

赤峰市政务服务优化提升行动方案

为深入贯彻自治区党委十一届十一次全会暨全区经济会议和市委八届十次会议精神，全面落实《内蒙古自治区深入实施政务服务优化提升行动的若干举措》，聚焦企业和群众办事堵点、难点、痛点问题，以“高效办成一件事”为核心牵引，全面优化政务服务流程，提升行政效能，强化数字赋能，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、快办”转变，持续增强企业和群众的获得感、满意度，结合工作实际，制定本行动方案。

一、工作目标

通过开展政务服务优化提升行动，全面完成“高效办成一件事”重点事项落地实施，“高效办成一件事”覆盖范围持续扩大；“市域通办”“网上办”“掌上办”“免证办”等服务质效大幅提升；政务服务供给模式更加多元，助企便民举措更加精准，政务服务效能显著提升，电子监察全覆盖、无死角，坚决杜绝“面子工程”，企业和群众的获得感、满意度持续提升。

二、主要工作任务

（一）夯实政务服务工作基础，提升高效服务支撑能力

1. **完善政务服务标准体系。**全面对标国家、自治区政务服务标准规范，明确事项办理条件、申报材料、办理流程、办理时限、收费标准等核心要素，对现场勘验、技术审查、听证论证等特殊程序实施清单化管理；编制统一规范的办事

指南，各部门业务系统政务服务事项要素要与全区一体化政务服务平台公布的要素统一一致，实现“同一事项、同一标准、同一流程、同一结果”。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

2. 强化政务服务队伍建设。加强政务服务工作人员常态化培训，重点开展业务流程、政策解读、服务礼仪、系统操作等培训，提升工作人员业务能力、服务水平和责任意识，熟练掌握“高效办成一件事”、电子证照调用、线上平台操作等相关业务。建立健全激励约束机制，鼓励工作人员担当作为、创新服务，打造一支政治强、业务精、作风硬、服务优的政务服务队伍。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门。完成时限：持续推进）

3. 补齐服务保障短板。坚持因地制宜，科学配置政务服务资源，合理设置服务窗口、配备工作人员和必要的设施设备，优化政务服务大厅功能布局，坚决防范政务服务“面子工程”。保留必要的线下服务渠道，重点保障老年人、残疾人等特殊群体办事需求，提供绿色通道、预约服务等便民举措，切实把资源用在刀刃上，以务实举措提升服务实效。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门。完成时限：持续推进）

（二）优化政务服务大厅一站式服务，提升线下服务便捷效能

4. 深化“综合一窗”受审分离改革。进一步优化政务服务大厅窗口设置，整合分散的审批服务资源，推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，明确综窗受理范围和职责分工，提升综窗工作人员综合服务能力，将自治区推出的20个“好办、易办”服务事项纳入综窗，全市政务服务大厅综合窗口占比超90%，实现各类政务服务事项“一窗受理、集成办理”，减少企业群众窗口跑动次数。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

5. 提升企业服务专区运行效能。依托市县两级政务服务大厅，优化涉企服务专区布局、完善服务功能，围绕企业从准入到注销全生命周期需求，梳理整合涉企审批服务事项，提供主题式、套餐式集成服务。延伸服务链条，拓展助企纾困、免申即享、政策咨询、全程帮办代办等增值服务，建立企业需求精准对接机制，主动靠前服务，助力企业发展。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

6. 完善大厅配套服务功能。认真落实《政务服务大厅集约化建设指南》国家标准和新修订的《内蒙古自治区政务服务中心管理办法》，在政务服务大厅设立咨询导办窗口，配备专业导办人员，推广“咨询解答+导办分流”服务模式，为群众提供精准引导、专业预审、主动代办服务。完善大厅便民设施，配备休息座椅、饮水设备、自助终端、充电设施等，优化办事环境，提升企业群众办事体验。（责任单位：

各级政务服务与数据管理部门。完成时限：2026年6月底前，持续推进)

7. 积极拓展政务服务触角。坚持以企业群众需求为导向，推动服务资源、服务端口向苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）和园区、银行网点下沉、前移，推行帮办代办、上门服务、线上掌上办等便企利民举措，让企业和群众在家门口就能办成事、办好事，以更便捷、更高效、更有温度的服务，不断提升企业群众获得感与满意度。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

（三）深化“高效办成一件事”改革，提升惠企便民服务实效

8. 落实国家和自治区重点任务。巩固2025年改革成果，确保国家两批21个“高效办成一件事”重点事项落地见效、常态运行，持续优化市县两级已上线的64个特色“一件事”服务流程，强化复用推广，提升办件效率和服务质量，确保累计办件量稳步提升。严格按照时序进度，高质量落实国家、自治区2026年“高效办成一件事”重点事项，有序推进我市今年推出的10个特色“一件事”落地见效。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

9. 拓展特色“一件事”应用场景。坚持高标准落实与差异化创新并重，鼓励各地区立足本地产业发展特点、人口结构实际和群众需求导向，在产业链服务、基层民生保障、

乡村振兴配套服务等领域，积极拓展 1-2 个本地化特色“一件事”应用场景，推动特色事项更贴合企业群众生产生活需求，扩大改革覆盖面。（责任单位：旗县区政务服务与数据管理部门。完成时限：2026 年 11 月底前）

（四）聚焦线上服务提质，提升网上政务服务便捷能力

10. 提高线上办件实效。聚焦高频政务服务事项，进一步优化线上办事流程，简化申报材料，提升线上平台稳定性和便捷性，杜绝“网上可办但不好办”的现象。（责任单位：各级各有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

