

江苏省人民政府关于大力推进标准化规范化便利化 加快建设现代政务服务体系的意见

苏政发〔2022〕71号

各市、县(市、区)人民政府,省各委办厅局,省各直属单位:

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号),大力提升政务服务标准化、规范化、便利化水平,建设人民满意的服务型政府,现提出如下实施意见。

一、总体要求

(一)指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,深入贯彻习近平总书记对江苏工作重要指示精神,按照党中央、国务院和省第十四次党代会决策部署,坚持以人民为中心的发展思想,立足新发展阶段,完整、准确、全面贯彻新发展理念,构建新发展格局,加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境,加快推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化,着力构建一体联动、高效运行的省、市、县、乡、村五级政务服务体系,有效服务生产要素自由流动和畅通国民经济循环,更好满足人民日益增长的美好生活需要,为坚决扛起“争当表率、争做示范、走在前列”光荣使命,奋力谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章提供强有力支撑和保障。

(二)基本原则。

坚持党的领导。在党中央集中统一领导下,把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面,为实现政务服务高质量发展走在前列提供坚强政治保证。

坚持人民至上。从更好满足人民日益增长的美好生活需要出发,深化政务服务改革创新,着力破解企业和群众办事中堵点难点问题和体制机制障碍,

提供更加优质高效便利的政务服务。

坚持系统观念。加强统筹谋划,扎实推进政务服务一体化建设,分级负责、协同联动,整合线上线下政务服务资源,推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接,全面提升政务服务体系供给能力。

坚持智慧便捷。突出系统集成、资源整合和数据共享,推进政务服务流程再造和系统变革,提升政务服务集约化、智能化、精细化建设管理水平,加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务,提升政务服务便利度可及性。

坚持公平普惠。坚定不移走共同富裕的道路,加快推进基本公共服务均等化,针对地区发展差异和群众多元诉求,加强政务服务全场景、全流程、全要素标准化建设和管理,努力为老年人、残疾人、婴幼儿等特殊群体提供高质量服务,实现政务服务在区域、城乡、人群间同质运行和均衡发展。

(三)工作目标。2022年底前,系统集成“苏服办”总门户,五级政务服务能力和水平显著提升;全面实行行政许可事项清单管理并规范运行;政务服务事项基本目录统一编制、统一审核、统一发布、统一管理工作机制健全完善;政务服务中心综合窗口、便民服务中心(站)全科窗口全覆盖,加快打造城市“15分钟政务服务圈”,高频政务服务事项实现“一网通办”“跨省通办”。2024年底前,政务服务全面实现“一网通办”,高频政务服务事项和集成化办理事项全省无差别受理、同标准办理、全流程网办;高频电子证照全省互通互认,免证办事成为常态,“苏服码”一码通行,高频事项掌上办、便民事项就近办、跨域事项异地办;全省一体化的政务服务工作体制和机制全面建立,线上线下融合发展、县乡政务均衡适配,方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系率先建成,现代政务服务体系和服务能力始终走在全国前列。

二、推进政务服务标准化,构建政务服务事项管理体系

(一)推进政务服务事项标准化。

全面实行政务服务事项清单管理。建立由基本目录、实施清单、办事指南构成的政务服务事项管理体系,将依申请办理的行政权力事项和公共服务事

项全部纳入清单管理。2022年底前,全面构建形成省、市、县三级行政许可事项清单体系,将依法设定的行政许可事项全部纳入清单管理,清单之外一律不得违法实施行政许可。省政务服务管理机构组织省有关部门、各设区市认领国家政务服务事项基本目录中我省实施的事项,全面梳理全省依法依规设立的政务服务事项,修订完善全省政务服务事项基本目录,并向社会公布。各地根据本地实际,在全省政务服务事项基本目录中明确承接事项,编制公布本地区政务服务事项基本目录,目录中的事项名称、主管部门、实施机关、设定和实施依据等基本要素不得超出上级目录规定的范围,确保事项同源、统一规范。

