

铜政〔2019〕2号

铜陵市人民政府关于印发铜陵市深入推进 审批服务便民化工作方案的通知

县、区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

现将《铜陵市深入推进审批服务便民化工作方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2019年1月15日

（此件公开发布）

铜陵市深入推进审批服务便民化工作方案

为认真贯彻落实《安徽省人民政府关于印发安徽省深入推进审批服务便民化工作方案的通知》（皖政〔2018〕98号）精神，结合我市实际，制定本工作方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心，加大转变政府职能和简政放权力度，以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，结合政务服务“一窗受理 一网通办 一次办结”改革，依托“互联网+政务服务”推动线上线下深度融合，最大限度减少企业和群众跑政府的次数，探索实行“容缺受理、承诺审批”式的告知承诺制审批服务模式，不断优化办事创业和营商环境，努力把铜陵打造成为省内审批事项最少、办事效率最高、投资环境最优、市场主体和人民群众获得感最强的地区。

二、创新审批服务方式

（一）大力推行审批服务集中办理。优化提升政务服务大厅“一站式”功能，完善市、县（区）、乡（镇）、村（社区）综合性政务大厅集中服务模式，进一步推动审批服务事项进驻大厅统一办理。整合服务大厅，原则上2019年6月底前不再保留部门单

独设立的服务大厅。推进实体政务大厅与政务服务网融合，统筹服务资源，统一服务标准，做到线上线下优势互补、无缝衔接、合一通办、一站式办结，力争做到群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。对人员编制少、事项办理频度低的部门，实行统一帮办审批服务模式，实现市本级政务服务事项应进俱进。通过预约、轮休等办法，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道，探索实行“5+X”工作日模式。有针对性地为重点区域重点项目提供个性化定制化服务。健全市县审批服务部门与同级监管部门及上下级部门间的工作协调配合机制。（市政务服务中心牵头，市直各部门按职责分工负责，县、区政府负责落实；以下均需县、区政府落实，不再列出）

（二）推行“一窗受理 一网通办 一次办结”审批服务模式。大力推行“一窗受理 一网通办 一次办结”政务服务改革，在商事登记、不动产登记、多规合一、社保人才服务、交通运输等领域，全面实行“前台综合受理、后台集中审批、统一窗口出件”，窗口前台受理与后台审查、审批职能相分离。同时整合公安系统内部的出入境、户政、治安、网安、车驾管等业务采取一窗受理。按照“一窗受理、网上联办、受审分离、内部协同、限时办结、统一出证、快递送达”的要求，将部门办事服务事项的收取材料、发放证照等前台窗口服务的业务分离出来，统一交由综办窗口办理。依托安徽政务服务网，提升在线预审功能，加快各部门之间数据资源共享，建立不同类别事项的并联区域，实现线上线下相

互融合，加快“一网通办”。（市政务服务中心牵头，市工商局、市国土局、市住建委、市规划局、市人社局、市公安局、市交通局、市港航局、市税务局、人民银行铜陵市中心支行等按职责分工负责）

（三）深入推进审批服务标准化。及时衔接落实省取消调整行政审批等事项，持续精简行政审批事项，着力规范审批权责和标准，进一步约束自由裁量权、提高审批效率。聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，按照减环节、减材料、减时限、减费用要求，逐项编制标准化工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。按照省推进审批服务标准化有关要求，科学细化量化审批服务标准，压减自由裁量权，完善适用规则，推进同一事项同标准办理。构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办理流程图（表），实现网上可查、电话可询，提供场景式视频、语音录入、语音提示和智能检索、智能推送等服务，为企业和群众提供精准清晰智能的办事导引。（市政务服务中心、市编办牵头，市质监局按职责分工负责）

（四）扎实推进“证照分离”改革。根据国务院、省政府涉企行政审批事项改革，动态调整我市涉企行政审批事项，有序推开“证照分离”改革。对纳入我市“证照分离”改革范围内的第一批 106 项涉企行政审批事项，分别采取直接取消审批、改为备案、实行告知承诺、优化准入服务等四种方式进行管理。按照“谁

主管，谁负责”的原则，各相关部门要做好与省级对口部门的对接沟通、措施细化工作及县、区对口部门的指导工作，及时出台各项改革审批方式的后续落实措施。加强事中事后监管，建立部门间信息共享、协同监管和联合奖惩机制，形成全过程监管体系。使企业办证更加便捷高效，着力破解市场主体“办照容易办证难”、“准入不准营”等突出问题，确保无缝衔接、不留死角，营造稳定透明可预期的营商环境。建成全市统一的电子证照库，实现涉企证照信息“一次采集、一网共用”。对于“证照分离”改革后属于信息采集、记载公示、管理备查类的事项，按照能合即合、应合尽合的原则，稳步有序整合到营业执照上，实行“多证合一”，部门间通过信息共享获取相关信息，加强事中事后监管，实现市场主体“一照一码走天下”。（市工商局牵头，市编办、市信息办按职责分工负责）

