

# 渭南市临渭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

为贯彻落实中省市“高效办成一件事”文件精神，推进政务服务提质增效。结合我区实际，现制定如下方案。

## 一、坚持优化服务，持续拓展政务服务渠道

（一）推进线下办事“只进一门”。巩固提升政务服务整合进驻成果，建立进驻事项负面清单动态管理制度。推进分厅业务系统、视频监控系統、“好差评”系統等与全区一体化政务服务平台对接。科学设置综合服务窗口，推动建立“大综窗”，满足企业群众多样化办事需求。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街鎮配合〕

（二）推进线上办事“一网通办”。依托一体化政务服务平台，推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，已设置的线上申办和受理端口要统一迁移至全区一体化政务服务平台统一受理端，政务服务事项纳入全区一体化政务服务平台事项库统一管理。已建成的移动政务服务应用要整合接入全区一体化政务服务平台移动端，统一对外提供移动政务服务。〔区政府办（区数据局）、区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街鎮配合〕

（三）做优“一线应答”服务。加快推进12345平台与各类热线互联互通、与“好差评”体系和区政府门户网站等信息共享，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。强化数据分析和問題预警，推动由“接诉即办”逐步向“未诉先办”延伸。〔区政府办（区数据局）牵头，公安临渭分局等

相关部门、各街镇配合〕

## 二、强化改革引领，深化政务服务模式创新

（四）推进关联事项集成办。聚焦提交材料多、反复跑等问题，重点梳理需要多部门或跨层级办理、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的高频政务服务事项，为企业和群众提供“一件事一次办”

“一类事一站办”服务。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（五）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，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。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。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（六）推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等模式，完成标准化梳理，推动更多事项“全域通办、跨域通办”。优化线下代收代办服务模式，在区级政务服务中心设立“跨域通办”窗口，建立两地窗口协同联动工作机制，为企业群众提供远程帮办服务。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（七）推进政策服务免申办。依托省“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。〔区政府办（区数据局）、区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

## 三、坚持便利优先，推动政务服务扩面增效

（八）强化帮办代办服务。健全线上线下帮办代办体系，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（九）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。开展标准化梳理事项、优化办事流程等工作，将服务事项办理接入全区一体化政务服务平台管理。〔区教体局、区人社局、区卫健局、区民政局、区住建局、区行政审批局和各街镇按职责落实〕

（十）拓展增值服务内容。依托全区一体化政务服务平台和各级政务服务大厅，开设线上线下企业服务专区，探索推出涉企服务“一类事”场景，为企业提供综合咨询、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，推动实现“一类事一站办”。统筹行业协会商会、市场化专业服务机构和相关区级责任部门等涉企服务资源，为企业提供政策、法律、金融、人才、安居、科创、国际贸易、投诉受理等定制化、套餐式、模块化服务。〔区行政审批局、区政府办（区数据局）牵头，区工信局、区司法局、区人社局、区住建局、区文旅局、区商务局等相关部门、各街镇配合〕

#### 四、坚持系统观念，强化政务服务数字赋能

（十一）推进系统协同共建。按照省级统建、市县应用的要求，抓好一体化政务服务平台的升级建设。以应用场景为牵引，有效整合改造相关平台和系统功能，实现区级部门自建业务办理系统与一体化政务服务平台对接。〔区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十二）推动平台能力聚合。持续强化统一身份认证、数据共享、

电子证照、公共支付等支撑能力，优化电子证照、电子签名、电子印章、电子档案的推广应用，实现动态管理。依托全国一体化政务服务平台实行电子印章跨层级签章，提供权限内的制章、用章、验章等服务。〔区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十三）推动政务数据共享赋能。依托省级政务服务数据共享平台枢纽，横向打通全区一体化政务与各部门之间、纵向畅通市级政务数据平台之间的业务流、数据流，按需调用国家、省级、市级平台垂管系统数据资源。〔区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十四）提供智慧便捷政务服务。综合运用人脸识别、视频及语音识别、证照调用、电子印章（签名）、数据共享等数字化技术，为申请人提供智能化便捷化申报服务。完善在线预审、网上核验、数据共享、物流寄递等功能，提升网办支撑水平，促进各终端服务深度融合。〔区行政审批局、区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十五）强化安全运营运维。统筹规划网络、云资源等基础设施建设，加强日常运营和运维监控，完善网络安全工作体系，落实网络安全主体责任，为全区一体化政务服务平台营造安全稳定的运行环境。〔区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