建立健全政务服务事项动态管理机制。制定政务服务事项基本目录及实施清单管理办法,建立政务服务事项基本目录分级分类审核制度。依托省政务服务事项管理系统统一管理政务服务事项基本目录和实施清单,实现数据同源、动态更新、联动管理。行业主管部门或政务服务审批部门根据业务变化和实施情况,及时向同级政务服务管理机构提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请,省政务服务管理机构统筹负责政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布。市场准入负面清单、“证照分离”改革事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等,应当与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素保持一致。

(二)推进政务服务事项实施清单标准化。

统一政务服务事项要素。省有关部门统筹规范本行业领域政务服务事项实施清单,明确全省依法依规设立的政务服务事项拆分标准,着眼企业和群众办事需求梳理最小颗粒度办事情形,在严格落实政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”的基础上,推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素标准统一,编制形成政务服务实施清单。对市、县两级依法依规自行设立的政务服务事项,实施规范存在差异、实施要素暂时难以统一确定的,行业主管部门会同同级政务服务管理机构根据实际情况确定。

优化完善事项办事指南。依据政务服务事项实施清单,各级实施机关根

据企业和群众实际办事需求,在法律法规规定允许的范围内,可作出压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整,补充完善办理地点、办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息,形成政务服务办事指南。办事指南一经公布,要严格遵照执行。

(三)加强政务服务标准体系建设。

健全标准化工作机制。建立省政务服务标准化联席会议制度,推进形成“放管服”改革创新成果转化为标准的长效机制,促进法律、政策、标准联通。健全标准研制、试点验证、审查发布、推广实施、效果评价和监督保障等运行机制,加强标准全生命周期管理。省政务服务管理机构负责归口省政务服务标准的制修订,鼓励各地各部门积极参与国家标准和江苏省标准的制修订,不断增加政务服务标准供给。

推动标准化创新实践。根据国家政务服务标准化发展规划,推进江苏省政务服务、数字政府标准化技术委员会建设,发挥标准化技术委员会技术平台作用,加强政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、公共资源交易、服务评估评价、电子政务外网和公共数据管理等领域标准研制,持续完善全省一体化政务服务平台建设标准,强化标准实施,发挥标准引领作用。

三、推进政务服务规范化,构建线上线下服务供给体系

(一)规范审批服务。

规范审批服务行为。依法依规办理政务服务事项,严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务,不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、“十要十严禁”等制度和措施。规范前置服务,加强政务服务事项申报导办帮办代办,推行由“面对面”向“肩并肩”转变。严格审批程序,规范政务服务事项审核办理流程。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理,建立限时办结机制并向社会公布。

强化审批监管协同。明确审批监管职责和边界,健全完善审管衔接机制,实现审批和监管信息实时共享。对审管一体事项,实施机关履行事前事中事后监管主体责任;对审管分离事项,审批部门对审批行为、过程和结果负责,行

业主管部门履行事中事后监管主体责任。实行相对集中行政许可权改革的地区,按照改革方案确定监管职责。大力推进跨部门综合监管,加强事前事中事后全链条全领域监管。

规范中介服务。持续清理政务服务领域没有法律法规或者国务院决定依据的中介服务事项,实行中介服务事项清单管理。完善中介服务网上交易平台,建立健全服务承诺、限时办结、执业公示、信用管理等制度,政府投资项目和使用财政性资金项目的涉审中介服务,须采用法定方式确定中介服务机构,原则上都要在网上中介超市公开选取中介服务机构。引导工程建设项目相关的各类中介服务机构进驻网上中介超市,实现建设单位自主选择中介服务机构。各地各部门要加强对中介服务机构的信用监管,实行信用等级评价、资质动态管理,规范中介服务行为。

(二)规范线下办事服务。

规范场所建设。统一服务场所名称,县级以上为政务服务中心,经本级政府批准的专项业务大厅为政务服务分中心,乡镇(街道)为便民服务中心,村(社区)为便民服务站,利用邮政、银行等社会资源设立的为“苏服办”便民服务点。科学规划设置和升级改造政务服务场所,织密办事服务网络,构建以政务服务中心、便民服务中心为主体,便民服务站、服务点为延伸补充的网络化服务体系,实施一体化管理,展示“苏服办”品牌形象。推动政务服务中心打造成为集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的政务综合体。