11. 加强线上服务引导。通过图文指引、视频教程、在线客服、线下培训等多种方式，加强线上业务宣传辅导，引导企业群众优先通过网上平台办理业务，逐步提高线上办件比例，减少线下跑动次数，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

12. 提升“蒙速办”APP 应用效能。加大“蒙速办”APP 宣传推广力度，通过政务大厅引导、社区宣传、新媒体推送等多种渠道，提升企业群众知晓度、使用率和活跃度。积极推广自治区新增的掌上“中介超市”服务和高频“快办”事项，规范服务应用接入，推动更多高频事项实现“掌上办、指尖办”，让企业群众办事更高效、更便捷。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026 年 11 月底前）

13. 夯实政务服务数据基础底座。聚焦“高效办成一件事”、惠企政策直达快享等重点应用，精准梳理政务服务数据共享需求，健全数据责任清单机制，推动数据需求部门与提供部门高效协同，按需共享、应享尽享，为业务协同与服务创新筑牢数据根基。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年6月底前取得较大成效，并持续推进）

14. 推动线上线下融合协同。确保线上线下服务标准统一、流程衔接、结果互通。优化线上预约服务功能，推行分时段预约、错峰办事，减少群众现场排队等待时间。建立办事指南动态更新机制，及时同步线上线下指南内容，确保指南清晰准确、通俗易懂，方便企业群众查阅、申报。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

（五）创新政务服务供给模式，提升多元服务适配水平

15. 提质增效“市域通办”。巩固现有改革成果，进一步细化“市域通办”事项清单，将非涉密、符合通办条件的事项全部纳入通办范围，做到应入尽入。对企业群众需求多、办件量大的事项，纳入高频通办事项清单宣传推广，打破地域限制，实现“就近办、便捷办”。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：2026年11月底前）

16. 推深“承诺制+全代办”服务。落实《内蒙古自治区重大项目全流程帮办服务实施方案》，深化“告知承诺制”

与全程帮办代办深度融合衔接，优化代办服务流程，推行“一企一策”精准服务，为企业开办、项目审批等重点事项提供“保姆式”“管家式”全流程帮办代办服务，最大限度降低企业办事成本和时间成本。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

17. 创新政务直播服务形式。鼓励各地区、各相关部门整合专场直播、移动直播、主题直播、AI 数字人直播等多元形式，构建全方位、立体化新媒体服务矩阵。通过直播解读政策、演示办事流程、解答群众疑问、回应群众诉求，让政务服务走出大厅、贴近群众，更接地气、更具活力。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

18. 推动惠企政策“直达快享”。落实《内蒙古自治区惠企政策直达快享实施方案》。依托全区统建的“惠企政策精准服务网”，全面梳理本地区、本部门惠企政策，做到应上线尽上线、无遗漏，全市上线惠企政策不少于 20 项。优化政策查询、申报、审核、兑现流程，推行政策“一键查询、精准匹配、在线申报、快速兑现”，实现惠企政策“免申即享、直达快享”，确保政策红利及时精准送达企业。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级发改、科技、工信、人社、自然资源、住建、交通运输、水利、农牧、商务、卫生健康、市场监管、能源、林草、税务等有关部门按

职责分工负责。完成时限：2026年12月底前取得阶段性成效，持续推进)

19. 深化“免证办”改革。推进电子证照互通调用，依托自治区电子证照库和我市电子证照核验专区，进一步扩大电子证照授权调用范围和数量，加快拓展“授权用证”免征应用场景，推动更多政务服务事项实现“免证办”，让企业群众办事“少带证、不带证”。(责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进)

(六) 强化效能监督，提升政务服务规范运行效能

20. 完善效能监督制度。进一步细化效能监督职责和监督流程，明确监督重点，聚焦办件时限、办理质量、服务态度、流程规范等关键环节，建立全方位、全流程的电子效能监督体系，确保效能监督无死角、全覆盖。(责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进)

21. 强化效能监督队伍建设。加强效能监督工作人员业务培训，提升监督能力和水平，熟练掌握全区电子监察系统操作、问题识别和整改督促等相关业务，确保效能监督工作规范有序开展。(责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进)

22. 筑牢问题发现预警机制。认真落实《内蒙古自治区政务服务办事堵点发现解决机制》和《赤峰市政务服务效能提升常态化工作机制》，每月至少开展一次“我陪群众走流

程”活动，每季度至少召开一次政企“面对面”恳谈会，及时发现、高效解决办事过程中存在的堵点痛点问题。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

23. 狠抓问题整改落实。依托全区电子监察系统，定期开展电子监察排查，及时发现办件过程中存在的超时办理、流程不规范、服务不到位等问题，建立问题台账，明确整改责任和整改时限，实行销号管理。强化整改督导，确保问题整改到位，推动政务服务规范化、高效化运行，确保办件整体超时率保持在1%以下。（责任单位：各级政务服务与数据管理部门牵头，各级有关部门按职责分工负责。完成时限：持续推进）

三、工作要求

各地区、各相关部门要树立“一盘棋”思想，加强沟通协调、密切配合、打破部门壁垒、层级限制，形成工作合力。要重点保障特殊群体、高频事项的服务需求，切实提升服务保障的精准度和实效性，为政务服务优化提升提供坚实支撑。要充分利用政务官网、新媒体平台、政务服务大厅、社区公告等多种渠道，广泛宣传政务服务优化提升行动的工作举措、成效亮点，提升群众知晓度和参与度。