（五）有序开展“减证便民”专项行动。结合“互联网+政务服务”，将减少证明材料拓展为减少办事要件材料，按照没有法律法规依据的一律取消；能通过现有证照证明的一律取消；能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消（在办事指南的申请材料中，明确需要承诺的内容）；能通过信息共享或网络核验的一律取消；上级部门已经公布取消的申请材料我市对应的一律取消；权责清单、公共服务清单和行政权力中介服务清单中已明确取消的事项对应的申请材料一律取消；开具证明的单位无权查证、无法开具的一律取消；申请材料并非办事必要条件或重复设置的一律

取消的要求，全面清理政务服务事项申请材料。制定取消政务服务事项申请材料清单，明确取消的申请材料名称、对应事项名称、取消后的办理方式等。清理中需要修改地方性法律法规的，及时提出修改建议，按照法定程序提请修改。对保留的申请材料，消除模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”、“有关材料”等应逐一加以明确。加强互认共享，减少不必要的重复举证。（市编办牵头，市直各部门按职责分工负责）

（六）深化行政权力中介服务改革。按照“及时承接、动态调整”的要求，不断优化完善行政权力中介服务清单，持续清理行政审批等各类行政权力涉及的中介服务事项，无法定依据的一律取消。对已取消的中央指定地方实施行政审批中介服务事项和证明材料，不再作为行政审批的前置条件。对保留的审批中介服务事项明确办理时限、工作流程、申报条件、收费标准并对外公开。放宽中介服务市场准入，鼓励支持各类资本进入中介服务行业和领域，破除中介服务垄断。对导致垄断的行业政策进行合法性合理性审查清理。营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。企业自主选择中介服务机构，政府部门不得强制指定或变相指定。依托安徽政务服务网完善“网上中介超市”，中介服务机构“零门槛、零限制”入驻，实现网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价。强化中介服务监管，全面开展中介服务信用评价，建立健全中介服务机构退出机制。（市编办、市发改委、市政务服务中心、市财政局按职责分工负责）

三、优化政务服务流程

（一）全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。在优化完善政府权责清单和公共服务事项清单基础上，以为企业和群众办好“一件事”为标准，进一步提升审批服务效能。积极推行“马上办”，减少企业和群众现场办理等候时间。推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”，符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结；需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结。积极推行“网上办”，大力推行与企业生产经营和人民生活密切相关的政务服务事项网上申请、受理、办理、反馈，加快实现“应上尽上、全程在线”。深化网上办理深度，重点推动业务量大、群众办事频率密、往返次数多的服务事项流程再造，推进办事材料目录化、标准化、电子化、共享化。各类政务服务事项全部纳入一体化网上政务服务平台办理，实现“应上尽上、全程在线”，推行“智慧+”政务服务，推动一网通办。已在实体大厅办理的事项，不得要求企业和群众补填网上流程。积极推行“就近办”，完善基层综合便民服务平台功能，将审批服务延伸到乡镇、城乡社区等，实现就近能办、多点可办、少跑快办。公布“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务事项目录，成熟一批、公布一批，按规定时间实现全覆盖。（市政务服务中心牵头，市编办、市发改委等按职责分工负责）

（二）推进部门政务信息联通共用。打破信息孤岛，统一明

确各部门信息共享的种类、标准、范围、流程，加快推进部门政务信息联通共用。按照“整合是原则、孤网是例外”的要求，清理整合分散、独立的政务信息系统，统一接入市数据共享交换平台，构建网络安全防护体系，实现跨部门跨层级政务信息可靠交换与安全共享。建设人口、法人、地理空间、电子证照等基础数据库，扩大共享覆盖面。完善网上实名身份认证体系，建立健全基本标准规范，实现“一次采集、一库管理、多方使用、即调即用”。市级部门审批服务系统尽快向政务服务机构开放端口、权限和共享数据，打通数据查询互认通道，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、学位学历证明、资格资质、社会保险等查询需求。整合市级各部门信息建设资金资源和管理职能，探索建立统一的政务数据管理机构，加快实现全市“一平台、一张网、一个库”。除有特殊保密要求外，各业务部门原则上不再单独建设审批服务业务平台系统。推进政务服务事项、办件、投资项目、社会信用等业务信息共享应用，逐步扩大信息共享范围。探索对适宜的事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得。（市信息办牵头，市直各部门按职责分工负责）