## **五、坚持问题导向，建立政务服务效能提升常态化工作机制**

（十六）建立健全办事堵点发现解决机制。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。全面落实政务服务“好差评”制度，推进各部门业务系统与“好差评”系统对接、协同联动。〔区行政审批局牵头，区

级各相关部门、各街镇配合〕

（十七）建立健全政务服务体验提升机制。开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”“首席代表讲业务”和人大代表、政协委员、企业代表进大厅活动，强化社会公众参与，主动查找解决办事堵点难点问题。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十八）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，按照成熟一批、发布一批的工作原则，依托“秦务员”平台实现高频服务清单动态管理并定期发布，形成清单发布、应用建设、使用反馈、服务优化的闭环模式。〔区行政审批局、区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

（十九）建立全区服务效能提升评估机制。制定《渭南市临渭区政务服务效能提升评估方案》，开展全区政务服务效能提升无感评估工作，发布一体化政务服务评估报告。持续做好省市“关于一体化政务服务能力调查评估报告”反馈问题整改。〔区行政审批局牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

## 六、坚持统筹协调，推动“高效办成一件事”落地见效

（二十）强化工作落实。“高效办成一件事”工作采取省级统筹、市县衔接落实的方式推进。在区政府统一领导下，成立渭南市临渭区“高效办成一件事”工作专班，区政府分管领导任专班组长，各牵头及责任单位相关负责人为专班成员，工作专班办公室设在区行政审批局。各牵头部门是“高效办成一件事”的责任主体，要加强对各部门工作指导和业务支持，协调解决工作推进中的堵点问题，落实指标控制体系。〔区行政审批局、区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

(二十一)强化协同联动。渭南市为省级确定信用修复“一件事”、教育入学“一件事”先行先试地区，我区该事项的牵头部门要加强与市级对口部门沟通衔接、与配合部门互联互通，扎实抓好落实，确保按时安排试点任务。〔区行政审批局、区政府办（区数据局）牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

(二十二)强化宣传督查。各有关部门要采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导。及时梳理总结工作成效，将工作中好的做法经验进行复制推广。区政府督查室将对工作推进情况进行动态评价，对不作为、慢作为、乱作为问题严肃问责。〔区行政审批局、区政府督查室牵头，区级各相关部门、各街镇配合〕

- 附件：1. 渭南市临渭区“高效办成一件事”工作专班  
2. “高效办成一件事”2024年度重点事项清单

## 渭南市临渭区“高效办成一件事”工作专班

为落实中省市关于“高效办成一件事”工作相关要求，确保重点事项在我区落地见效，经研究，决定成立“高效办成一件事”工作专班，协调解决推进过程中的难点堵点，确定相关重大事项。

### 一、“高效办成一件事”工作专班

组 长：	赵峰刚	区委常委、常务副区长
副组长：	陈 原	区政府办公室主任、区数据局局长
	张 昕	区行政审批局局长
成 员：	陈彦军	区发改局局长
	周 莉	区教体局局长
	支晓飞	区人民法院副院长
	曹 杰	区卫健局局长
	乔天星	区住建局局长
	王 乐	区人社局局长
	李 军	区市场监管局局长
	潘 军	区医保局局长
	王立虎	区交通局局长
	刘小刚	区退役军人事务局局长
	张金龙	区残联理事长
	尹宏文	区大数据中心主任