规范“一门”办理。强化政务服务中心“一站式”功能,建立进驻事项负面清单制度,除场地限制或涉及国家秘密等情形外,政务服务事项均要纳入政务服务中心集中办理。各级政务服务分中心要在政务服务中心设置受理窗口。各地要积极创造条件,压减分中心数量。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻,实现集中办理。

规范综合窗口设置。按照无差别为主、分领域为辅的原则规范综合窗口设置。政务服务中心设置综合办事窗口,逐步整合部门单设的办事窗口,实行一窗无差别综合受理;公安、婚姻登记、不动产、社保医保、税务、交通运输等部

门进驻事项可分领域设置同标准、无差别的部门综合窗口,实现“一窗受理、综合服务”。便民服务中心(站)设置全科窗口。推进综合窗口服务向“一件事”、主题式服务优化整合。统筹窗口资源,设置“办不成事”反映等窗口,建立窗口调整和办件高峰应急处置机制。

规范窗口业务办理。进驻的政务服务事项要在政务服务中心实质运行,严禁“明进暗不进”,不得在政务服务中心(分中心)以外收件、受理、出件。进驻部门要按照“受办分离”模式,对综合办事窗口进行充分授权。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项,有关部门要授权窗口工作人员收取材料并出具受理凭证。完善进驻部门“首席代表”制度,全权负责本部门进驻事项咨询、受理、审批、出件等环节,保障前后台无缝衔接,推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

(三)规范网上办事服务。

统一网上办事入口。全面整合各地各部门政务服务办事入口,统一通过“苏服办”总门户对外服务,统一用户体系和身份认证,实现网上办事“一次注册、全省通行”。除涉及国家秘密等不宜网办情形外,政务服务事项要全部纳入全省一体化政务服务平台管理和运行。各地要整合本级部门的各类政务服务移动端(含小程序等)应用,原则上通过本级统一的政务服务移动端提供服务,解决政务移动应用程序(APP)数量多、重复注册等问题。

规范网上办事指引。完善网上办事引导功能,优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性,提供更加简明易懂实用的办事指南和操作说明。推进各级政务服务平台适老化和无障碍改造。

建设省智能客服平台,实现语义转换、机器人智能问答、智能办事指南关联推送等服务,提高咨询问答精准度。依托全省12345热线体系,在全省一体化政务服务平台开通统一入口、分级运营的人工客服通道,建设智能客服子系统,优化政务服务咨询、投诉处理机制。

提升网上办事深度。依托省数字政府政务中台的基础支撑,加大办事环节精简和流程再造力度,大力推广使用统一身份认证、电子印章、电子签名、电

子证照、电子档案等技术,不断提升政务服务事项网上办理深度,提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务,推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。分级建立政务服务事项全程网办负面清单制度,除依法须线下办理的情形外,政务服务事项全部实现全程网办。

(四)规范政务服务线上线下融合发展。

规范政务服务办理方式。加快推进“苏服办”电脑端、移动端、自助端和窗口端“四端融合”,线上“入一口、好办事、管全程”,线下“进一门、到一窗、一次办”,线上线下并行提供服务,事项办理无缝衔接,满足企业和群众的多样化办事需求。优化升级“政务服务地图”,为企业和群众提供政务服务窗口地理位置、预约排队等信息和导航服务。

合理配置政务服务资源。按照线上线下目标一致、流程一致、标准一致要求,合理配置线上线下政务服务资源,在推动更多政务服务事项网上办理的同时,同步提升线下服务能力。强化数字赋能和数据应用,加快推进智慧大厅建设,持续在建设管理、智慧发展、功能升级等方面创新发展。推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新,确保线上线下无差别受理、同标准办理。

(五)规范开展政务服务评估评价。

全面落实政务服务“好差评”制度。建立健全“好差评”管理体系,推进省级部门业务系统与省“好差评”系统对接和协同联动,实现“好差评”标准统一、评价同源、数据自动生成并实时全量上报。建立问题交办、调查核实、整改反馈的联动工作机制,制定差评整改规范,合理差评100%整改、实名差评100%回复。加强对评价数据的综合挖掘和归因分析,准确研判企业和群众的合理诉求与期盼,优化提升政务服务。

