**巴彦淖尔市人民政府办公室关于印发《巴彦淖尔市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》的通知**

各旗县区人民政府，巴彦淖尔经济技术开发区管委会，甘其毛都口岸管委会，巴彦淖尔国家农高区管（筹）委会办公室，市直各部门，驻市各单位，各直属企事业单位：

　　经巴彦淖尔市人民政府同意，现将《巴彦淖尔市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

　　巴彦淖尔市人民政府办公室

　　2022年9月6日

巴彦淖尔市关于加快推进政务服务

标准化规范化便利化实施方案

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）和《内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）精神，加快推进全市政务服务标准化、规范化、便利化，打造一流政务营商环境，更好满足企业和群众办事需求，结合我市政务服务工作实际，制定本实施方案。

**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，认真落实党中央、国务院决策部署和自治区党委、政府工作要求，以市委“五大行动”为抓手，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，加快整合政务服务资源，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，充分发挥全区一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，进一步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，更好满足人民日益增长的美好生活需要，为推动全市政务营商环境持续改善和经济高质量发展、推进国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

**二、目标要求**

——2022年底前，按照国家和自治区要求，规范全市政务服务场所、事项进驻、事项清单、办事指南、审核要点等标准；市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级政务服务能力和水平显著提升；企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨区域通办”“跨省通办”；全面落实国家、自治区政务服务事项基本目录，编制公布全市行政许可事项基本目录，以行政许可为重点，建立统一编制、联合审核、动态管理、全面实施的管理机制。

——2023年底前，全面实现政务服务事项清单化管理；网上办事实现数据共享、互通互用；各业务系统与全区一体化政务服务平台全面对接，“一网通办”服务能力显著增强。

——2024年底前，全市政务服务事项标准化体系全面建成，规范化、便利化程度大幅提升，高频政务服务事项实现无差别受理、同标准办理；高频电子证照实现全区互通互认，“免证办”全面推行，集约化办事、智慧化服务实现新的突破

——2025年底前，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办快办，12345政务服务便民热线智能化水平显著提高；政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

**三、工作任务**

**（一）提升政务服务标准化水平**

**1.推进政务服务事项标准化。**

（1）明确政务服务事项范围。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。所涉及的公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理事项。各级政务服务实施机构要将应承接的国家政务服务事项基本目录逐一认领、发布，推动全市各层级同一政务服务事项目录清单统一。（市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前，持续推进）

（2）建立地方政务服务事项基本目录审核制度。各级政务服务实施机构要将国家政务服务事项基本目录之外的、本地区或部门依法在办理的政务服务事项及时报送本级政务服务管理机构，政务服务管理机构逐级审核后统一由市政务服务局报送至自治区政务服务局审核。梳理本行业各层级依申请办理的公共服务事项目录，包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域，形成目录清单，由市政务服务局上报至自治区政务服务局审核后，统一纳入政务服务事项目录。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前，持续推进）

（3）建立健全政务服务事项动态管理机制。各级政务服务实施机构要根据法律法规和政策调整、业务变化及实施情况，及时向本级政务服务管理机构提出政务服务事项实施清单调整意见，经本级政务服务管理机构审核同意后进行变更和发布。各级政务服务管理机构要在2022年底前，制定切实可行的政务服务事项实施清单调整流程，流程要明确申请材料、负责科室及审核制度等内容。同时，各级政务服务实施机构和管理机构要定期通过国家政务服务平台、内蒙古政务服务网分别查看和校对发布实施清单的准确性和内容一致性，确保市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级同步、数据同源、动态更新和联动管理。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前，持续推进）

**2.推进政务服务事项实施清单标准化。**

（1）规范事项要素。根据事项清单梳理再造流程，逐项、逐环节明确设定依据、实施机关、许可条件、办理程序、办理时限、申请材料、适用范围、有效期限、中介服务、监管主体、监管措施等要素，固化现场勘验、技术审查、听证论证等程序及最长办理时限，形成事项运行图谱和实施要素一览表，实现服务流程“一图尽知”、监管责任“一表尽览”。市直各部门根据本系统政务服务事项实施清单，负责市本级与旗县区共同实施事项的流程再造和要素统一，指导旗县区对本行业系统内由上级设定、旗县区具体实施的事项进行梳理规范，形成通用标准。2023年6月底前，完成市本级与旗县区共同实施事项的流程、要素统一；2023年底前，上级设定、旗县区具体实施事项的流程、要素实现全市统一。（市直各相关部门、单位牵头，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前，持续推进）

