

汉中市南郑区人民政府办公室

汉中市南郑区人民政府办公室 关于印发汉中市南郑区政务服务“三统一” 改革工作实施方案的通知

各镇人民政府（街道办事处），区政府有关工作部门、直属事业单位：

《汉中市南郑区政务服务“三统一”改革工作实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

汉中市南郑区人民政府办公室

2026年6月9日

汉中市南郑区政务服务“三统一”改革工作 实施方案

为深入贯彻省委、省政府，市委、市政府和区委区政府关于深化开展“三个年”活动全面提升“三服务”质效工作要求，全面落实全市政务服务“统一标准、统一流程、统一服务”（以下简称“三统一”）改革任务，按照汉中市人民政府办公室《关于印发汉中市政务服务“三统一”改革工作实施方案的通知》精神，结合我区实际，制定以下实施方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，以提升政务服务效能、优化营商环境为核心，依托省“秦务员”平台系统，以区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务窗口为载体，通过事项标准重塑、业务流程再造、数据互联互通、服务规范提质，破除地域、层级办事壁垒，推动政务服务无差别均等化供给，切实减轻基层工作负担、减少企业群众办事跑动，持续打造服务优、成本低、效率高、跑动少的政务服务环境。

2026年6月底前，全区17个部门第一批107个“三统一”事项全面落地运行，实现区域内政务服务大厅无差别异地就近申办、同等标准办理，湘水镇黄花窑村同步试点推行。2026年12月底前，50%以上高频政务服务事项纳入改革覆盖范围。2027年6月底前，健全政务服务“三统一”动态更新、常态推进工作机制，全域同质服务格局基本形成。

二、工作任务

政务服务“三统一”改革，坚持自上而下、权责不变、标准筑基、平台赋能、区镇村联动的原则，不改变事项审批权限，不调整部门事权主体，不增减层级权责划分。区镇村按照文件要求负责落地执行、规范服务、联动协同，确保改革合规有序、务实高效落地。具体任务如下：

（一）承接改革事项。第一批“三统一”改革事项均为区级事项。区级政务服务部门要严格按照全市统一部署，依托省“秦务员”平台“线下收件”系统全额认领承接改革事项，分配人员权限开展收件工作。区级部门在全面承接基础上，引导镇（街道）、村（社区）为办事企业群众提供辅助申报服务。镇（街道）、村（社区）不做实质性受理审查决定。工作任务由区人民政府统筹组织，区行政审批服务局牵头推进，区级有关部门配合。

（二）复用改革成果。区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务综合窗口复用全市统一的办事指南、收件要点、操作规范等标准化成果，规范开展日常收件流转业务。同步复用“高效办成一件事”等现有改革成果，主动向企业群众宣传解读改革成效，积极引导办事企业群众通过便捷化渠道办理，让改革成果直达基层、惠及群众。

（三）建立联动机制。区、镇（街道）、村（社区）要动态更新本辖区所有改革事项审批人员、岗位职责、联系方式清单，及时同步至综合窗口，打通窗口收件与部门审批信息壁垒。强化横向部门联动、纵向层级协同，常态化开展业务交流、实操培训、问题会商，杜绝收件、流转、审批脱节断档问题。

（四）规范业务收办。组织综合窗口收件人员常态化学习《办

事指南》《工作指南》《收件要点》等内容，熟练掌握办事标准、收件要点、业务流程及平台操作技能，全面提升材料初审、合规核验、精准流转能力，减少退件、错件、漏件问题发生。对改革优化后的办理要素、业务流程，各行业主管部门、窗口收件员要严格遵照执行，对实操中发现的流程堵点、系统问题，逐级汇总上报、协同处置。

（五）规范综窗运行。将“三统一”改革事项纳入政务服务综合窗口收件运行，规范窗口布局和服务区域设置，选优配强窗口人员，落实线上线下并行服务模式。严格执行首问负责、一次性告知、告知承诺、限时办结、帮办代办等措施，规范服务言行、优化服务流程，全面提升政务服务规范化、便民化水平。

三、工作要求

区行政审批服务局牵头负责全区政务服务“三统一”改革的统筹组织、调度推进等工作，建立常态化沟通联络、问题处置、业务协同机制，发布后续事项清单。区级各部门要加强组织领导，细化工作措施，按时保质完成各项任务。要以“三统一”改革为抓手，统筹推进省级统建系统落地应用、“高效办成一件事”提质增效、基层减负赋能、收审分离、“一网通办”、一窗通办等重点工作，以一项改革带动多项提升。要及时总结推广改革中的典型经验、创新做法，全方位宣传“三统一”改革便民利企举措，提升企业、群众知晓度、参与度、满意度。

附件：政务服务“三统一”事项清单（第一批 107 项）