建立健全政务服务督查考核机制。各地要将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围。定期组织开展政务服务督查,加强政务服务在减环节、减材料、减时间、减费用等方面的监测评估,以评促改、以评促优。规范政务服务社会第三方评估,强化评估结果运用,更好发挥社会监督作用,广泛听取群

众意见建议,主动回应社会关切。

四、推进政务服务便利化,构建智慧便捷办事服务体系

(一)推进政务服务集成化办理。从便利企业和群众办事角度出发深化“一件事”改革,制定业务标准和办理规范,加快形成多业务协同、场景化应用。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期,持续推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。通过系统对接整合和数据共享,实现高频“一件事”全流程线上办理,持续减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。

(二)推行“免证办”服务。健全完善电子证照管理规范,加快电子证照标准化改造,提升电子证照系统应用支撑能力。强化电子证照共享责任,提升电子证照归集及时性、完整性和准确性。省有关部门要推进本行业领域涉企经营和民生服务常用证照的电子化,实现电子证照与实体证照同步制发、全面应用。做好电子证照扩大应用和互通互认,通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式,推动实现政府部门核发的材料一律免于提交,能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。

(三)“苏服码”一码通行。依托全省一体化政务服务平台,建设企业和个人专属服务空间。完善“一企一档”“一人一档”,规范和拓展“苏服码”场景应用,实现“一企一码”“一人一码”。深化“苏服码”在政务服务中应用,实现一码通办。全面开展“苏服码”创新应用,推动“苏服码”在健康医疗、养老育幼、交通出行、文化旅游等领域的应用,完成与社保卡、“苏康码”融合,实现一码通行。

(四)高频事项“掌上办”。做优做强“苏服办”移动端,打造全省掌上办事主渠道。发布“苏服办”移动端标准应用清单,推动各地各部门政务服务应用应接尽接、应上尽上,实现统一管理、同源发布、同质服务。省级部门已建政务移动应用程序要向“苏服办”移动端整合迁移,新增政务移动应用全部依托“苏服办”移动端建设。推进身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、结婚证、营业执照、不动产权证等高频电子证照在“苏服办”移动端汇聚,并在日常生产生活各领域中广泛应用。

(五)推广政务服务“信易办”。发挥社会信用在政务服务领域的基础作用,按照风险可控和最大限度利企便民原则,梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项,明确承诺的具体内容、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,并向社会公布。完善容缺受理服务机制,依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单,明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。

(六)渠道多元“就近办”。持续推动资源和服务向基层倾斜集中,实现与群众生产生活密切相关的政务服务事项在便民服务中心(站)办理。推广“融驿站”“街社同办”,聚焦企业开办、投资建设、工程建设、民生等领域以及残疾人、老年人等特殊群体完善帮办代办,提供精准化服务,实现更多政务服务事项“就近办、家门口办”。统筹利用社会资源,赋能银行、邮政、广电等网点场所和自助终端办理政务服务事项,推动更多服务事项实现自助办。建设自助终端一体化管理平台,实现标准统一编制、事项统一对接、渠道统一管控、体验统一提升。

(七)拓展“跨域通办”。强化信息共享、业务协同,完善就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办的跨域通办工作机制,大力拓展“跨域通办”的业务范围及地域广度。优化线下“跨域通办”窗口和线上一体化平台“跨域通办”服务专区,全面推进“跨省通办”、长三角“一网通办”、“省内通办”。围绕高频政务服务事项,梳理并公布“省内通办”事项清单,统一办理流程、办事指南、办理时限等要素,实现同一事项全省无差别受理、同标准办理。

(八)惠企利民政策“免申即享”。强化“苏企通”服务平台建设应用,建立覆盖省、市、县三级的企业服务平台集群。持续优化惠企政策直达服务机制,实现惠企政策同源发布、精准匹配、直达可及、落地见效。大力推进资金、补贴、服务等相关惠企利民政策“免申即享”,对确需企业申报的惠企政策,开展事项化梳理,及时编制发布办事指南,方便企业一次申报、全程网办、快速办理。建优建强“一企来”企业服务热线、“尚贤”人才服务热线,提供精准优质服务。