（2）统一政务服务事项目录。各级政务服务实施机构要依据国家、自治区政务服务事项目录，梳理市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级政务服务事项目录，确保各级事项名称、类别、编码、依据对应统一。2022年底前，实现行政许可事项和高频政务服务事项基本目录标准化；2023年底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化，实现全市统一清单化管理。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前，持续推进）

**3.健全政务服务标准体系。**严格落实国家和自治区各级各类政务服务标准规范，依据《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法》，分批制定修订政务服务事项管理、政务服务场所建设、政务便民热线运行、政务服务数据共享、政务服务“好差评”等标准实施细则。2023年底前，在政务服务标准化建设方面初步形成一整套行之有效的清单管理体系；2024年底前，全面深化政务服务标准化建设；2025年底前，形成全市统一标准化政务服务体系。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

**（二）提升政务服务规范化水平**

**1.规范政务服务场所办事服务。**

（1）强化各级政务服务场所规范化建设。各级各类政务服务场所要按照《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》要求，名称统一为“××市政务服务中心”“××旗（县、区）政务服务中心”“××旗（县、区）××苏木（乡、镇、街道）便民服务中心”“××苏木（乡、镇、街道）××嘎查（村、社区）便民服务站”。各级政务服务中心应按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离、一网办理、方便服务的原则，加快推进各级政务服务场所接入电子政务外网，合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候、帮办代办等功能分区和便民服务设施。为方便各工业园区企业就近办事，工业园区管委会要在园区设立“政务服务工作站”，负责园区内项目政策咨询、项目审批、辅导网报、接件办理、证照发放、代办帮办等政务服务工作。各地区可因地制宜提供能满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。（市政务服务局、大数据中心牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（2）规范政务服务窗口设置。各级政务服务中心要设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务；整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口。要设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨区域通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事反映”窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）加强政务服务事项“应进必进”规范化管理。各级政务服务管理机构要建立事项进驻负面清单制度，遵循“应进必进、进必授权”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上市、旗（县、区）、苏木乡镇（街道）三级部门所涉及的政务服务事项100%纳入政务服务中心和便民服务中心集中办理，70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理。进驻各级政务服务分中心的政务服务事项要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心和便民服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，各级政务服务机构要授权本级“综合窗口”接收申请材料并出具受理凭证。各级政务服务机构要建立业务综合授权的“首席事务代表”制度并授权到位，首席事务代表进驻本级政务服务中心，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（4）规范政务服务窗口人员配备。各级政务服务大厅窗口要选派40岁以下业务骨干，每个业务部门要确保配备1-2名专业型业务工作人员，要保证各部门进驻大厅工作人员队伍稳定，原则上一年内不得调整。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，市级综合窗口至少配备15名业务工作人员，旗县区综合窗口至少配备10名业务工作人员，支持有条件的地区推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范、年度考评、晋级晋职考核等工作。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，支持有条件的地区按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。（市人社局、政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

