国家税务总局包头市东河区税务局强化党建硬措施 优化营商软环境

不了解办理流程，导税人员一站式辅导；发票线上申请，线下邮政免费配送；电子税务局动动手指就能办理90%以上涉税业务，这些只是东河区税务局强化党建“硬措施”、优化营商“软环境”的缩影。

强化党建根基，筑牢优化营商环境主阵地。该局按照“多形式、分层次、全覆盖”的要求，组织党员持续、深入、系统地学习优化营商环境工作相关文件要求及会议精神，按照思想政治优、综合素质好、业务能力强的标准，择优选派党员业务骨干进驻局机关办税服务厅，打造高标准高素质的政务服务“红色队伍”。

强化党建引领，做好优化营商环境领跑者。坚持“党员亮身份、服务亮承诺、工作亮标准，担当亮作为”，打通联系服务群众的“最后一公里”。通过设立“党员示范岗”，成立“志愿者服务队”，着力聚焦精简办事流程，着力提升纳税人满意度，最大限度给企业“松绑”，让纳税人点赞。

优化党建载体，做好优化营商环境动力源。该局创新“自选动作”，开展“民族团结示范单位”“青年文明号”等创建工作及“庆祝建党100周年”重温党史等活动，把精神文明创建工作与优化营商环境有效融合，进而实现了“一单位一特色，一支部一品牌”，推动相关工作同频共振。

量化党建考核，做好优化营商环境助推器。该局把“机关党建+营商环境建设”工作落实情况作为年度党建考核指标，将党委全体成员纳入“纳税人满意度局领导包户督导小组”，找准营商环境中的各种症结，以重点问题的攻坚突破带动全局的优化提升。

（芦婷）

国家税务总局内蒙古察哈尔工业园区税务局第30个全国税收宣传月启动

国家税务总局内蒙古察哈尔工业园区税务局以“税收惠民办实事 深化改革开新局”为第30个全国税收宣传月主题，开展一系列丰富多彩的活动，深入落实各项惠民政策，助力开局“十四五”。

聚焦宣传各项便民办税缴费服务措施。4月1日，国家税务总局内蒙古察哈尔工业园区税务局在万达广场举行税收宣传月开幕式，税务干部为商铺以及顾客发放惠民政策宣传资料并进行涉税辅导。随后，宣传小队前往集宁一中开展专场宣讲，展示PPT，暖心辅导，让纳税人尽享优惠政策。

聚焦宣传《关于进一步深化税收征管改革的意见》。组建小分队去海立电子、京能热电等企业宣传《意见》，从引领新发展阶段税收现代化、提升纳税缴费便利度、让执法既有力度又有温度、严厉精准打击涉税违法犯罪行为四个方面介绍我国对进一步深化税收征管改革作出的全面部署。

聚焦税法宣传普及教育。税干走进滨湖小学和天立学校，通过展示税法宣传PPT、开展课堂互动问答等形式，普及了税收知识，有效激发了他们学习探索税收知识的兴趣，让“税”的种子在青少年的心中萌芽。

聚焦党史学习教育。税干与企业代表共同聆听了党校讲师作的《走向辉煌的艰难历程》讲演，重温党的奋斗历程。联合社区学习党史，努力将学习成果转化为“我为纳税人缴费人办实事”的工作动力。在老虎山革命烈士纪念碑前缅怀革命先烈，弘扬和传承坚定理想、敢为人先的革命精神。

（曹雅芹）

学习百年党史 汲取奋进力量
——金桥税务局举行缅怀革命英烈暨党史学习教育现场体验活动

今年是中国共产党成立100周年。随着党史学习教育的深入推进，国家税务总局呼和浩特金桥经济技术开发区税务局认真落实中央关于开展党史学习教育的目标要求和各项任务，不忘初心、砥砺前行。

近日，金桥税务局党委组织党员同志在大青山革命烈士陵园开展清明节缅怀革命英烈、传承红色基因暨“学习百年党史 汲取奋进力量”党史学习教育现场体验活动，金桥税务局党委书记、局长杨宏亮现场为全体党员进行讲话，党委委员、副局长王斐主持活动。