(九)公共资源交易全程“不见面”。加快推动公共资源全流程电子化交易,进一步完善“不见面”交易系统功能,实现全程留痕可追溯。推行智能辅助

评标,构建评标行为大数据分析预警机制,规范远程异地评标,提高评标质效。持续推进数字证书省内跨平台、跨行业、跨地区互认,推动电子营业执照和身份证电子证照在公共资源交易领域的应用,进一步降低制度性交易成本。推动公共资源交易长三角一体化建设,实现交易信息、专家资源、数字证书、信用信息等互认共享。

(十)打造“一号”响应总客服。坚持12345一个号码对外,提供全天候服务,多渠道、全口径接受政务服务诉求,对接“苏服办”线上线下服务,建立诉求精准流转分流机制,提高诉求办理质效。以企业和群众诉求标准化、数字化为牵引,打造“热线百科”政策信息服务平台。统筹资源力量,保障12345热线接通率。建立政务服务诉求办理情况跟踪回访机制,严格落实闭环管理。对涉及企业和群众的不满意合理诉求,全程跟踪、重点督办,切实提高群众诉求处办效能。

五、强化制度与技术融合,支撑保障政务服务能力持续提升

(一)加快构建与数字政府建设相适应的职责体系。

理顺管理体制。适应数字政府建设新形势新任务新要求,按照上下对应、职责明晰、权威高效原则,加快理顺各级公共数据管理体制和组织架构。完善各级政务服务管理机构设置,统筹协调和组织实施地区“放管服”改革。加强政务服务中心、便民服务中心(站)建设运行管理。加强各级政务服务管理机构对12345政务服务便民热线的建设运行管理,形成服务、监督、评价三位一体的工作格局。

明确职责分工。省各部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。省政务服务管理机构负责全省政务服务工作的整体设计、统筹协调、监督检查,组织建立健全政务服务责任和标准体系,完善政务数据共享协调机制,指导、协调和管理各地各部门提供优质、规范、高效的政务服务。市、县(市、区)人民政府对本地政务服务工作负主要责任,政务服务管理相关机构要充分发挥统筹协调作用,细化任务分工,强化组织实施。乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务工作,接受上级政务服务管理机构指导和监督。

强化一体推进。各地要建立健全政务服务体系,加强政务服务场所和政

务服务平台标准化运行规范化管理,一体推进政务服务事项梳理、政务服务标准实施、政务数据共享、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作。按照县乡一体、条抓块统的原则,统筹做好便民服务中心(站)的分级分类建设,开展示范达标创建活动,发挥网格化社会治理机制在政务服务中的作用,提升基层政务服务质效。

(二)全面提升一体化政务服务平台服务能力。

加强平台建设统筹。统筹全省一体化政务服务平台建设管理,省级部门要按照“一部门一系统”原则,整合本部门条线政务服务业务系统,并与省级政务服务平台全面对接融合。各地政务服务平台由设区市统筹建设,不再单独建设县级及以下政务服务平台。各级部门能依托省、市级政务服务平台支撑业务办理的,不再单独新建相关业务系统,正在建设或确需单独新建相关业务系统的,要把与全省一体化政务服务平台对接融合和数据共享作为项目立项及验收条件,已建相关业务系统的,应统一接入全省一体化政务服务平台运行。落实政务服务平台安全管理主体责任,分级做好平台建设运营和网络数据安全保障工作,构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。

强化平台公共支撑。充分发挥省级政务服务平台公共入口、公共通道、公共支撑的枢纽作用。完善推广政务服务统一身份认证平台,各地各部门面向企业和群众的业务系统要与政务服务统一身份认证平台对接。拓展电子签名和电子印章应用,制定政务服务全程电子化文件单套归档标准,推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。加快建设数字政府政务中台,形成数字政府运行中枢,夯实“一网通办”“一件事一次办”等智能化服务底座,构建一批跨部门、跨层级、跨地域的高频政务服务应用场景。

