

城政办发〔2025〕4号

**晋城市城区人民政府办公室
关于印发晋城市城区关于创新“六办”模式推动
政务服务提质增效的实施意见的通知**

北石店镇人民政府、各街道办事处，区直各相关单位：

《晋城市城区关于创新“六办”模式推动政务服务提质增效的实施意见》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

晋城市城区人民政府办公室

2025年3月31日

（此件公开发布）

晋城市城区关于创新“六办”模式推动政务服务提质增效的实施意见

优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境的必然要求，也是企业和群众最直观感受营商环境改善的关键切口。为深入推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现投资项目落地方便、企业群众办事方便，我区将创新推行政务服务“六办”模式，以精准分类、精细服务为导向，不断提升企业和群众的办事体验，切实增强区域发展软实力。具体如下：

一、工作目标

从企业和群众视角出发，根据办理事项的难易程度进行分类升级，坚持系统的思维和理念，线上线下一体化推进，推动极简许可事项不见面审批“掌上秒办”；简单许可事项全天不打烊“自助快办”；公共服务事项家门口下沉“就近好办”；常办政务事项无差别受理“窗口帮办”；重点项目保姆式服务“专员代办”；特殊群体个性化定制“上门暖办”，进一步畅通政府和群众互动渠道，让投资项目落地更高效，企业和群众办事更便捷。

二、主要任务

（一）极简许可事项不见面审批“掌上秒办”，让便捷触手可得。针对办件量大，受众群体广泛但办理流程相对“简单”的食品

小摊点备案、食品小经营店备案、公共场所卫生许可等 3 类 17 个高频事项，对政务服务移动端应用进行全面升级优化，实现全流程手机申报办理，简化操作流程，让用户注册、登录、申报、查询、评价等服务都能在手机上像“网购”一样简便操作完成，办理结果实时推送，全过程“零人工干预”，真正做到掌上一点、瞬间完成。（牵头单位：区行政审批服务管理局；配合单位：各镇办）

（二）简单许可事项全天不打烊“自助快办”，让效率“立等可取”。针对 40 项办理相对容易的高频事项，在政务服务大厅、各街道便民服务中心及人员密集的社区，合理布局，配备功能齐全的自助终端设备，由镇办安排专人在自助区进行现场指导，随时解决问题，实现 24 小时不打烊的自助快速办理服务。（牵头单位：区行政审批服务管理局；配合单位：各镇办）

（三）公共服务事项家门口下沉“就近好办”，让便利就在身边。针对 131 项与居民日常生活密切相关的公共服务事项和部分行政权力事项（如医保申请、养老认证等），重新梳理事项清单，明确办理流程，选取 8 个镇（街道）和东西南北部各 1 个社区统一标准建设办事网点，统一服务标识、窗口设置和办事流程。基层服务窗口配备专业设备和专职政务工作人员。建立全区公共服务事项通办机制，居民可根据自身需求，选择就近的服务网点办理业务，打破地域限制。（牵头单位：区行政审批服务管理局、

各镇办；配合单位：区直各相关单位）

（四）常办政务事项无差别受理“窗口帮办”，让轻松近在咫尺。对多数目前仍需到政务大厅统一办理的许可类、民生服务类事项，在政务服务大厅推广“综窗受理”，设立专门的帮办服务区，配备业务精湛、服务意识强的帮办团队，协助申请人梳理申请材料，对缺失或不符合要求的材料一次性告知补充内容和方式；指导填写各类复杂表单，讲解填写要点；全程陪同办理业务，协调解决办理过程中遇到的问题，确保常办业务高效、顺利办理。**（牵头单位：区行政审批服务管理局；配合单位：政务大厅各入驻单位）**

（五）重点项目保姆式服务“专员代办”，让问题迎刃而解。坚持项目为王，推动一切优势资源向投资项目集中，针对 5000 万以上的重大投资项目、产业扶持项目等重点项目，围绕项目对接、手续办理、服务保障到运营监管全生命周期，创新“帮代办”贴心服务机制，统筹建立“1+1+8”投资项目服务队伍，第一个“1”即每年年初对项目盘子进行分工，继续实行一套区级领导班子队伍包联项目；第二个“1”即明确每个牵头部门和配合部门在服务项目建设中的职责，选拔业务能力强、服务意识好的工作人员，统筹建设一支全区项目服务队伍；“8”即以 8 个镇（街道）企办为骨干，分别建设一支项目帮办小分队，为重点项目提供“项目审批代办、惠企政策服务、生产要素保障”等服务，打造“有求必

应、无事不扰”的政务服务环境，同时，对其他投资项目分类制定不同的帮办措施，不断提升招商引资项目成功率，稳定投资人预期，让国企敢干、民企敢闯、外企敢投。**（牵头单位：区发展改革和科技局；配合单位：各镇办，区直各相关单位）**

（六）特殊群体个性化定制“上门暖办”，让服务暖心到家。组织镇办、相关单位对本部门面向特殊群体的服务事项进行全面梳理，形成上门服务清单，明确工作流程。为 70 岁以上老年人、行动不便的残疾人及其他弱势群体提供医疗健康、生活照料、家政维修、精神慰藉、法律援助、代办跑腿等服务，让特殊群体足不出户就能解决工作和生活难题；为集群企业提供集中上门办理业务、政策咨询、业务培训等服务，让企业切身感受到政府的服务就像“送货上门”，让特殊群体和企业都能共享政务服务的温度与关怀，共同融入优质营商环境的温暖格局。**（牵头单位：区行政审批服务管理局、各镇办；配合单位：区直各相关单位）**

三、实施步骤

（一）动员部署阶段（3 月底之前）。组建工作专班，细化责任分工，召开动员会，部署工作任务。

（二）组织实施阶段（7 月底之前）。各责任部门按照任务分工，制定具体工作措施，推进各项任务落实。定期召开工作调度会，及时解决改革中遇到的问题。

（三）总结提升阶段（8—10 月）。对工作进行全面总结评

估，梳理改革成果和经验。针对存在的问题，制定改进措施，不断完善政务服务机制。

四、保障措施

（一）强化组织领导。成立由区委区政府主要领导任组长，区政府分管副区长任副组长的工作专班，专班办公室设在区行政审批服务管理局，办公室主任由区行政审批服务管理局局长兼任，区直各相关部门和各镇办为成员单位。专班定期研究解决工作推进中的重大问题。各部门明确相应专人负责，确保各项任务落实。

（二）加强协同配合。建立部门协同工作机制，明确各部门职责分工。加强沟通协调，形成工作合力，共同推进“六办”模式创新。

（三）严格监督考核。建立健全监督考核机制，将工作落实情况纳入部门绩效考核体系。加强对改革工作的监督检查，定期通报工作进展情况。

（四）做好宣传推广。通过多种渠道广泛宣传“六办”改革的内容和成效，及时回应社会关切，营造良好的改革氛围。

附件：1.晋城市城区创新“六办”模式推动政务服务提质增效
 领导小组名单
 2.晋城市城区创新“六办”模式推动政务服务提质增效
 任务清单

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，
区检察院，各人民团体，各新闻单位。

晋城市城区人民政府办公室

2025 年 3 月 31 日印发
