**陕西省人民政府办公厅关于印发建立政务**

**服务效能提升常态化工作机制推动**

**“高效办成一件事”实施方案的通知**

陕政办发〔2024〕16号

各设区市人民政府，省人民政府各工作部门、各直属机构：

《陕西省建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

陕西省人民政府办公厅  
2024年5月24日

**陕西省建立政务服务效能提升常态化工作机制**

**推动“高效办成一件事”实施方案**

为深入贯彻落实“高效办成一件事”工作部署，常态化提升“秦务员”一体化政务服务平台（以下简称“秦务员”平台）支撑能力，全面推进政务服务提质增效，加快构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，推动企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，进一步增强企业群众办事满意度、获得感，结合我省实际，制定以下实施方案。

一、坚持优化服务，推进政务服务线上线下融合

1.推进线下办事“只进一门”。持续深化相对集中行政许可权改革，推动政务服务事项向本级政务服务综合办理大厅集中。科学设置综合服务窗口，进一步提升咨询服务、帮办代办等专业窗口服务能力，满足企业群众多样化办事需求。部门单设的政务服务办事站点应整合并入本级政务服务综合办理大厅，对暂未整合或确不具备整合条件的要纳入一体化管理。

2.推进线上办事“一网通办”。强化“秦务员”平台总入口、总枢纽、总支撑作用，各级各部门已设置的线上申办和受理端口要统一迁移至“秦务员”平台统一受理端，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入“秦务员”平台事项库统一管理，实现政务服务事项统一受理、办事申请一次提交、办件信息实时共享、办理结果多端获取。已建成的各类移动政务服务应用要整合接入“秦务员”平台移动端，统一对外提供移动政务服务。

3.打造泛在可及政务服务。推进省、市、县、乡、村五级政务服务体系建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍数字思维、数字技能和数字素养，壮大政务服务和数字化专业人才队伍。推行各级政务服务综合窗口工作人员统一配备、持证上岗。因地制宜统筹推进便民服务中心（站）场所建设，在银行、邮政网点等设立“秦务员”政务服务驿站，探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务，推动政务服务向群众身边延伸。加强线上线下融合，推动涉企服务事项向市县、园区政务服务中心集中，个人服务事项向镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）集中，实现政务服务分类就近办。

4.做优“一线应答”服务。在陕西政务服务网醒目位置设置投诉建议专栏，加快推进12345省级平台与各市(区)热线互联互通、与各类热线对接联动、与“好差评”体系和陕西政府门户网站等渠道信息共享，建立问题分类、清单管理、责任到人、按时办结机制，形成政务服务诉求快速分派、职责争议快速裁定、服务问题快速解决、处理结果及时反馈的工作闭环。强化数据分析和问题预警，推动由“接诉即办”逐步向“未诉先办”延伸。健全完善差评工单全程跟踪、重点督办、及时回访制度。进一步细化12345与110对接转办事项清单，提升非警务警情处置质效。

二、坚持改革引领，深化政务服务模式创新

5.推进关联事项集成办。聚焦提交材料多、反复跑等问题，重点梳理需跨部门、跨层级办理的高频政务服务事项，理清串并联关系、重构办理流程、优化前后置环节，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。强化线上线下联动，开展并联审批或分阶段审批、联合评审、联合验收等，大幅压减办理时长和办事成本。

6.推进容缺事项承诺办。实行告知承诺事项清单管理，明确具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。加强审批、监管、执法、信用等工作协同，完善差异化告知承诺事后核查和风险防范机制，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，采用申请材料补（免）交等方式签订告知承诺书，推行“告知承诺＋容缺办理”审批服务模式。完善“秦务员”平台与“互联网+监管”平台、全国信用信息共享平台（陕西）的信息反馈机制，推动审批信息和监管、信用信息的及时共享，提升审批监管信用工作的整体性、连续性和协调性。

7.推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等业务模式，完成事项标准化梳理，推动更多事项“全省通办”。各级政务服务中心设立“跨域通办”窗口，建立收件、办理两地窗口协同联动工作机制，明确代收代办相关单位责任分工，运用视频交互、屏幕共享等技术为企业群众提供远程帮办服务。

8.推进政策服务免申办。依托“秦务员”平台梳理行政给付、资金奖补、税收优惠等政策条件和适用规则，精准推送符合政策条件的企业群众，逐步实现优惠政策办理免申即享。对法律法规明确要求依申请办理的，应自动生成申请表、自动填写相关信息，方便企业群众一次申报、快速办理。进一步优化政务服务平台企业个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。

三、坚持便利优先，推动政务服务扩面增效

9.强化帮办代办服务。健全线上帮办代办机制，通过远程协助开展业务咨询、审前辅导、远程导办等服务，实现高频服务事项专业人工帮办代办。在高新区、产业园区等实行专班服务、专员跟进，推进项目全流程、企业全生命周期帮办代办服务。强化线下帮办代办，围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快适老化改造和信息无障碍建设，建立帮办专员上门办理机制。

10.优化公共服务供给。持续优化公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障、社会救助等领域公共服务供给扩面提质。推动公用事业领域单位开展标准化梳理事项、优化办事流程等工作，服务事项办理纳入政务服务中心、接入“秦务员”平台一体化管理，将水电气网热过户报装与不动产过户登记、投资建设审批等关联事项集成办理。

