昌府办明〔2023〕21号

**昌江区人民政府办公室**

**关于印发《昌江区创新服务模式推行“无感办理”服务实施方案》的通知**

区政府各部门,区直有关单位:

《昌江区创新服务模式推行“无感办理”服务实施方案》经区政府同意,现印发给你们,请认真贯彻落实。

2023年9月28日

**昌江区创新服务模式推行“无感办理”服务实施方案**

为深入贯彻落实《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》(赣府发〔2022〕18号)和景德镇市营商环境优化升级“一号改革工程”指挥部2023年第二次会议精神,进一步深化“放管服”改革,推进政务服务由“要我服务”向“我要服务”转变,提升政务服务能力和水平,助力我区营商环境优化升级,现结合我区实际,制定本实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,深入践行以人民为中心的发展理念,不断提高政务服务精细化、主动化水平,以企业群众“感受度”为出发点,在政务信息数据共享互认互用的基础上,运用大数据技术,通过优化审批服务、创新审批监管、政策免申即享等方式,实现对市场主体办事需求的精准预判、守信无事不扰、定向告知和代办帮办。整个过程无需申请人主动申请、无需填写表单、无需来回跑腿。推动政务服务从“以政府部门供给为中心”向“以市场主体需求为中心”转变,持续优化我区营商环境。

二、工作内容

(一)无感审批。根据政务信息资源归集和共享,依托江西省一体化政务服务平台,按照选取的业务事项导出审批信息并对相关信息进行分析,选取符合条件的服务对象。并通过电话、短信等方式向符合条件的服务对象定向告知,提示办理。

(二)无感监管。在上级行业主管部门指导下,依托行业监管平台,实现市场主体数据精细管理、智能监测等功能,减少监管过程中对市场主体正常经营的干扰。建立风险分级分类管理体系,逐步形成对监管对象的全覆盖、监管过程的全记录及事前审批和事中事后监管的有效联动。

(三)无感兑现。依托“惠企通”平台,完善昌江区企业信息库,对接政策主管单位,对企业登记即享、落户即享、入规即享、上市即享、达标即享以及各级职能部门认定等政策兑现事项,实行免申即享,无感兑现各类奖补资金。大力宣传推广“惠企通”平台,提高企业注册率,通过短信通知、省政务服务网公示等方式,做好兑现监管,不断提升无感兑现体验。

三、实施步骤

(一)确定“无感办理”服务适用范围。

梳理我区第一批“无感审批”事项清单(见附件1)。按照先易后难、稳步推进的原则,选取一批审批流程简单、风险较低、企业群众关注度较高的事项、惠企政策先行先试。(牵头单位:昌江区政务服务办,责任单位:区级各审批部门、监管部门、政策主管部门)

(二)严格按照工作流程开展服务。

严格落实代办帮办专员首问负责制,审批流程和办结时限严格按照政务服务办事指南实施。强化代办帮办专员“店小二”服务意识,实现审批、跟踪审批证件结果等全链条服务。(牵头单位:昌江区行政服务中心,责任单位:区级各审批部门、监管部门、政策主管部门)

(三)完善“无感办理”服务工作机制。

邀请“无感办理”服务的审批部门、监管部门、政策主管部门、代办帮办专员参加座谈会,广泛听取企业群众提出的意见与建议,研究完善“无感办理”服务工作机制。(牵头单位:昌江区政务服务办,责任单位:区级各审批部门、监管部门、政策主管部门)

(四)用好“无感办理”服务平台。

在上级搭建好“无感办理”服务平台的前提下,依托省一体化政务服务平台,强化身份认证,实现服务对象智能分析研判、服务信息精准触达用户、服务过程跟踪管理,不断探索实现“无感审批”“无感监管”“无感兑现”。(牵头单位:昌江区政务服务办,责任单位:昌江区市场监管局、昌江区卫健委、昌江区交通运输局)

(五)总结推广改革成效。

在充分总结经验的基础上,进一步完善工作流程,提升政务服务水平。扩大“无感办理”服务事项清单范围,将成果推广应用,让改革成效惠及更多的企业群众。(牵头单位:昌江区政务服务办,责任单位:区各审批部门、监管部门、政策主管部门)

四、工作要求

(一)加强组织领导。“无感办理”服务是转变政府服务理念、提高审批服务效率、提升企业群众办事体验感的重要举措,在市政数局统筹指导下,相关职能部门要积极对接上级行业主管部门,认真组织推进,抓好工作落实。

(二)强化人员培训。相关职能部门要做好经办人员的业务培训和教育管理,提升服务意识和能力,确保经办人员熟知“无感办理”服务的具体内容、实施方式、服务流程。

(三)加强宣传推广。充分利用各种渠道和方式加大改革宣传力度,提高“无感办理”服务的社会知晓度和群众认同感,切实提升企业群众办事体验感。

(四)推动信息共享。推进审批、监管、执法、信用平台融合,实现行政审批部门与行政监管部门、综合行政执法部门之间相关审批数据及证照信息的推送,形成政府对市场主体全闭环管理和服务。