

# 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

各盟行政公署、市人民政府，各旗县人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

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）精神，加快推进全区政务服务标准化、规范化、便利化，更好满足企业和群众办事需求，结合自治区实际，现提出如下意见。

## 一、总体要求

（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，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，充分发挥全国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，为推动高质量发展、创造高品质生活、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，自治区、盟市、旗县（市、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）五级政务服务能力和水平显著提升；落实国家、自治区政务服务事项基本目录，联合审核、动态管理、全面实施机制基本建立；政务服务中心综合窗口全覆盖，全区一体化政务服务平台全面建成，“一网通办”服务能力显著增强，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”。2025 年底前，全区政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现全区无差别受理、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，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办快办，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。

## 二、工作任务

### (一) 推进政务服务标准化。

#### 1. 推进政务服务事项标准化。

(1) 明确政务服务事项范围。通过政务服务平台查看国家政务服务事项基本目录，将应承接的国家政务服务事项基本目录逐一认领、发布，推动全区各层级同一政务服务事项目录清单统一。（自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。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报送至自治区政务服务局审核，必要时，自治区政务服务局与相关业务主管部门会审。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022 年底前，持续推进）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。汇总报送至自治区政务服务局，经审核后统一纳入政务服务事项目录。（自治区政务服务局、教育厅、民政厅、人力资源社会保障厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、文化和旅游厅、卫生健康委、体育局、医保局、残联等牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。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。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，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。（各级政务

服务部门牵头，各级相关部门、单位按职责分工负责。完成时限：2022 年底前，持续推进）推动实现市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录同类事项的名称、类型等要素一致。（自治区发展改革委、住房城乡建设厅、商务厅牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022 年底前）

2.推进政务服务事项实施清单标准化。在落实国务院有关部门要求基础上，对依法依规自行设立的地方政务服务事项实施清单要素统一。自治区行业主管部门制定自治区地方性法规、自治区政府规章设定事项全区统一实施标准。设区的市人民政府制定并印发设区的市地方性法规设定事项全市统一实施标准。各地区各部门按照国家、自治区、设区的市制定的事项统一实施标准，对应政务服务平台上修改完善事项实施清单。国家设定、地方实施的事项，在国家公布统一实施标准前，由自治区行业主管部门制定全区范围内统一实施标准。（自治区各相关部门，设区的市人民政府牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。

（1）强化全区政务服务工作制度设计、统筹推进、监督检查，组织建立健全政务服务责任和标准体系。探索依托自治区社会管理和公共服务标准化技术委员会制定自治区政务服务

标准化工作指南和制修订计划，完善政务数据共享协调机制，指导、协调和督促各地区各部门提供优质、规范、高效的政务服务，组织推进全区一体化政务服务平台建设。自治区各部门指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。（自治区政务服务中心、市场监管局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023 年底前）

（2）2023 年修订完善《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法》，实施政务服务事项管理、政务服务场所建设、政务数据共享、政务服务便民热线运行、政务服务“好差评”等方面的标准规范。统一自治区、盟市、旗县（市、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）五级政务服务品牌形象、服务标准、考核标准。（自治区政务服务中心、司法厅牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

## （二）推进政务服务规范化。

### 1. 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。各级政务服务管理机构运用公开公示、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。（自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。实行相对集中行政许可改革或综合行政执法改革的地区，要明确政务服务审批部门、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。政务服务审批部门、行政执法部门应将有关政务服务事项办理信息、执法信息和结果同步推送至行业主管部门；行业主管部门也应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与政务服务审批部门、行政执法部门同步共享。（各级行业主管部门、行政执法部门、政务服务审批部门牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）梳理公布中介服务事项清单。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；2025年底前，向社会公布全区统一的强制性中介服务事项清单。推动自治区本级网上中介服务超市上线，探索建设全区统一的网上中介服务超市。（自

自治区发展改革委、政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前)

(4) 加强中介服务管理。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，不得强制企业选择特定中介服务机构。加强对中介服务机构的信用监管，依托国家公共信用评价和部门日常监管实现优胜劣汰，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。(自治区党委编办、发展改革委、市场监管局、政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022 年底前)

## 2.规范政务服务场所办事服务。

(1) 规范政务服务场所设立。各级政务服务场所名称统一为“××盟(市)政务服务中心”“××旗(县、市、区)政务服务中心”“××旗(县、市、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。服务场地面积受限的，功能分区可合并设置，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。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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，实现“一窗受理、综合服务”，推动自治区、盟市、旗县（市、区）三级“综合窗口”全覆盖。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。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022 年底前）

（3）规范政务服务窗口业务办理。各级政务服务管理机构要建立事项进驻负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。部门单设的政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的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