（三）深度开发各类便民应用。优化搜索功能，实现“搜索即服务”，完善注册、登录、咨询、预约、查询、申报、支付等功能，推动更多审批服务事项通过互联网移动客户端办理。开展市民个人网页和企业专属网页建设，提高网上办事精细化水平。运用大数据精准分析和评估审批服务办件情况，有针对性改进办理

流程，让办事更快捷、服务更优质。建设完善网上政务服务平台咨询投诉系统，与 12345 政府服务热线做好对接，建成全市统一的网上投诉受理系统。以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点，把实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等结合起来，实现线上线下功能互补、融合发展。完善市政务服务运行管理系统功能，提升在线受理、办理、反馈以及并联审批、协同办理、物流快递、在线支付等应用水平，推进跨部门、跨层级协同办理。逐步推进“易铜陵”、“皖事通”手机 APP 的应用，推行在线咨询互动，方便群众和企业进行网上申报（预审）。改造窗口布局，推行无纸化手机短信方式、自助取号机等多种方式取号，实现“一窗一号一网”。加快“一网通办”、“不见面审批”，大力推行“智慧+”政务服务，让政务服务更聪明，做优实体政务大厅，实现线上线下功能互补、融合发展。（市政务服务中心牵头，市政府办、市信息办按职责分工负责）

（四）推行便民利企审批服务。全面推动在建设工程领域实行联合勘验、联合审图、联合测绘、联合验收。在各类开发园区推行工业项目“承诺即开工”。实行企业投资项目“多评合一”、并联审批。对不新增用地“零土地”技改项目推行承诺备案制。在各类开发园区推行由政府统一组织对一定区域内土地勘测、矿产压覆、地质灾害、水土保持、文物保护、洪水影响、地震安全性、气候可行性等事项实行区域评估，切实减轻企业负担。加快推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金

等便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办。推广容缺后补、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、异地代办、跨层联办、智能导办、一对一专办等多种服务方式，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众反映突出的耗时长、来回跑等问题。政务服务中心应当设置自助服务区，根据群众办事需要，配备复印机、高拍仪、多功能一体机、自助照相间等服务设施。推进政务服务阳光规范运行，严禁业务量大的热点服务窗口限号行为，督促建立健全应对预案，适时调整服务力量。对量大面广的个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。针对交通不便、居住分散、留守老人多等农村地区实际，积极开展代缴代办代理等便民服务，在村普遍建立网上服务站点，加快完善乡村便民服务体系。（市政务服务中心、市信息办、市公安局、市人社局、市国土局、市住建委、市规划局等按职责分工负责）

四、健全政务服务监督机制

（一）加大行政审批信息公开力度。按照依法设定、统一规范、动态管理和信息公开的要求，建立完善行政审批事项公开制度。除依法不予公开的外，行政审批事项以及行政审批的受理、办理进展情况和结果等相关信息均应及时、准确公开，实行“阳光审批”，接受社会监督。各部门要切实履行告知义务，通过政策咨询、在线应询、热线电话、电子邮箱等方式，及时提供全程咨询服务，依法保障申请人知情权。对申请人提出的是否受理、进

展情况、未予批准原因等问题，要有问必答、耐心说明，难以即时答复的，要明确答复期限。（市政务公开办牵头，市直各部门按职责分工负责）

（二）完善政府权力运行“1+X”监管制度。落实《安徽省政府权力运行监督管理办法》，结合政府权责清单建设，推动各部门制定并动态更新权力运行监管细则，加强全过程、标准化监管。规范行政处罚、行政强制、行政征收等执法类权力事项的程序、行为和自由裁量权。改变重审批轻监管的行政管理方式，按照权责对等、权责一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全审管衔接机制。（市编办、市直各部门按职责分工负责）

（三）强化事中事后监管。以“双随机、一公开”为原则，积极推进综合监管和检查处罚信息公开。加快建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制，加强市场主体信用信息归集、共享和应用，推动信用信息共享平台向政府监管部门开放数据，并与政府审批服务、监管处罚等工作有效衔接。探索智慧监管、包容审慎监管，提高监管的公平性、规范性、简约性。联动推进行政审批制度改革、综合行政执法体制改革和社会信用体系建设，建立健全失信联合惩戒机制，实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终身”。推进企业投资项目承诺制改革，在铜陵经开区开展工业项目“承诺即开工”试点，推动更多项目事项管理由事前审批向加强事中事后监管服务转变。（市发改委、市工

商局、市住建委按职责分工负责)

(四) 推进综合行政执法体制改革。结合党政机构改革, 整合各类执法机构、职责和队伍, 减少市、县区执法队伍种类, 合理配置执法力量, 进一步推动力量下沉、重心下移。继续探索实行跨领域跨部门综合执法, 建立健全综合执法主管部门、相关行业管理部门、综合执法队伍间协调配合、信息共享机制和跨部门、跨区域执法协作联动机制。整合乡镇执法资源力量, 探索逐步实现一支队伍管执法, 提升基层监管执法能力。(市编办牵头, 市直各部门按职责分工负责)