工作专班办公室设在区行政审批局，具体落实“高效办成一件事”工作部署并定期评估进展情况。

## 二、20个事项工作专班

### (一) 企业信息变更“一件事”工作专班

组 长：张 昕 区行政审批局局长

成 员：公安临渭分局、区税务局、区人社局、区住房公积金管理中心、各商业银行等单位分管领导

联络员：苏 妮 联系方式：15399315688

### (二) 开办运输企业“一件事”工作专班

组 长：王立虎 区交通局局长

成 员：公安临渭分局等单位分管领导

联络员： 联系方式：

### (三) 开办餐饮店“一件事”工作专班

组 长：张 昕 区行政审批局局长

成 员：区城管局、区消防救援大队等单位分管领导

联络员：张杨武 联系方式：18991695556

### (四) 水电气网联合报装“一件事”工作专班

组 长：乔天星 区住建局局长

成 员：区自然资源局、区交通局、区发改局、区水务局、区工信局及供电企业、供水企业、供气企业、网络运营商等单位分管领导

联络员： 联系方式：

### (五) 信用修复“一件事”工作专班

组 长：陈彦军 区发改局局长

成 员：区市场监管局、区交通局、区人社局、区自然资源局、区应急局、区税务局、区工信局、区文旅局、区住建局等单位分管领导



联络员：                    联系方式：

（六）企业上市合法合规信息核查“一件事”工作专班

组 长：张 昕            区行政审批局局长

成 员：区城管局、区自然资源局、区人社局、生态环境分局、  
区市场监管局、区卫健局、区文旅局、区应急局、区住建局、区交  
通局、区税务局、区水务局、区消防救援大队、区工信局等单位分  
管领导

联络员：                    联系方式：

（七）企业破产信息核查“一件事”工作专班

组 长：                    区人民法院副院长

成 员：公安临渭分局、区自然资源局、区人社局、区税务局、  
区医保局、区住建局、区行政审批局、区住房公积金管理中心等单  
位分管领导

联络员：                    联系方式：

（八）企业注销登记“一件事”工作专班

组 长：张 昕            区行政审批局局长

成 员：公安临渭分局、区税务局、区人社局、渭南海关、各  
商业银行等单位分管领导

联络员：苏 妮            联系方式：15399315688

（九）新生儿出生“一件事”工作专班

组 长：曹 杰            区卫健局局长

成 员：公安临渭分局、区医保局、区卫健局、区人社局等单  
位分管领导

联络员：                    联系方式：

（十）教育入学“一件事”工作专班

组 长：周 莉 区教体局局长

成 员：公安临渭分局、区自然资源局、区人社局等单位分管  
领导

联络员： 联系方式：

（十一）社会保障卡居民服务“一件事”工作专班

组 长：王 乐 区人社局局长

成 员：区医保局、区交通局、区文旅局等单位分管领导

联络员： 联系方式：

（十二）残疾人服务“一件事”工作专班

组 长：张金龙 区残联理事长

成 员：区卫健局、区民政局、区残疾、区人社局等单位分管  
领导

联络员： 联系方式：

（十三）退休“一件事”工作专班

组 长：王 乐 区人社局局长

成 员：区医保局、区卫健局、公安临渭分局、区住房公积金  
管理中心等单位分管领导

联络员： 联系方式：

（十四）申请公租房“一件事”工作专班

组长：乔天星 区住建局局长

成员：公安临渭分局、区民政局、区教体局、区人社局、区  
自然资源局等单位分管领导

联络员： 联系方式：

（十五）退役军人服务“一件事”工作专班

组长：刘小刚            区退役军人事务局局长

成员：区人武部、公安临渭分局、区人社局、区医保局等单位分管领导

联络员：                    联系方式：

(十六) 留学服务“一件事”工作专班

组长：周 莉            区教体局局长

成员：公安临渭分局、区行政审批局、区人社局等单位分管领导

联络员：                    联系方式：

(十七) 就医费用报销“一件事”工作专班

组长：潘 军            区医保局局长

成员：区医保局

联络员：                    联系方式：

(十八) 企业迁移登记“一件事”工作专班

组长：张 昕            区行政审批局局长

成员：区税务局、区人社局、区住房公积金管理中心等单位分管领导

联络员：                    联系方式：

(十九) 企业数据填报“一件事”工作专班

组长：李 军            区市场监管局长

成员：区税务局、区统计局、区人社局、区商务局等单位分管领导

联络员：                    联系方式：

(二十) 大件运输“一件事”工作专班

组长：王立虎                区交通局局长

成员：公安临渭分局、区住建局等单位分管领导

联络员：                    联系方式：

### 三、工作规则

1. 专班办公室设在区行政审批局，具体落实“高效办成一件事”工作部署并定期评估进展情况。区行政审批局负责拟定“高效办成一件事”工作总体方案，督促协调各牵头单位做好工作任务落实落地。