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。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。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，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。（自治区政务服务中心、人力资源社会保障厅牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

### 3.规范网上办事服务。

（1）统筹网上办事入口。各地区要依托全区一体化政务服务

平台统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。推进各级政府网站、政务服务平台进行适老化、无障碍改造。各地区要整合本级部门的各类政务服务移动端应用，原则上统一通过“蒙速办”政务服务平台移动端（含小程序等）提供服务，解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

（2）规范网上办事指引。依托全区一体化政务服务平台，融合智慧政务建设内容，打造内蒙古政务服务网3.0版，完善网上办事指引功能。规范在线咨询、引导服务，更好发挥智能问答、智能搜索、智能引导、政务地图等作用，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明。推动各盟市、自治区各部门接入更多高频便民应用和特色专题。建设“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”受理系统，实现相关事项线上受理。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）提升网上办事深度。2022年在呼和浩特市、包头市、乌兰察布市、鄂尔多斯市开展“义务教育入学一件事”试点，在乌海市开展“公办园入园一件事”试点，2023年开始面向其他盟市推广。（自治区教育厅牵头，自治区各相关部门、单位，各

盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023 年底前）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。（自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023 年底前）

#### 4.规范政务服务线上线下融合发展。

（1）规范服务办理方式。各级政务服务机构要优化办事流程，线上线下并行提供服务，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，由企业和群众自主选择办理渠道，实现线上线下无差别受理、同标准办理。（自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

（2）合理配置政务服务资源。各地区各部门根据实际，协同推进政务服务场所配置和建设。加强电子材料与纸质材料互认互用，已在线收取申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。（自治区政务服务中心、机关事务管理局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

#### 5.规范开展政务服务评估评价。

(1) 落实本地区“好差评”工作，在各级政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。规范政务服务第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。(自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前)

(2) 建立健全政务服务便民热线制度标准体系，推动全区政务服务便民热线深度融合。强化知识库共享、数据平台建设和数据分析运用。(自治区各相关部门、单位牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前)

### (三) 推进政务服务便利化。

#### 1. 推进政务服务事项集成化办理。

(1) 从便利企业和群众办事角度出发，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 and 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。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。(自治区各相关部门、单位牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前)

(2) 持续深化“蒙速办·一次办”改革。全面推行“一张表单”申请、“一套材料”受理模式。丰富受理渠道，对“蒙速办·一次办”专区进行升级，实现材料在线提交、窗口人员受理功能。（自治区各相关部门、单位牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

## 2.推广“免证办”服务。

(1) 依托全区一体化政务服务平台，按照“应归尽归”的原则，全面开展证照类型梳理和证照数据汇聚工作，提高数据完整性、准确性和时效性。自治区各行业主管部门要统筹各地区执行电子证照国家标准，并对新增的电子证照国家标准进行动态更新。制定完善本行业、本领域其他电子证照的自治区统一规范版式、配套制度，建立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。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。（自治区各相关部门、单位牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前，持续推进）

(2) 推动通过数据共享、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。推动电子证照标准化、规范化，拓宽应用领域，明确电子证照与纸质证照具有同等效力。按照“谁主管、谁审核、谁负责”的原则，自治区各

行业主管部门通过“一证一接口”服务审核、管理自治区数据共享受理服务系统中提交的资源申请。各业务相关部门负责通过技术对接，实现在业务审批系统中对证照数据的共享调用，企业和群众通过“蒙速办”移动端精准授权审批系统使用相关证照数据，保障持证主体信息安全。（自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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”。

（1）各级政务服务中心为企业和群众提供延时、错时、特殊服务，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”。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

（2）根据实际需求部署自助终端，推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向嘎查村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各地区整合公安、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“就近办、家门口办”。拓展“政银

合作”，推动银行网点同时作为政务服务点，鼓励企业开办、不动产登记、医保社保等高频事项在银行网点办理。（自治区政务服务局、公安厅、人力资源社会保障厅、自然资源厅、市场监管局、医保局，内蒙古银保监局、内蒙古税务局等牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

（3）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。推动中小学报名及常见问题问答、中考成绩查询、高考成绩查询、学校咨询电话查询等教育领域事项下沉至便民服务中心（站）办理。将职业培训需求登记业务下沉至便民服务中心（站）办理，方便当地企业和群众公共就业服务需求。将社会保险增减员变动、个人基本信息修改、失业保险金申领、失业补助金申领、企业职工基本养老金申领、医保参保登记、参保信息查询与变更、异地就医备案、卫生健康等9类业务下沉至便民服务中心（站）。机构养老备案可委托便民服务中心（站）集成化受理，逐步实现证照数据共享校验，开通全流程在线申报。建立便民服务中心与派出所工作联席制度，将户籍、治安、交管等简单高频政务服务事项进驻便民服务中心集中办理，打造公安便民服务新模式，减少群众跑腿次数。（自治区教育厅、公安厅、民政厅、人力资源社会保障厅、卫生健

