

马关县人民政府办公室文件

马政办发〔2023〕82号

马关县人民政府办公室关于印发马关县扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能实施方案的通知

各乡（镇）人民政府，健康农场社区管委会，县级有关部门：

经县人民政府同意，现将《马关县扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



（此件公开发布）

马关县扩大政务服务“跨省通办”范围 进一步提升服务效能实施方案

为深入贯彻落实《云南省人民政府办公厅关于扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能的通知》(云政办发〔2022〕92号)和《文山州扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能实施方案》(文政办发〔2023〕41号)精神，为扩大政务服务“跨省通办”范围，进一步提升全县便民服务效能，结合实际，制定本方案。

一、工作目标

聚焦企业和群众反映突出的异地办事难点堵点问题，加强数字政府建设，推进政务服务“跨省通办”新增17项任务清单办理，巩固已实现85项“跨省通办”事项清单成果，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。2023年6月底前，实现14项新增政务服务事项“跨省通办”；2023年底前，实现3项新增政务服务事项“跨省通办”。聚焦医疗、教育、养老、住房等高频服务需求，从高频政务服务事项入手，拓展“异地代收代办”和优化“多地联办”，实现更多政务服务事项“跨省通办”，更好满足企业和群众异地办事需求。

二、重点任务

(一)扩大“跨省通办”事项范围，规范“跨省通办”服务标准

1. 新增一批政务服务“跨省通办”事项。根据省州安排部署，

参照《文山州政务服务“跨省通办”新增任务清单（22项）》，梳理出县级可办任务清单17项（详见附件1），涉及部门要高度重视，做好事项承接工作，推进事项办理。（责任单位：县政务服务局；配合单位：县公安局、县人力资源和社会保障局、州住房公积金管理中心马关管理部、县税务局、县医保局、县自然资源局、人民银行马关支行；完成时限：按照任务清单时限要求完成）

2. 巩固已实现“跨省通办”事项。各有关部门要做好我县已实现85项政务服务“跨省通办”事项成果巩固工作，对照清单（详见附件2）进一步核查事项名称、申请材料、业务办理流程等，由县政务服务局结合新增清单统一梳理后在县政务服务大厅及政府门户网站、政务新媒体等渠道公开发布，确保清单内的事项能办好办，不断提升服务质量。（责任单位：县政务服务局；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年6月底前）

3. 规范“跨省通办”事项要素和业务标准。根据全州统一标准，规范新增“跨省通办”政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素和受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等办事指南要素，实现无差别受理。事项审批部门要采取“全程网办”“异地代收代办”和“多地联办”等方式，明确业务审批或服务模式，进一步细化和统一申请表单通用格式、申请材料文本标准，健全收件受理、原件核验、办件转办、业务流转、结果送达等操作流程，通过告知承诺、容缺受理、信用审批等形式，不断优化审批流程，精简服务环节，提升服务效

能。建立完善“跨省通办”异地协同联动工作机制，明确权责划分，通过收件标准查询、材料电子化流转、线上审核、视频会商等辅助方式，同步提供具体事项办理工作联络功能，不断提高“跨省通办”协同办理效率。（责任单位：县政务服务局；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年6月底前）

（二）推进线上线下服务融合，提升“跨省通办”服务效能

4. 推动“跨省通办”业务网上办理。加大“一网通办”建设力度，依托省政务服务平台“跨省通办”服务专区开展“跨省通办”服务，通过统一入口，实现“跨省通办”业务“一端受理”。推进“跨省通办”与“省内通办”成果互通，逐步扩大政务服务事项“全省通办”范围，围绕重点领域，推动与企业群众生产生活联系紧密的高频事项实现“跨层级、跨区域、跨部门”无差别受理、同标准办理，并将成果进一步应用在“跨省通办”服务事项。（责任单位：县政务服务局；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年12月底前取得阶段性成效，并持续推进）

5. 优化“跨省通办”窗口服务模式。进一步优化县政务服务中心“跨省通办”窗口，推行“一窗受理”模式，做到服务事项“应进必进”、授权充分，编写审查要点、操作手册，建立常见问题解答知识库，为企业群众提供政策咨询、业务受理、沟通协调等服务。完善帮办代办、引导教办服务，为残疾人、老年人等特殊群体和不熟悉网络操作的办事人员提供便利，更好满足多样化、个性化办事需求。加大业务培训力度，增强窗口工作人员“跨省通办”事项办理能力，提供更加优质便利的服务。（责任单位：