2. 区政府办（区数据局）负责强化全区一体化政务服务平台的建设和运营，落实运维运营团队并做好平台运维保障，推动政务数据安全有序直达基层。

3. 各牵头单位负责成立具体“一事一组”工作小组，要积极对接省市级对口部门，及时了解省市级工作动态，制定切实可行的工作方案，上报工作落实情况、存在困难问题和意见建议。

4. 事项牵头单位主要领导为专班小组成员，遇成员人事变动的，由新任领导自然接替；中省市新推出的“一件事”事项，由牵头单位主要领导新增为专班小组成员。上述两种情况均向专班办公室备案，不再另行发文。

（联系人：王琳娟 电话：0913-3039753 邮箱：  
lwqxzspj2019@163.com）

## 附件 2

## “高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单 (第一批)

序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为牵头部门)
1	企业信息 变更“一件 事”	企业变更登记	★区行政审批局
		企业印章刻制	公安临渭分局
		基本账户变更	各商业银行
		税控设备变更发行	区税务局
		社会保险登记变更	区人社局
		住房公积金企业缴存登记变更	区住房公积金管理中心
2	开办运输 企业“一件 事”	企业营业执照信息核验	区行政审批局
		企业车辆及驾驶员信息核验	公安临渭分局
		道路货物运输经营许可(危险货物道路 运输经营、使用总质量 4500 千克及以下 普通货运车辆从事普通货运经营的除 外) 普通道路货物运输车辆《道路运输证》 办理	★区交通局
3	开办餐饮店 “一件事”	企业营业执照信息核验	★区行政审批局
		食品经营许可	

		户外招牌设施设置规范管理	区城管局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	区消防救援大队
4	水电气网联合报装“一件事”	水电气网接入外线工程联合审批	★区住建局、区自然资源局、区水务局、区交通局等部门
		供电报装	区发改局及供电企业
		燃气报装	区住建局及供气企业
		供排水报装	区住建局及供水企业
		通信报装	区工信局及网络运营商
5	信用修复“一件事”	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引	★区发改局
		行政处罚信息修复	区市场监管局、区交通局、区人社局等部门
		异常经营名录信息修复	区市场监管局、区自然资源局
		严重失信主体名单信息修复	区市场监管局、区文旅局、区应急局、区税务局、区工信局等部门
6	企业上市合法合规信息核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	★区行政审批局
		企业城市管理领域无违法违规信息核查	区城管局
		企业规划自然资源领域无违法违规信息核查	区自然资源局

	企业违反劳动保障法律法规信息核查	区人社局
	企业生态环境保护领域无违法违规信息核查	生态环境分局
	企业市场监管领域无违法违规信息核查	区市场监管局
	企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查	区卫健局
	企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查	区文旅局
	企业应急管理领域无违法违规信息核查	区应急局
	企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查	区住建局
	企业人员住房公积金缴存信息核查	区住房公积金管理中心
	企业科技领域无违法违规信息核查	区文旅局
	企业交通运输领域无违法违规信息核查	区交通局
	企业合法纳税情况无违法违规信息核查	区税务局
	企业知识产权领域无违法违规信息核查	区市场监管局
	企业水资源保护领域无违法违规信息核查	区水务局
	企业消防安全无违法违规信息核查	区消防救援大队
	电信监管领域无行政处罚信息核查	区工信局

7	企业破产 信息核查 “一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、 汇总和结果送达	★区人民法院
		企业车辆信息核查	公安临渭分局
		企业不动产登记信息核查	区自然资源局
		社会保险参保缴费记录核查	区人社局、区税务局
		企业注册、登记等基本信息核查	区行政审批局
		企业人员医保缴存信息核查	区医保局、区税务局
		企业房产信息核查	区住建局
		企业人员住房公积金缴存信息核查	区住房公积金管理中心
		企业纳税缴税情况信息核查	区税务局
		企业海关税款缴纳、货物通关信息核查	渭南海关
8	企业注销登 记“一件事”	税务注销	区税务局
		企业注销登记	★区行政审批局
		海关报关单位备案注销	渭南海关
		注销社会保险登记	区人社局
		银行账户注销	各商业银行
		企业印章注销	公安临渭分局
9	新生儿出生 “一件事”	《出生医学证明》办理（首签）	★区卫健局
		预防接种证办理	区卫健局
		本区户口登记（申报出生登记）1岁以 下婚内本区生育	公安临渭分局
		社会保障卡申领	区人社局
		生育医疗费用报销	区医保局
		办理居民医保登记	



