



**涉及部门：**旗委办公室（档案局）、宣传部、发改委、教育局、工信局、民委、公安局、民政局、司法局、财政局、人社局、自然资源局、住建局、交通运输局、水利局、农科局、文体旅游广电局、卫健委、退役军人事务局、应急局、市监局、统计局、林草局、医保局、残联、生态环境局、气象局、消防救援大队、税务局、联通公司、移动公司、电信公司、供电公司、烟草局

**涉及地区：**巴彦托海镇人民政府、大雁镇人民政府、伊敏河镇人民政府、红花尔基镇人民政府、辉苏木人民政府、伊敏苏木人民政府、锡尼河东苏木人民政府、锡尼河西苏木人民政府、巴彦嵯岗苏木人民政府、巴彦塔拉达斡尔民族乡人民政府

（二）延时服务工作迟滞不前。4月份开展了新一轮的延时服务事项认领工作，经各部门梳理汇总后，旗本级延时服务事项数只有49项（16个部门）与去年持平，其他旗市区认领最多的已达到1000余项，我旗认领数远低于其他地区。目前，已认领并开展延时服务的部门有：发改委3个事项、民政局2个事项、人社局2个事项、自然资源局2个事项、住建局4个事项、交通局15个事项、水利局4个事项、农科局2个事项、文体旅游广电局2个事项、卫健委2个事项、市监局5个事项、林草局1个事项、医保局1个事项、生态环境局2个事项、税务局1个事项、供电公司1个事项；各地区均未开展延时服务。

**涉及部门：**旗委办公室（档案局）、宣传部、发改委、教育局、工信局、民委、公安局、民政局、司法局、财政局、人社局、自然资源局、住建局、交通运输局、水利局、农科局、文体旅游广电局、卫健委、退役军人事务局、应急局、市监局、统计局、林草局、医保局、残联、生态环境局、气象局、消防救援大队、税务局、供电公司、烟草局

**涉及地区：**巴彦托海镇人民政府、大雁镇人民政府、伊敏河镇人民政府、红花尔基镇人民政府、辉苏木人民政府、伊敏苏木人民政府、锡尼河东苏木人民政府、锡尼河西苏木人民政府、巴彦嵯岗苏木人民政府、巴彦塔拉达斡尔民族乡人民政府

（三）两优专项行动力度还不够。通过开展两轮专项行动和两批次集中办公，“两优”工作虽取得了一定成果，但仍未达到市里要求。目前内部管理事项优化成果均未报送；外部权力事项减材料、减环节、减时限优化成果报送的只有人社局、自然资源局、住建局、交通运输局、工信局、卫健委、文体旅游广电局、市监局、医保局等9个部门；其余部门未报送。

**涉及部门：**发改委、教育局、工信局、民委、公安局、民政局、司法局、财政局、人社局、自然资源局、住建局、交通运输局、水利局、农科局、文体旅游广电局、卫健委、退役军人事务局、应急局、市监局、统计局、林草局、医保局

（四）接诉即办工作推进力度不够。我旗目前在全市 14 个旗市区中 12345 热线办理“两率”和按时办结率排名后位。部分承办地区及部门办理质效不高，横向纵向沟通协调意识有待加强；知识库建设亟待加强，部分地区部门上传不规范，更新不及时（巴彦嵯岗苏木、锡尼河东苏木、锡尼河西苏木等）；相关承办地区和部门重视程度不够，答复处理不及时，工单超期处理，服务热情不高，导致工单不满意率有所上升，按时办结率较低，逾期未办结工单较多（住建局、热力公司、大雁镇、锡尼河东苏木等），影响了我旗“三率”排名。

（五）政务服务向基层延伸工作还存在短板。通过会议、培训、集中办公、督查指导等多种形式，我旗政务服务向基层延伸工作取得了一定成效，“八有”建设水平得到较大提升，但各地区还普遍存在办事指南不准确、未摆放在窗口；帮办代办工作台账填写不规范、办件量较少；未实现“综合一窗”系统受理、云平台审批，未在系统上产生办件；政务服务事项实施清单标准化方面，存在空表样表、申请材料、办理环节、办事指南不准确等问题。锡尼河东苏木 8 个嘎查便民服务站至今未挂牌、未报送佐证材料；锡尼河东苏木 8 个嘎查、巴彦嵯岗苏木 3 个嘎查帮办代办政务服务事项台账报送的办件量为 0；伊敏苏木 3 个嘎查缺少帮办代办制度机制。

涉及地区：巴彦托海镇人民政府、大雁镇人民政府、伊敏河镇人民政府、红花尔基镇人民政府、辉苏木人民政府、伊敏苏木人民政府、锡尼河东苏木人民政府、锡尼河西苏木人民政府、巴彦嵯岗苏木人民政府、巴彦塔拉达斡尔民族乡人民政府