县政务服务中心；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年12月底前取得阶段性成效，并持续推进）

6. 推进“跨省通办”区域合作。聚焦外出务工人员医疗社保、婚姻生育、子女入学等服务需求，探索开展点对点“跨省通办”服务，梳理高频“跨省通办”服务事项清单，进一步推动高频事项异地办理。定向建立政务服务事项办理机制，进一步拓展“跨省通办”范围和深度，便利企业和群众异地办事。（责任单位：县政务服务中心；配合单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

7. 推动线上线下服务融合。加快“智慧政务”建设，积极部署应用省政务服务平台统一申办受理系统，依托系统，实现网上大厅与实体大厅资源整合，同步提升线上线下服务能力，推进“跨省通办”事项信息同源发布、同步更新，申请材料、业务流程、办事规则一致，做到线上线下同标准受理、无差别办理。对已实现线上办理的政务服务事项，同步提供线下窗口办事服务，确保线上线下均可办理。（责任单位：县政务服务中心；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年10月底前取得阶段性成效，并持续推进）

（三）推动业务系统互联互通，打牢“跨省通办”服务基础

8. 加强统一身份认证。“跨省通办”事项涉及自建业务办理系统要接入全省统一身份认证体系，实现用户“一个账号、一次登录，一次认证、全网通用”。（责任单位：县政务服务中心；配合单位：县级有关部门；完成时限：2023年底前取得阶段性成效，并持续推进）

9. 推进业务系统互联互通。积极配合州级部门做好州内自建业务系统涉及“跨省通办”事项网上办理适应性改造，待上级对接完成，县级部门紧跟实现对接，切实推动自建业务办理系统与省一体化政务服务平台互联互通、业务协同。（责任单位：县政务服务中心；配合单位：县级有关部门；完成时限：持续推进）

10. 积极推进网上办事服务。加快推进“互联网+政务服务”建设，逐步推进企业群众办事从“线下跑”转变为“网上办”，采用在线填报、在线提交、在线审查，推动申报材料、证照、批文、报告、证明等办理材料电子化和网上流转，提供全流程、全环节网上服务。建立健全网上预审机制，推广“网上申请、网上审批、邮递送达”工作模式。无自建业务办理系统部门开展“跨省通办”事项和高频事项，应使用全省一体化政务服务平台，进行全流程网上办理。（责任单位：县级各有关部门；完成时限：持续推进）

三、措施保障

（一）强化责任落实。县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室要加强对全县政务服务“跨省通办”工作的统筹协调，及时处理工作开展过程中遇到的困难和问题。县政务服务中心牵头负责“跨省通办”工作，进一步强化工作目标，细化重点任务，明确责任分工和完成时限，抓好工作推进。涉及“跨省通办”事项办理的部门要主动向上级业务部门汇报对接，切实做好业务梳理、系统对接、事项办理等工作，上下联动，实现同一事项无差别受理、同标准办理，进一步提升政务服务效能。

(二) 强化跟踪督导。县政务服务中心要加强政务服务“跨省通办”工作跟踪督促和技术服务，加强与部门之间的沟通联系，确保工作顺利推进。涉及“跨省通办”事项办理的部门要加强业务指导工作，选派综合素质业务能力强的人员负责“跨省通办”工作，对工作推进中取得的重大进展、存在的突出问题，及时向县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室反馈。

(三) 强化宣传培训。县政务服务中心和涉及部门要加大政务服务“跨省通办”工作宣传力度，通过政府门户网站、政务新媒体、部门自建网站等平台及时发布“跨省通办”相关信息，并做好政策解读、服务推广和精准推送。充分利用“好差评”系统、政务热线、投诉信箱等渠道，收集倾听企业和群众意见建议，确保“跨省通办”事项办好办实。

- 附件：1. 马关县政务服务“跨省通办”新增任务清单
2. 马关县已实现“跨省通办”事项清单

马关县人民政府办公室

2023年6月19日印发