此次活动的目的一是要把学习党史作为当前和今后一项重大政治任务推进落实，永葆“革命理想高于天”的信仰信念，做对党忠诚的坚定者；二是要把学习党史作为传承红色基因、赓续优良传统的力量源泉，永葆“风雨不动安如山”的政治定力，做“两个维护”的践行者；三是要把学习党史作为指导新时代税收工作实践的重要遵循，永葆“斗罢艰险又出发”的革命精神，做立场坚定的奋斗者，把学习与工作实际结合起来，切实推动金桥税收工作高质量发展，以优异成绩庆祝建党100周年。

活动结束后，党员同志们纷纷表示：要以党史学习教育为契机，把“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”作为深入开展党史学习教育的重要举措，着力为群众办实事解难题，把党史学习教育中焕发出的热情化为攻坚克难、干事创业的实际成果，以学习教育新成效开启税收工作新局面。

集宁区税务局创新税收宣传方式为群众办实事解难题

为认真落实《关于进一步深化税收征管改革的意见》和自治区优化营商环境大会精神，集宁区税务局将开展好第30个全国税收宣传月活动作为庆祝建党100周年、开展党史学习教育、抓好“我为群众办实事”活动的重要举措，以“税收惠民办实事 深化改革开新局”为主题，从解决纳税人缴费人关注的堵点、难点、痛点问题出发，提前谋划，积极行动，出实招求实效，为群众办实事解难题。

4月1日上午，税收宣传月首宣日活动正式启动，集宁区税务局派出3支宣传小分队，共计120余名干部职工分别深入农业发展银行乌兰察布分行、维多利商场、奥威商场开展税法宣传，举行座谈会、为纳税人发放税法宣传资料，向纳税人答疑解难、问需问计。

为提升税收宣传实效，集宁区税务局创新宣传形式，加强统筹协调，积极对接乌兰察布市公交公司，充分利用市公交公司新购置电动公交车人流量大、流动性强的特点，以477辆电动公交车为传播载体，在车尾滚动屏和车内电视宣传屏滚动播放税宣主题内容，努力将税收知识送到百姓身边。同时，针对集宁区税务局周边公交站点较少、纳税人缴费人来往办税不方便的问题，积极联系协调政府、城管、林业、市公交公司等部门，在办税服务厅附近新增集宁区税务局公交站点，12路、22路、38路3条线路公交车在此站点停靠，极大地便利了纳税人缴费人来往办税和日常出行。

（杨宏）

内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于公开征求《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法（征求意见稿）》意见的函

为规范和促进政务服务标准化，内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室组织起草了《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法（征求意见稿）》，现向社会公开征求意见。欢迎有关单位和社会各界人士在2021年5月7日前，将意见建议传真至0471-4824508，或通过电子邮箱反馈至nmgzwjfgf@163.com。

联系人：季仕承 徐元君 联系电话：0471-4827990 4824508

2021年4月9日

《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法（征求意见稿）》

第一章 总则

第一条 为了规范和促进政务服务标准化工作，根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》《优化营商环境条例》和有关法律、法规，结合自治区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于自治区行政区域内政务服务标准化工作的管理。

第三条 本办法所称政务服务标准化是指对政务服务办事指南、服务平台、监督评价等实施全面规范管理，实现同一政务服务事项（包括行政权力事项和公共服务事项，下同）在同等条件下无差别受理、同标准办理，为企业和群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

第四条 本办法所称政务服务机构，是指行政机关和其他负有政务服务职责的机构。

本办法所称政务服务管理机构，是指代表本级人民政府协调、指导和监督本级政务服务工作的机构。

第五条 自治区各级政务服务管理机构加强对政务服务标准化工作的组织实施，负责统筹协调推进本行政区域内政务服务标准体系的建立健全、督促落实等管理工作，对下级政务服务管理机构进行业务指导。

