

# 持续深化“放管服”改革 着力打造“全域鄂尔多斯”政务服务体系

——鄂尔多斯市政务服务局

## 一、背景情况

为持续深化“放管服”改革，鄂尔多斯市以“一网、一门、一次”改革为抓手，以市、旗区政务服务中心为龙头，以苏木乡镇（街道）便民服务中心和嘎查村（社区）便民服务代办点为支撑，以智慧政务云平台为载体，扎实推进全市政务服务一体化的建设工作，建设贯通市、旗区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级的全域化政务服务体系，着力打造“审批事项最少、办事效率最高、服务质量最优、群众获得感最强”的一流政务服务环境。

## 二、主要做法和具体改革举措

（一）以“三集中、三到位”为着力点，推动政务服务实体大厅提档升级。鄂尔多斯市始终把“三集中、三到位”作为深化“放管服”改革优化营商环境的重中之重，多措并举，持续推进部门、事项、人员集中进驻到位，确保企业群众“进一扇门，办一揽子事”。目前，全市410个部门、机构，5715个政务服务事项，2212名工作人员集中进驻市、旗区政务服务中

心，事项进驻率超过 90%，基本实现了“应进必进”；其中市本级事项进驻率为 93%。

（二）以集中联动审批为纽带，推动投资项目“一站式”审批提质增效。为深化投资项目审批制度改革，市本级及旗区于 2019 年 6 月均成立了投资项目“一站式”服务中心，将全市投资项目涉审事项一律进驻“一站式”服务中心办理。设立受理代办部、保障服务部和审批服务部，对政府投资项目和重大工程项目开通“绿色通道”，为项目企业提供保姆式服务。目前，市、旗区同步梳理出 30 件投资项目审批主题式、套餐式服务，实现投资项目审批从“串联式供给”向“个性化服务”转变，形成了“一站式服务和项目审批最多 100 天”投资服务新模式。2020 年以来，鄂尔多斯市将每周三确定为“集中审批日”，针对复工复产的重大项目，实行市、旗区并联审批、联审联批，最大限度压缩审批时间，提升审批效率。目前，已召开集中审批办公会议 10 次，累计办结重点项目的各类手续 337 项。

（三）以提升审批效率为突破点，推动“一窗受理”政务服务提质扩面。全面推行审批部门事项“一窗受理”和专业区域事项“无差别办理”，不断优化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，将分散在大厅的窗口整合设置为投资项目、交通运输、农林水务、科教文旅、市场准入、综合事务等 6 类“一窗受理”窗口，窗口受理效率和办事群众服务体验显著提升。目前，全市 70%以上审批部门事项实现“一

窗受理”，市社保局、市公积金中心所有事项实现“无差别办理”；企业群众办事所需材料减少 60%以上，办理时限压缩 42.4%，群众排队等候时间缩减近 50%，业务按时办结率超过 95%，业务提前办结率超过 85%，窗口服务的群众满意率保持在 95%以上，全市 3161 项政务服务事项实现“最多跑一次”。

（四）以便民利企为出发点，推动“最多跑一次”改革提速增效。持续推进“一件事一次办”改革，围绕企业开办、投资项目审批等重点领域和高频事项，市、旗区累计梳理上线 45 项套餐式、主题式服务。创新推出“一证（照）通”改革，以伊金霍洛旗、康巴什区为试点，市、旗区同步推进 12 个行业事项清单精细化梳理，总结经验后在全市推行。同时，推出政务专递“双向”免费邮寄、无差别无声叫号、咨询引导、帮办代办、预约延时办理、免费打印复印扫描等一系列便民利企服务举措，多渠道、多途径提高审批效率和服务水平。政务专递“双向”免费邮寄启动以来，累计寄递 3000 余件，为企业群众节省费用 6 万多元，让“群众少跑腿”“不见面审批”成为了现实。

（五）以基层政务服务标准化建设为抓手，打造“30 公里辐射，15 分钟到达”便民服务圈。推行苏木乡镇（街道）便民服务中心及嘎查村（社区）便民服务代办点集中服务模式，搭建全域化政务服务体系。目前，全市建成 70 个苏木乡镇（街道）便民服务中心，707 个嘎查村（社区）便民服务代办点，覆盖率为 82%。同时，制定印发《关于加快推进全市基层便民服务

中心便民服务代办点标准化建设的指导意见》，开展基层政务服务标准化建设三年行动，打造了图克镇、城川镇便民服务中心，黄陶勒盖嘎查、三道泉则村、龙虎渠村、康城社区便民服务代办点等一批基层政务服务新亮点，推出了“四区四办”“30公里辐射、15分钟到达”等一揽子基层政务服务新举措，大力推进智慧政务云平台、自助终端、移动端等政务服务入口向基层延伸，推动群众办事实现“就近能办、一次办好”。

（六）以政务服务平台一体化建设为契机，集成全市政务服务“一张网”。按照国家、自治区“五个统一”要求，鄂尔多斯市智慧政务云平台与自治区、国家一体化在线政务服务平台有效对接，实现自治区到嘎查村（社区）五级联动，全市4500项政务服务事项实现“全程在线”。目前，全市政务服务事项综合网办率超过95%，其中80%以上的事项网办深度达到了网上预审。持续提升移动端政务服务能力，改版升级了“鄂尔多斯政务服务”公众号便民服务功能，数据与智慧政务云平台实时同步，为企业群众提供办事预约、在线咨询、在线申报、在线评价以及水电气暖、有线电视、网络通信等便民缴费服务，便民服务能力显著提升。积极推动“蒙速办”APP协同共建、一体化运行，更多具有本市特色的政务服务事项实现“掌上办”。目前，市、旗区通过“蒙速办”APP共发布了4799项政务服务事项，上线了公积金查询、社会保障、司法公证、医疗卫生等25项政务服务特色应用，“蒙速办”APP鄂尔多斯市访问量达到109