## 二、整改要求

(一) 持续深化“一网通办”，提升网上政务服务能

1. 各地区、各部门要按照呼伦贝尔市政务服务指标评估整改要求“即办件比率要达到80%以上；承诺时限压减比例达到93%；跑动次数最大限度优化为0次；网办占比达到100%；全程网办占比达到100%；掌上办、免证办事项全覆盖”，5月19日前全部整改落实到位。目前，各地区各部门指标详见鄂温克旗“一网通办”指标统计表（附件1）。要比对各自部门、地区目前指标情况认真进行梳理整改、提升达标。要加大事项材料关联电子证照工作，此项工作是“免证办”工作的基础和前提，同时加大力度推进“免证办”事项配置工作，“参照《可调用电子证照事项清单》（附件2），要持续关联电子证照，在此基础上再勾选“免证办”。

2. 旗政务服务中心要接续开展集中办公会，组织指导各地区、各部门持续开展政务服务事项实施清单标准化梳理工作，对空表样表、申请材料、办理环节、系统建设方式、网办跳转地址、关

联电子证照、勾选免证办等要素开展自查,提高办事指南准确度,提高网办率。进一步完善政务服务事项实施清单在线服务成效度、办理成熟度、事项覆盖度和指南准确度,推动同一政务服务事项各要素统一规范。

(二)进一步扩大延时服务事项范围。各地区、各部门除主动服务的公共服务事项外,依申请行政权力事项和依申请公共服务事项要全部纳入延时服务事项范围。在已公布实施的延时服务事项基础上,持续把贴近企业群众生活的高频事项全面纳入延时服务事项范围,做到医保、社保、卫生、食品、不动产、公安等政务服务事项延时服务全覆盖;将全程网办及咨询类事项全部纳入延时服务事项清单,结合政务(便民)服务中心代办帮办服务,通过现场指导、代办帮办等方式,提供延时服务;除系统限制外的全部即办类事项、企业群众有需求的热点高频政务服务事项纳入延时服务范围,接受承办类事项申请材料,提供全部入驻事项的咨询、受理服务。各苏木乡镇便民服务中心参照所认领的政务服务事项开展延时服务。5月12日前将延时服务事项清单(附件3)报送至旗政务服务局。

(三)持续推进“两优”专项行动。按照“应放尽放、应减尽减”的原则,深入拓展“两优”专项行动,各部门要深入细致梳理承接下放取消事项,参照先进地区持续优化内部管理事项和

外部权力事项，进一步简化办事程序、精减办事要件、压缩办事时限，切实推动政务服务工作提质增效，更好服务企业和群众，持续优化营商环境。外部权力事项优化成果要达到本部门事项的60%；个别部门若无优化事项，须经党组会确认后，将情况说明以正式文件、主要领导签字的PDF版或纸质材料报送至旗政务服务中心。5月12日前，将“两优”第二轮外部权力事项、内部管理事项统计表（附件4）或情况说明报送至旗政务服务中心。

（四）着力提升接诉即办能力。各地区各部门要将12345热线工作作为“一把手”工程持续推进，强化责任落实，紧盯群众关注度高的热点难点问题以及长期投诉的疑难复杂问题，加强全程督办催办力度和后期跟踪回访，持续提升工单办理的满意率、解决率、按时办结率。各承办单位按时办结率要达到90%。加快知识库建设维护，各部门要向12345热线平台及时推送最新政策和热点问题答复口径。

（五）持续推进政务服务向基层延伸。各地区要不断提升便民服务中心（站）规范化建设水平，强化整改力度，着力加强“八有”建设水平，加强“综窗”系统应用，5月19日前实现“综窗”系统办件量“零”的突破，持续推进“一网办”各项指标的提升。

（六）强化督查指导力度。旗政府督查室将对各部门各地区

政务服务指标整改情况进行专项督查，开展日调度、周通报，对领导不重视、推进不力、不作为、慢作为的地区部门主要领导进行通报、约谈。旗政务服务中心要接续开展集中办公，组织各地区各部门持续开展“一网办”指标提升、“两优”专项行动业务指导工作。各地区、各部门分管领导和工作人员加入“鄂温克旗政务服务工作组”和“全旗12345政务服务便民热线工作组”，及时跟进工作任务推进情况。

报送邮箱：ewkzfwjssx@163.com

集中办公地点：旗政务服务中心大会议室

集中办公时间：5月8日—5月19日

联系人：1. “一网办”指标、“两优”专项行动

阿丽莎 15149260001、韩赢 15547010226

2. 延时服务、政务服务向基层延伸

王 晨 8818922

3. 12345 政务服务热线

于春荣 8819701

附件 1：鄂温克旗“一网办”指标统计表；

附件 2：《可调用电子证照事项清单》；

附件 3：延时服务事项清单；

附件 4：“两优”第二轮外部权力事项、内部管理事项统计

表（内含 5 个附件）



群聊：鄂温克旗政务服务工作群



该二维码7天内(5月15日前)有效，重新进入将更新



群聊: 旗 12345 政务服务便民热  
线群



该二维码7天内(5月15日前)有效, 重新进入将更新

(此页无正文)

鄂温克旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

鄂温克旗政务服务中心(代章)

2023年5月10日