**2.审批服务规范化**

（1）规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规办理，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，在合法合规的前提下探索进一步减少申请材料、压缩办理时限的创新举措。各旗县区的创新举措须报市级主管部门备案。各级政务服务管理机构要运用公开公示、绩效评价、电子监察等管理措施，督促窗口工作人员严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。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。（市直各相关部门、单位牵头，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（2）规范审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。要明确行业主管部门和行政执法部门的监管职责和边界，加强协同配合。各审批部门和行政执法部门要推动政务服务事项办理信息、执法信息和结果同步共享。（各级行业主管部门、行政执法部门牵头，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）加强中介服务管理。按照“内蒙古自治区网上中介服务超市”建设要求，进一步优化完善我市“网上中介超市”平台功能。清理政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项实行清单管理。2022年底前，各部门将涉及的中介服务事项填报完善在政务服务事项实施清单中；2023年底前，向社会公布各行业强制性中介服务事项清单。要推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，相关部门要加强对中介服务机构的信用监管，切实解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。（市委编办、发改委、市场监督管理局、政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**3.规范网上办事服务。**全面推广使用一体化在线政务服务平台，对各部门自建系统深入对接自治区统一身份认证体系，构建四级联通的网上政务服务体系。各政务服务实施机构原则上要将已建的便民服务应用100%接入政务服务一体化平台，并根据自身业务场景和群众需求，开发新的便民服务应用，方便企业和群众直接查找办理。要加强本部门、本系统、本行业政务服务事项精细化梳理，明确网办深度和具体操作流程，加强电子证照、电子印章、电子材料应用，提升网上政务服务能力。推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办转变，确保全程网办事项好办易办。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前，持续推进）

**4.规范政务服务“掌上办”。**建立健全“掌上办”常态化推进机制，各级政务服务实施机构全面梳理本地、本部门、本单位掌上办理事项，大力推动部门业务、公共服务向手机端延伸，推进微信公众号、小程序、APP中的各类业务、公共服务事项，向“蒙速办”汇聚。2022年底前，“蒙速办”移动端高频便民应用接入不低于300项，可办比率不低于50%；2023年底前，优化我市手机端“一网通办”群众体验，实现从“可用”向“好用”转变。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**5.规范政务服务线上线下融合发展。**各级政务服务实施机构对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

**6.规范12345政务服务便民热线运行。**进一步完成政务服务热线的归并优化工作。分级成立热线工作领导小组，健全属地热线调度工作机构，配齐专职工作人员，规范执行热线工作流程，落实工作制度、实施细则，运行定期考评、实时调度、主动协调、适时督办工作机制，确保企业和群众反映的问题、合理的诉求及时得到回复、处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，全面提高热线的响应率、解决率、满意率。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前，持续推进）

**7.规范开展政务服务评估评价。**各级政务服务实施机构、政务服务平台、12345政务服务便民热线要全面开展“好差评”工作，认真落实政务服务“好差评”制度，进一步强化“差评”回访核实整改反馈机制，通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。各级政务服务实施机构要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前，持续推进）

**（三）提升政务服务便利化水平**

**1.推进政务服务事项集成化办理。**从便利企业和群众办事角度出发，对“蒙速办·一次办”专区进行升级，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，联合相关部门推出一批与企业和群众生产生活密切相关、办事需求量大、获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。各级政务服务局每年推行不少于5个“一件事一次办”。按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，优化业务流程，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**2.推广“免证办”服务。**全面开展证照类型梳理和证照数据汇聚工作，执行自治区主管部门关于电子证照签发以及跨地区跨层级互通互认、异议处理、反馈纠错规则机制等制度。通过数据共享、在线核验等方式，支持已汇聚的电子证照在政务服务事项办理中免于提交实体证照。加强电子证照签发、归集、存储、使用和资源审核等各环节安全管理，严厉打击造假行为，杜绝未经授权擅自调用、留存电子证照信息。2023年6月底前，通过“直接取消、告知承诺、证照替代、数据共享、部门核验”等方式，分批次公布“免证办”事项清单，2023年底前，实现80%以上政务服务事项证明材料免提交。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前，持续推进）

**3.推动更多政务服务事项“就近办”。**2023年6月底前，各旗县区要完成所辖全部苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站电子政务外网联通，一体化平台部署，综合窗口设置，电脑、打印机及摄像头配备，并按照全市通办互办事项目录尽快开展工作，实现线下“就近办”。2024年底前，推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。2025年底前，推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各旗县区整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“家门口办”。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区人民政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前，持续推进）