万，下载量达到 18.9 万，移动端政务服务能力有效提升。

### 三、推进中面临的困难和解决方案

部门各自使用的业务审批系统较多，信息不互通，数据不共享，且多部署在国家、自治区层面，业务系统整合和数据资源共享工作推进较为缓慢，进而导致部门使用一体化在线政务服务平台的积极性不高，全过程电子监察缺乏有力抓手。目前，国家、自治区正在加强顶层设计，着手推动此项工作。鄂尔多斯市将按照国家、自治区做法，及时跟进，持续提升网上政务服务能力。

### 四、下一步深化改革的工作考虑

一是优化提升政务服务大厅“一站式”服务功能。深入调查研究，不断完善附属设施和配套设备，全面提升大厅信息化和智能化服务水平。二是优化调整区域布局和窗口设置，持续推进“一窗受理”和“无差别办理”服务模式，切实增强企业群众办事体验感、获得感。三是最大限度提升“一网通办”服务能力。紧紧依托一体化在线政务服务平台和“蒙速办”移动端，进一步充实完善相关功能应用，尽快实现水电气暖等便民缴费服务，加快政务系统整合清理和政务网络互联互通，推动政务信息资源跨系统、跨部门、跨业务协同共享，让数据多跑路、群众少跑腿。四是持续加强苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务代办点标准化建设，推动政务服务向基层延伸。

## 五、在全国层面复制推广借鉴的意见建议

鄂尔多斯市积极探索，依托嘎查村（社区）便民服务代办点、苏木乡镇（街道）便民服务中心和市、旗区政务服务中心，搭建四级便民服务网络，打造“全域鄂尔多斯”政务服务体系，打通企业群众办事“最后一公里”，推动“一网通办、异地可办、就近能办、一次办好”。

建议将鄂尔多斯的“全域化政务服务体系”进行复制推广借鉴，特别是在区域面积广，农村牧区人口居住分散，群众出行办事不方便的地区，进行复制推广。



图 1 2019 年 5 月 27 日市政务服务中心搬迁新址



图 2 鄂尔多斯市本级、伊金霍洛旗、康巴什区政务服务中心集中进驻政务服务新大厅



图 3 群众在鄂尔多斯市政务服务新大厅办理业务



图 4 群众在自助服务区办理业务





图 4 群众在苏木乡镇便民服务中心办理业务



图 5 群众在嘎查村便民服务代办点办理业务



图 6 2019 年 6 月市、旗区成立了投资项目“一站式”服务中心

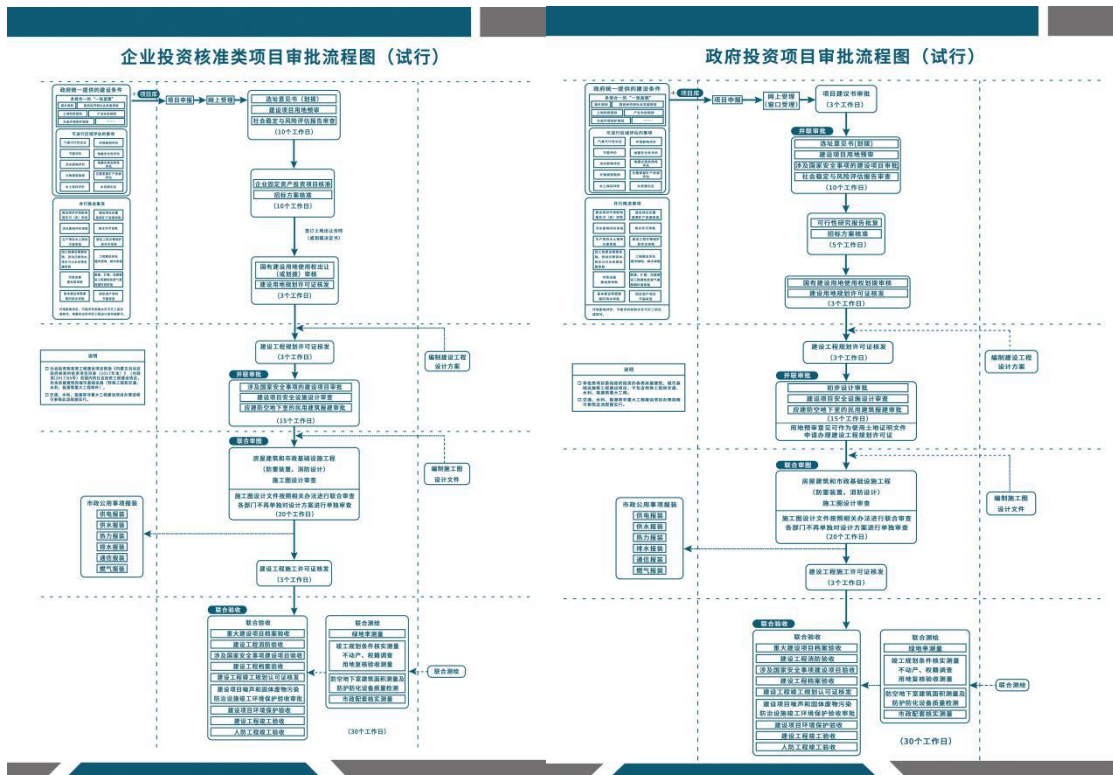


图 7 通过流程再造，形成“一站式服务和项目审批最多 100 天”新模式