强化数据汇聚共享。建立健全常态化数据汇聚治理和质量管控工作机制,实现数据全量化汇聚、标准化治理、场景化开发,坚决打通数据共享开放大动脉,消除信息孤岛数据壁垒。完善全省人口、法人、电子证照、自然资源和空间地理、社会信用等基础数据库,按需整合教育、社保、交通、医疗、水电气等行业数据,建设一批跨地区跨部门跨层级的高质量主题库、专题库。强化数据共

享互认,推动审批、监管、执法、信用数据共享融合,聚焦群众急需急盼和社会关切,大力推进重点领域高价值数据安全有序开放,深入开展公共数据场景化开发利用,有力激发数据要素流动和价值潜能。加强政务数据全生命周期安全防护,强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护,确保政务网络和数据安全。

(三)建设素质过硬的政务服务人才队伍。

优化进驻人员配置。各部门根据业务办理需要选优配强派驻政务服务中心工作人员,审批人员应为在编的业务骨干,派驻时间一般不少于两年。建立一支服务意识强、业务技能高的职业化政务服务综合窗口办事员队伍,由政务服务管理机构统一配备综合窗口办事员。推动县级政务服务管理机构统一配备便民服务中心(站)窗口工作人员,鼓励向村(社区)派驻便民服务专职工作人员。通过政府购买服务提供办事窗口服务的地区,要健全完善和督促落实相关服务标准,合理确定政府购买服务价格。

健全培训管理制度。建立健全市、县一体培训管理制度,统一服务标准和规范,提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。按照综合窗口办事员国家职业技能标准积极开展业务培训、等级认定、定岗晋级等工作。加强全省一体化政务服务平台运营管理队伍建设,强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备和培训。

健全考核激励机制。建立干部窗口锻炼机制,定期选派优秀年轻干部到政务服务中心(便民服务中心)工作。各级政务服务管理机构负责本级中心进驻人员的日常管理、服务规范和考核评优。完善综合窗口办事员激励举措,增强人员队伍的稳定性。积极开展创先争优活动和政务服务技能竞赛,建设“最佳政务服务大厅”,推选“最美政务人”。

(四)推动政务服务法治建设。各地各部门要坚持依法行政,加强政务服务法治建设,运用法治思维和法治方式推进政务服务改革发展。贯彻落实《江苏省优化营商环境条例》《江苏省促进政务服务便利化条例》,对实施情况定期开展评估,确保各项规定落实到位。加强数字法治政府建设,明确数据共享规

范和要求,出台电子证照、电子印章统一认证使用相关管理办法。统筹立改废释纂,及时清理与“放管服”改革不相适应的地方政府规章和行政规范性文件,发挥法治引领和保障作用,切实提高政务服务领域法治化水平。

六、进一步加强组织领导

(一)层层压实责任。各地各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义,提高政治站位,加强组织领导,统筹做好经费、人员、场地、信息化等各项保障,确保工作任务落地见效。各地要严格落实主体责任,坚持改革创新、守正创新,认真研究制定本地区工作方案,细化分解任务,明确时间节点,加强统筹协调,及时推动解决重点难点问题。省各部门要强化对本系统业务指导,形成上下联动、整体推进、集成高效的工作格局。

(二)加强监督检查。各地要对政务服务标准化、规范化、便利化推进情况开展动态评估,加大督促检查力度,及时补短板、强弱项、增优势。充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用,畅通群众投诉渠道,通过模拟办事、随机抽查等方式,切实解决群众关心关注的实际问题。对工作落实到位、积极作为的表扬奖励,对工作不作为、乱作为、慢作为的批评问责。

(三)积极宣传推广。鼓励和支持各地各部门开展先行先试探索实践,选树先进典型引路,弘扬创新实干精神,加强清廉文化建设。及时总结推广改革创新中的好做法好经验,充分利用网络、电视、广播、报刊等媒体开展宣传,努力营造风清气正、昂扬向上的政务服务环境。

江苏省人民政府

2022年7月24日