**4.推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。**按照“应上尽上”的原则，2022年底前，除涉及国家秘密等情形外，各地区各部门政务服务事项全部纳入全区一体化政务服务平台运行，加快“蒙速办”移动端建设，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，2023年底前，全面推动身份证电子证照、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照、医保电子凭证等高频电子证照在日常生产生活各领域中应用。（市政务服务局、公安局、人社局、医保局、市场监督管理局等牵头，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**5.推行告知承诺制和容缺受理服务模式。**除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，按照最大限度利企便民原则，梳理可采取告知承诺制和容缺受理方式的政务服务事项。依法依规编制并公布实行告知承诺、容缺受理政务服务事项清单，实行告知承诺的事项要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，制定告知承诺书、事后核查、撤销审批等具体监管措施和细则，实行容缺受理的事项要明确可容缺受理材料要件，明确对实施告知承诺和容缺受理后市场主体违法行为的监管内容等，统一向社会公布。2023年底前，各地区各有关部门要按照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；2024年底前，依法依规编制并向社会公布实行告知承诺、容缺受理政务服务事项清单；2025年底前，告知承诺制和容缺受理服务模式取得显著成效，大幅提升审批服务效率。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

**6.提供更多便利服务**

**（1）**推行延时服务、“绿色通道”等便利化服务。全市各级政务服务中心、分中心在2022年11月底前，实现60%以上高频政务服务事项为企业和群众提供“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不休息”等延时服务。为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体优先提供“绿色通道”服务。对确实行动不便的群众或需现场检验的审批事项，应派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。对因特殊、紧急需要或重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。编制服务事项清单，实行动态管理，通过政务服务网、“蒙速办”移动端等渠道向社会公示。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（2）做好村级帮办代办服务。坚持以基层群众需求为导向，立足实际、因地制宜，推动苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）围绕公共教育、养老服务、劳动就业、社会服务、社会保险、医疗卫生、退役军人、住房保障、户籍管理等与群众生产生活密切相关的重点领域，梳理公布、动态调整帮办代办事项清单，规范帮办代办流程，无偿为群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办等服务。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）2022年底前，各类政务服务场所要完成无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。2023年底前，水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务全面进驻政务服务中心和全区一体化政务服务平台。2024年底前，政务服务中心（便民服务中心〔站〕）要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。2025年底前，企业和群众办事便利化水平显著提升。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

**（四）加强全区一体化政务服务平台应用**

**1.加强平台基础支撑工作。**推进我市自建业务系统与全区一体化政务服务平台对接工作。做好“互联网+政务服务平台”系统安全等保测评，不断提升我市“互联网+政务服务平台”风险防控能力。加强政务数生命周期安全防护，确保系统安全和数据安全。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**2.强化平台功能应用。**各部门要深化“综合一窗受理”系统应用工作，为“一窗式”改革提供平台支撑。我市政务服务机构网上申报业务要全面应用在线电子表单系统，有效利用政务数据资源，提升网上申报服务体验。各地区各部门原则上不再建设独立政务业务系统，已建系统要根据需要迭代升级各项功能。（市政务服务局牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

**3.加强数据共享能力。**依托一体化政务服务平台，推动我市政务数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社会保障、户籍管理、市场准入等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。（市大数据中心牵头，市直各相关部门、单位，各旗县区政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

**四、保障措施**

**（一）加强组织领导。**各地各部门要层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。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。各地要统筹协调，细化任务分工，推动解决问题，确保改革任务落地见效。各苏木乡镇人民政府（街道办事处）负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务局的指导和监督。

**（二）加强队伍建设。**各地各部门要健全培训管理制度，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。注重一线政务服务工作人员职业健康发展，在评比表彰、晋级晋职等方面向窗口工作人员倾斜。加强全区一体化政务服务平台运营管理队伍建设，强化各级政务服务工作人员力量。

**（三）加强督查考核。**本方案各项任务目标纳入营商环境督查重点和年度考核内容，市政府督查室负责对本方案落实情况组织开展督查。各旗县区政务服务局要制定专项工作台账，定期调度、通报工作落实情况。

**（四）加强宣传推广。**各地各部门要充分利用报刊杂志、广播电视、互联网和新媒体等，加大政策宣传解读力度，及时准确发布相关信息。要建立健全评价机制、优秀改革案例发布机制，积极推广创新度高、企业和群众获得感强的优秀案例，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚共识。