康委、医保局等牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

#### 4.推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。

（1）按照“应上尽上”的原则，除涉及国家秘密等情形外，推动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管理和运行，加快实现“一网通办”，推动各级政务服务事项支持网上办理能力不断提升。（各级政务服务部门牵头，各级相关部门、单位按职责分工负责。完成时限：2022 年底前，持续推进）

（2）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”，推进身份证电子证照、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“蒙速办”移动端的汇聚，并在日常生活各领域中应用。在确保安全可控的前提下，发挥第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用。（自治区政务服务局、公安厅、人力资源社会保障厅、医保局、市场监管局、内蒙古税务局等牵头，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

6.提升智慧化精准化个性化服务水平。依托全区一体化政务服务平台，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。充分运用大数据、人工智能、物联网等新技术，推出“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。（自治区政务服务局牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025年底前）

7.提供更多便利服务。

（1）推行延时服务。全区各级政务服务中心、分中心全部为企业和群众提供“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不休息”等

延时服务。编制延时服务事项清单，实行动态管理，通过内蒙古政务服务网、“蒙速办”移动端等渠道面向社会公示。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民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宜清单，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。重点针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过邮政+帮办代办、互联网+帮办代办等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。鼓励有条件的旗县（市、区）采取派驻人员等方式在苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站提供企业开办等高频政务服务事项办理。（自治区政务服务中心牵头，自治区教育厅、公安厅、民政厅、人力资源社会保障厅、住房城乡建设厅、卫生健康委、退役军人厅、医保局，内蒙古邮政管理局等各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022年底前）

（3）各类政务服务场所要加强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。推进水电气热、电

信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和全区一体化政务服务平台。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。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

#### （四）全面提升全区一体化政务服务平台服务能力。

##### 1. 加强平台建设统筹。

（1）提升全区一体化政务服务平台服务能力，实施“互联网+政务服务”2.0 项目，建设“智慧政务”应用系统，并与国家政务服务平台全面对接融合。从办事群众角度出发，优化业务流程、升级系统功能，切实解决办事过程中存在的问题。完成盟市自建业务系统与全区一体化政务服务平台对接工作。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2022 年底前）

（2）强化各级政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，不断提升全区一体化政务服务平台风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。2022 年底前启动法人库

安全应用项目立项工作。以法人库安全应用为场景，2023 年底前试点应用政务数据安全管控，强化数据双向共享安全应用。2025 年底前实现更多政务服务场景应用数据安全管控。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

## 2.强化平台公共支撑。

（1）自治区政务服务机构业务系统要全面支撑线上申报、线下受理服务需要，拓展移动端服务能力，业务受理全部对接“综合一窗受理”系统，提供线上线下融合的服务模式。各盟市要深化“综合一窗受理”系统应用工作，为“一窗式”改革提供平台支撑。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023 年底前）

（2）自治区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。（自治区政务服务中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2025 年底前）

3.提升数据共享能力。推进全区一体化政务服务平台与国家政务服务平台深度对接、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。（自治区政务服务局、自然资源厅、人力资源社会保障厅、公安厅、市场监管局、教育厅、民政厅、卫生健康委、住房城乡建设厅、发展改革委、大数据中心牵头，自治区各相关部门、单位，各盟行政公署、市人民政府，各旗县级人民政府按职责分工负责。完成时限：2023年底前）

### 三、保障措施

（一）加强组织领导。各地区各部门要层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。政府各部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。各地区要统筹协调，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，接受上级政务服务管理机构的指导和监督。

（二）加强队伍建设。各地区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，强化各级政务服务管理机构人员力量。

（三）加强法治保障。各级司法行政机关要聚焦政务服务优化面临的政策制度障碍，及时清理和修改完善与推进政务服务标准化、规范化、便利化不相适应的政府规章和行政规范性文件，

推动将行之有效并可长期坚持的做法以立法形式予以固化，发挥法治引领和保障作用。

（四）加强督导考评。本意见落实情况纳入自治区营商环境督查内容以及年度盟市、自治区深化“放管服”改革和政务服务绩效考核、营商环境考核评价指标。各级政务服务管理机构要制定专项工作台账，定期调度、通报工作落实进展情况。

（五）加强宣传推广。各地区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。

附件：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》工作任务清单

2022年7月11日

（此件公开发布）

---

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。  
自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区  
高级人民法院，检察院。  
各人民团体，新闻单位。

---

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2022年7月12日印发

---