路以东、北干渠路以北区域约13平方公里内的雨水，可缓解杨凌二、三台地雨水排放压力，有效解决城区内涝问题，提升城市防洪排涝能力，提高城市安全韧性。”