		科学育儿指导服务登记	区卫健局
10	教育入学 “一件事”	新生入学信息采集	★区教育局
		户籍类证明	公安临渭分局
		居住证	
		不动产权证书	区自然资源局
		社会保险参保缴费记录查询	区人社局
11	社会保障卡 居民服务 “一件事”	就业和人力资源服务、社保服务	★区人社局
		就医购药	区医保局
		交通出行	区交通局
		文化体验	区文旅局
12	残疾人服务 “一件事”	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、 注销、残疾类别/等级变更	★区残疾、区卫健局
		困难残疾人生活补贴	区民政局、
		重度残疾人护理补贴	区残疾
		残疾人就业帮扶	区残疾 区人社局
		城乡居民基本养老保险补助	区人社局
13	退休“一件事”	参保人员达到法定退休年龄领取基本养 老保险待遇资格确认	★区人社局
		基本养老保险视同缴费年限认定	
		特殊工种提前退休核准	
		因病或非因工致残完全丧失劳动能力提	

	前退休（退职）核准	
	新增退休人员养老保险待遇核定发放	
	基本医疗保险视同缴费年限核定	区医保局
	离休、退休提取住房公积金	区住房公积金管理中心
	城镇独生子女父母奖励金	区卫健局
	户籍信息确认	公安临渭分局

## “高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单 (第二批)

序号	“一件事” 名称	具 体 事 项	责任部门 (★为牵头部门)
14	申请公租房 “一件事”	保障性住房信息核查	★区住建局
		个人身份信息核验（户籍信息、居住证信息）	公安临渭分局
		车辆信息核验	临渭交警大队
		低保、特困、低收入人员信息核验	区民政局
		婚姻信息核验	区民政局
		新就业无房人员学历信息核验	区教体局
		社会保险参保缴费记录查询	区人社局
		不动产登记信息核验	区自然资源局
15	退役军人服 务“一件事”	退役报道	★区军人退役事务局
		自主就业一次性经济补助金的给付	
		自主就业职业技能培训和就业创业指导	
		户口登记（退役军人回复户口）	公安临渭分局
		居民身份证申领	公安临渭分局
		社会保险登记	区人社局
		军地养老保险关系转移接续	
		社会保障卡（含电子社保卡）申领	
基本医疗保险参保和变更登记	区医保局		

		基本医疗保险关系转移接续	区医保局
		预备役登记	区人武部
16	留学服务 “一件事”	自费出国留学人员存档服务	★区教体局
		国家公派留学人员派出服务	
		国（境）外学历学位认证	
		留学人员就业报道	
		个人因私出入境记录查询	公安临渭分局
		企业营业执照信息核验	区行政审批局
		社会保险参保缴费记录查询	区人社局
		个人身份信息核验（户籍信息）	公安临渭分局
17	就医费用报 销“一件事”	职工医保个人账户家庭共济办理	★区医保局
		基本医疗保险参保人员异地就医备案	
		五种门诊慢特病费用跨省直接结算	
		医疗费用报销直接结算	
18	企业迁移登 记“一件事”	企业迁入申请	★区行政审批局
		企业迁出调档	
		企业变更登记	
		企业税务迁出申请	区税务局
		迁出地住房公积金个人账户封存	区住房公积金管理中心
		迁入地住房公积金单位登记开户	
		迁出地社会保险单位基本信息变更	区人社局
		迁入地企业社会保险登记	

19	企业数据填报“一件事”	市场监管年报填报	★区市场监管局
		工业产品获证企业年报填报	
		年度财务报表填报	区税务局
		统计报表填报	区统计局
		社保信息填报	区人社局
		海关管理企业年报填报	渭南海关
		外商投资企业（机构）年报填报	区商务局
20	大件运输“一件事”	公路超限运输许可	★区交通局
		特型机动车临时行驶车号牌核发	公安临渭分局
		特殊车辆在城市道路上行驶（包括经过城市桥梁）审批	区住建局