五、探索推行告知承诺制

推行宽进严管, 在行政审批中实行承诺替代、承诺先批、承诺后补的方式, 按照“你承诺、我审批, 你不兑现、我就撤销”的原则, 着力打造“审批前自主承诺、审批中大幅提速、审批后从严监管”的审批服务模式。行政相对人只要向行政机关作出规定期限内补齐全部申请材料并符合法定形式的书面承诺, 行政机关即当场或在承诺审批时限内作出行政审批决定, 并发放有关证照和批文。在个人办事、商事事项、工业投资项目类等领域内探索实行告知承诺制度, 实现快速准入, 提高办事效率。(市政务服务中心牵头, 市直各部门按职责分工负责)

(一) 统一标准, 依法行政。由行政审批机关负责研究制定标准的告知承诺书格式文本、告知承诺办法, 经法制部门、政务服务中心等相关部门复核、汇总, 报同级政府审定后向社会公布。

实行“六统一”标准，即“统一材料、统一事项、统一受理、统一办理、统一监管、统一服务”。

（二）明确责任，容缺预审。建立告知承诺双向制度。公民、法人或者其他组织，对其向行政审批机关提交的全部申请材料实质内容的真实性负责或在承诺时限内提供所缺的材料。行政审批机关负责当场或在承诺审批时限内作出行政审批决定，并发放有关证照和批文。如果申请人提交的是虚假不实的申请材料，由此产生的一切法律后果和法律责任由申请人全部承担。

（三）建立平台，过程监管。制定严格的事中事后监管方案，加快建设统一投诉举报平台，按照“双随机、一公开”要求，加大抽查比例和力度，基本实现随机抽查的事项全覆盖。科学制定信用划分标准，依据信用状况采取差异化监管方式，对守信主体实施“绿色通道”、“审慎监管”，对失信主体实施重点监管、联合惩戒。

（四）信用奖惩，协同执法。发挥社会信用体系的基础性作用，健全信用联合奖惩机制，推进诚信典型红名单和严重失信主体黑名单制度建设。强化主体责任，实现一处违法、处处受限。对失信承诺人失信行为列入不良信用记录，并在同级信用网站、审批单位门户网站曝光。

六、强化保障机制

（一）加强组织领导。各级各有关部门要高度重视深入推进审批服务便民化工作并将其列入重要议事日程，强化组织领导，

抓紧研究制定具体实施办法，细化分解任务，严格时限要求，将改革任务清单化、项目化，明确施工图、时间表、责任链，加强协调配合，形成工作合力，确保改革措施落地生效。市各牵头单位要切实加强具体工作的统筹推进，主要负责同志亲自抓，分管负责同志具体抓，明确责任人员，层层压实责任，蹄疾步稳扎实推进。

（二）坚持上下联动。建立健全协作攻关机制，对不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、综合行政执法等重点领域改革事项和政务信息共享等重点难点问题，各级各有关部门要组织力量进行集中攻关，尽快实现突破。鼓励县区因地制宜大胆探索，形成各具特色经验做法，创造更多管用可行的“一招鲜”。市直有关部门要主动服务基层，加强对基层改革指导，及时总结提升基层改革经验，形成制度性成果，大力破除制约企业和群众办事创业的体制机制障碍。

（三）严格督查评估。按照“三个区分开来”原则，完善进一步激励广大干部担当作为的制度机制，对落实到位、积极作为的典型要通报表扬、给予奖励。严禁上级部门以考核评优、经费划拨、数据端口、印章效力等方式干预基层改革创新。健全审批服务便民化考核制度，细化量化考评指标，强化内部和外部监督。按照“谁审批、谁负责”的原则，纠正行政审批乱作为、不作为、慢作为。将深入推进审批服务便民化的相关情况作为党政领导干部综合考核评价的重要内容，列入重点督查事项。督查评估结果

纳入各级各有关部门年度目标管理绩效考核。对于企业群众反映及督查评估发现但仍未解决的问题，要公开曝光、严肃问责。

（四）强化宣传引导。各级各有关部门要充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，促进相互学习借鉴提高。将改革宣传与信息公开、政策解读、社会监督等结合起来，多渠道听取企业群众意见建议。建立健全企业群众满意度评价机制，运用营商环境监测、电子监察、现场和在线评价、统计抽样调查、第三方评估等多种方式开展满意度调查。要正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

铜陵市人民政府办公室

2019 年 1 月 15 日印发