各级政务服务机构按照各自职责范围，做好政务服务标准化工作，并做好对下级政务服务机构的业务指导工作。

第二章 事项目录和办事指南标准化

第六条 政务服务事项实行目录清单管理。自治区级政务服务管理机构会同相关政务服务机构编制并向社会公开全区统一的政务服务事项目录。

各级政务服务机构应当编制政务服务事项办事指南和示范文本，并向社会公布。自治区级政务服务机构负责对本行业、本系统、本领域政务服务事项自上而下进行统一标准、业务指导、监督实施。

政务服务机构应当按照办事指南的规定办理政务服务事项，不得对企业和群众提出办事指南规定以外的要求。

政务服务事项目录和办事指南应当在全区一体化政务服务平台公布。

第七条 办事指南应当依据事项目录编制，对事项办理主体、依据、流程、结果等作出明确规范，为企业和群众办事提供明确清晰的办事指引，推行一次告知、一表申请。

不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南，其事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、收费依据、办理结果等基本要素内容应当保持统一。

第八条 办事指南应当列明办事过程中直接面向企业和群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。

除文字信息外，还应当提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

第九条 办事指南应当包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、申请材料、容缺受理、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

办事指南应当列明所需申请材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、是否需电子材料等信息。

（一）申请材料须有相应的法律法规、规章作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

（二）所需证明类材料应当在本级保留证明事项目录内。确因法律法规立改废需要调整的证明，政务服务机构应当在15个工作日内向司法行政部门进行备案。

（三）所需表格类材料应当提供空白电子表格下载服务和示范电子样表下载服务。

（四）申请材料为中介服务机构产生的，应当注明该机构类别或法定资质资格要求。对应梳理出的中介服务事项应当同时报送政务服务管理机构备案，并纳入全区一体化政务服务平台中介超市系统统一管理。

（五）能够通过部门之间信息共享获取的材料，可以直接在材料清单中核减，不得要求企业和群众提供；不能在材料清单中核减的，可通过部门之间共享电子证照获取，但须企业和群众授权确认。对经确认已发生合法变更的，应当以变更后的材料为准。

第十条 办事指南应当提供政务服务事项批准形成的批文或证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式，如涉及企业或个人不宜公开的信息，必须作隐藏处理。

办事指南应当通过各级政务服务大厅（包括各级综合性政务服务大厅、专业分中心、服务站点等，下同）、全区一体化政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外公开，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第十一条 因法律、法规、规章制定、修改、废止需要调整办事指南的，政务服务机构应当在全区一体化政务服务平台同步完成调整并予以公开。

第十二条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当全部纳入全区一体化政务服务平台全程办理。政务服务机构应当将本单位的政务服务业务系统和数据资源与全区一体化政务服务平台、政务信息资源共享交换平台对接，推动实现“一网通办”。

政务服务机构应向企业和群众提供线上线下多种政务服务办理渠道，不得限定办理渠道。

各级政务服务机构根据各自职责对政务服务事项的实施进行监督管理，对下级对口政务服务机构进行业务指导。

第十三条 聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，相关政务服务机构逐项编制标准化工作规程和办事指南。

第三章 网上政务服务平台标准化

第十四条 自治区级政务服务管理机构负责建设全区一体化政务服务平台，统一服务入口，统一身份认证，统一形式规范，实现事项集中发布、服务集中提供，并与国家一体化政务服务平台实现互联互通。

各地区、各有关部门统一利用全区一体化政务服务平台认证功能，按照标准完善可信凭证和单点登录，实现“一次认证、全网通办”。已建身份认证系统的部门，按照相关规范对接全区统一身份认证系统。

第十五条 政务服务事项除因涉密和法律法规等特殊因素外，均应纳入全区一体化政务服务平台线上办理。各地区、各有关部门的政务服务业务系统严格按照“谁建设、谁对接”要求，负责与全区一体化政务服务平台对接工作。通过网络、数据、业务和用户体系的对接，实现数据资源互联互通、业务联动运行、办事数据实时共享，政务服务“一网通办”。

第十六条 各地区、各有关部门政府网站的政务服务办事栏目要与全区一体化政务服务平台确保数据同源、服务同源。各地区、各有关部门要积极开展特色服务接入与建设，政务服务应用接入到全区一体化政务服务平台时，相关接口应当在政务服务集约化管理平台注册，接入单位按要求开发政务服务应用的页面和交互功能，入驻平台负责政务服务应用统一审核和上下线。

各地区、各有关部门政府网站要在首页一级栏目设置名称为“政务服务”的导航栏，实现政务服务统一入口，为广大企业和群众办事提供“一站式”咨询、预约、办理、评价的全流程在线政务服务。

政务服务机构应当充分利用移动终端、自助终端、政务服务小程序等，提供丰富的政务服务渠道，为企业和群众就近办事、多点办事、快速办事、随时办事提供便利。广泛梳理本地区各部门、各大企事业单位在移动端面向社会提供政务服务的APP、小程序、公众号。对不具备移动端办理、查询的高频政务服务事项，各地区、各有关部门应当统筹规划，在集约整合、充分利旧的基础上，尽快完善相应功能应用，并实现与“蒙速办”移动政务服务平台对接。

第十七条 政务服务机构和政务服务管理机构负责推动本部门的政务服务事项全程电子化、全程信息共享、全程交互服务，实现可在线咨询、受理、查询、支付、评价等网上办事服务，推动更多事项全程网上办理，并与全区一体化政务服务平台对接。

第十八条 自治区政务服务管理机构负责推进电子印章在政务服务领域中的应用。除法律、行政法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章、电子签名的电子材料可以作为政务服务事项办理依据，电子文件可以不再以纸质形式归档和移交，符合档案管理要求的电子文件直接以电子形式归档，电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

各地区、各有关部门使用全区统一电子印章制章系统制发电子印章。实行国家、自治区一个标准、一套制度，拓展电子印章应用范围，实现电子印章从制作、配发到应用全流程集中统一管理，推动电子印章的统一监管，满足“互联网+政务服务”及办公业务中电子公文、电子证照等业务的电子印章应用需求，实现电子印章的互认互信。

全面推行国产密码算法，切实规范电子印章的使用管理，确保加盖电子印章的电子文书安全有效。

第十九条 各地区、各有关部门按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，归集并上报电子证照目录数据，推进各类业务系统与国家电子证照服务系统对接，实现政务服务过程中证照信息一次生成、多方复用、互认共享。未建设电子证照系统的部门直接使用自治区电子证照系统，新生成的证照信息同步至全区电子证照库，为各级业务系统提供电子证照跨区域共享服务。

电子证照与纸质证照具有同等法律效力。

第四章 线下政务服务标准化

第二十条 按照统一功能定位、统一名称标识、统一基础设施、统一运行模式和事项名称、流程、材料标准化，事项办理、服务过程标准化，服务管理机制建设标准化的基本要求，推进盟市、旗县（市、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）便民服务标准化建设。

第二十一条 自治区、盟市、旗县（市、区）均应当设立本级综合性政务服务大厅。涉及群众个人的事项应当按照“赋权、下沉、增效”的原则，不断向苏木乡镇（街道）下沉。

嘎查村（社区）依托党群服务中心设立便民服务代办点，开展便民服务代办帮办。

第二十二条 各级政务服务大厅应当加挂全区统一的政务服务标识。名称统一为“XX盟市政务服务大厅”“XX旗县（市、区）政务服务大厅”“XX旗县（市、区）XX苏木乡镇（街道）党群服务中心”“XX苏木乡镇（街道）XX嘎查村（社区）便民服务点”。相关部门单独设立的专业大厅依据级别将名称统一为“自治区（或XX盟市）政务服务大厅XX分大厅”。

第二十三条 各级政务服务大厅应当按照服务功能相对集中，内部办公和外部服务宜适度分离和方便服务的原则，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、代办帮办等功能分区和便民服务设施。服务场地面积受限的，功能区可合并设置。

第二十四条 各级政务服务大厅应当因地制宜提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

第二十五条 政务服务事项除因涉密和场地限制等特殊因素外，均应当进驻本级政务服务大厅，实行集中统一办理。政务服务机构可通过协议委托同级政务服务管理机构负责事项的收件、受理、送达工作。

第二十六条 各级政务服务大厅全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗”受理模式，除国家另有规定或特殊原因外，原则上不得按部门、按事项设置专业窗口。不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务。

第二十七条 除依法依规需要集体决策的事项外，政务服务机构应当充分赋予进驻各级政务服务大厅工作人员行政审批权限，实现受理、审批、办结一站式服务。

第二十八条 各级政务服务大厅应当规范服务现场秩序，健全完善应急工作方案，合理配备安保力量，建立日常巡查制度。应当规范文档、物品管理，做到整洁有序。日常公共物品应当定位摆放，规范整齐，合理设置存放数量和添置周期；业务资料、文件资料、宣传资料有序整理、分类定位，安全存放。

第二十九条 各级政务服务大厅应当为军人、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”。

各级政务服务大厅应当对个别确实行动不便或需现场检验的审批事项，工作人员携带专用设备或物品，提供上门服务。

各级政务服务大厅应当提供“预约服务”，对因特殊、紧急需要或重大事项在公休日周六周日（法定节假日除外）提供预约办理，与窗口提前预约需提供服务的，接受服务对象提前一个工作日进行办事预约，在约定时间办理相关服务。预约方式为电话预约、现场预约、网上预约。

第三十条 各级政务服务大厅应当结合实际为企业和群众提供延时服务。

（一）“早晚弹性办”服务。法定工作日期间，除国家主管部门另有规定外，各级政务服务大厅应当在正常对外开放时间的基础上，提供前、后各一小时之内的预约事项错峰办理。

（二）“午间不间断”服务。各级政务服务大厅应当在法定工作日午休期间，充分发挥综合窗口服务优势，不间断接待企业和群众，满足办事人对全部进驻事项的午间办事需求。

（三）“周末不休息”服务。各级政务服务大厅应当利用自助设备、政务服务移动端在周末为企业和群众提供个人高频事项办事服务。

第五章 监督评价标准化

第三十一条 政务服务相关政策措施应当自信息形成或变更之日起20个工作日，通过政府网站、政府公报、政务新媒体向社会公开，并运用多种方式解读政策信息。

第三十二条 建设和优化全区12345政务服务便民热线，强化技术支撑，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，通过语音或短信等提示引导评价人对提供的语音服务进行评价，健全接诉即办和督办问责机制，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

对涉及企业和群众的除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线、地方设立的政务服务热线以及有关部门设立并在地方接听的政务服务热线，号码以整体并入、双号并行、设分中心三种方式归并到各地区12345热线，方便群众记忆和使用，实现一号响应。

第三十三条 有关政府部门应当建立便利、畅通的监督投诉渠道，受理有关政务服务方面的投诉和举报。

在自治区政府门户网站建立政务服务监督投诉统一入口，有关政府部门应当按照全区政府网站互动响应工作制度要求，及时受理、办理、反馈企业和群众的网上投诉。

各级政务服务大厅应当在办事窗口或专门区域，公示工作人员姓名、工作职责、联系方式等内容，自觉接受企业和群众监督。

第三十四条 政务服务管理机构负责组织开展公众参与政务服务评价工作，建立政务服务“好差评”制度。有关政府部门政务服务事项的办理情况，均应纳入“好差评”评价范围。为企业和群众提供评价器、全区一体化政务服务平台、电话、二维码、短信、自助终端、APP等多种评价方式，实现现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”。

对企业和群众评价结果为“差评”的，有关政府部门应当在48小时之内开展差评回访核实，在15个自然日内完成整改；对诉求不合理，缺乏法定依据的，应当做好解释说明，做到差评投诉件件有整改、有反馈。

建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，实现评价内容同标准提供、评价结果自动生成、评价结论同源发布、差评整改在线反馈。

本社地址：呼和浩特市金桥开发区 邮政编码：010040 邮箱：qxxw2004@163.com 广告公司电话：（0471）6635799 印刷质量监督电话：（0471）6635955 广告许可证：内市监广登字［2020］01号 本报（呼和浩特）由内蒙古日报社印务中心承印