11.拓展增值服务内容。依托“秦务员”平台线上开设企业服务专区，各级政务服务中心设立企业服务综合窗口，推出涉企服务“一类事”场景，提供综合咨询、培育指导、政策推荐、纾困解难、投诉受理等“一站式”、精准化、个性化的优质衍生服务。统筹行业协会商会、市场化专业服务机构和工业和信息化、司法、金融、人力资源社会保障、住房城乡建设、科技、商务等部门涉企服务资源，为企业提供政策、法律、金融、人才、安居、科创、国际贸易、投诉受理等定制化、套餐式、模块化服务。

四、坚持系统观念，强化政务服务数字赋能

12.推进系统协同共建。以应用场景为牵引，有效整合改造相关平台和系统功能，实现省建、市建政务服务办理系统与同级一体化政务服务平台接口对接。强化政务服务平台建设省级统筹，实现政务服务“跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务”的整体联动、业务协同，不断提升建设集约化、管理规范化、服务便利化水平。原则上不再单独建设市级以下政务服务平台。

13.推动平台能力聚合。持续强化统一身份认证、统一数据共享、统一电子证照、统一公共支付等公共支撑能力，优化电子印章、电子签名、电子档案等系统功能，依托全国一体化政务服务平台实行电子印章跨层级签章，提供权限内的制章、用章、验章等服务，建立电子营业执照与企业电子印章同步发放体系，方便企业群众办事。

14.推动政务数据共享赋能。依托省级政务服务数据共享平台枢纽，横向打通省级部门之间、纵向畅通国家和市级政务数据共享平台之间的业务流、数据流，按需调用国家平台已发布垂管系统数据资源。持续提升数据汇聚、数据治理、数据应用成效，编制数据规范，推进“一数一源一标准”全生命周期治理，关联企业群众各类常用电子证照相关信息，完善“一企一档”“一人一档”。推动电子证照跨地区跨部门互通互认，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。

15.提供智慧便捷政务服务。综合运用人脸识别、视频及语音识别、证照调用、电子印章（签名）、数据共享等数字化技术，为申请人提供智能化便捷化申报服务。完善在线预审、网上核验、数据共享、物流寄递等功能，提升网办支撑水平，促进各终端服务深度融合。利用“秦务员”平台集成的数据和服务资源，推进政务服务码与政务类常用卡、码、证承载的数据互通和涉及的服务融合，以“码上办”推动服务“马上办”。

16.强化安全运营运维。按照集约化原则，统筹规划网络、云资源等基础设施建设，为“秦务员”平台提供安全稳定可靠的运行环境。加强一体化政务服务平台日常运营和运维监控工作，不断丰富平台功能、优化服务内容、增加应用场景、增强用户使用黏性。按照国家网络安全等级保护、数据安全、商用密码应用等法律法规要求，进一步完善网络安全工作体系，落实网络安全主体责任，加强数据安全、业务安全、接入安全保障，及时排除网络安全风险隐患，确保网络和数据安全。

五、坚持问题导向，建立政务服务效能提升常态化工作机制

17.建立健全办事堵点发现解决机制。针对企业群众反映的政务服务办事堵点，健全完善快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理。加强办事堵点数据分析研判，及时掌握企业群众“急难愁盼”问题，主动发现办事堵点，提前研判倾向性、典型性、集中性问题，促进流程再优化、效能再提升。

18.建立健全政务服务体验提升机制。邀请企业群众代表、专家学者测试使用政务服务新上线应用，将“四减一优”落实到测试环节。开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动，查找办事堵点难点问题形成原因，有针对性加以解决。常态化开展事项服务巡检工作，发现问题及时优化调整。

19.建立健全高频服务优化推广机制。聚焦与企业群众生产生活密切相关的高频办事需求，按照成熟一批、发布一批的工作原则，依托“秦务员”平台实现高频服务清单动态管理并定期发布，形成清单发布、应用建设、使用反馈、服务优化的闭环模式，将企业群众经常使用的高频服务打造成为“好用”“易用”的精品服务。

20.建立全省服务效能提升评估机制。制定《陕西省政务服务效能提升评估方案》，开展全省政务服务效能提升无感评估工作，发布一体化政务服务评估报告。持续做好国务院办公厅发布的《省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估报告》反馈问题整改。

六、坚持统筹协同，推动“高效办成一件事”落地见效

21.强化省级统筹。“高效办成一件事”工作实行省级统筹。省政府办公厅拟订“高效办成一件事”等政务服务工作政策措施并组织实施；定期通报“高效办成一件事”进展情况和存在问题，发布年度一体化政务服务评估报告等。省数据和政务服务局组建专班，具体落实“高效办成一件事”工作部署并定期评估进展情况；强化“秦务员”平台的建设和运营，落实运营运维团队并进行现场管理。省级牵头部门是“高效办成一件事”的责任主体，与省级责任部门建立“一事一组”协同配合工作机制，逐项制定工作方案，以“政务数据完全共享、事项要素标准统一、办理流程充分优化”为标准，精细化梳理服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素，编制集成办理工作指引、办事指南和操作规程，加强对市级对口部门工作指导和业务支持，协调解决市级对口部门在工作推进中的堵点问题，制定以旬保月、以月保季、以季保年的指标控制体系，确保工作按时保质完成。

22.强化制度保障。“高效办成一件事”在省政府领导下进行，省政府办公厅牵头建立协调推进机制，协调解决“高效办成一件事”推进过程中的难点堵点问题；建立工作落实机制，组建专班，负责日常落地工作；建立重点事项清单管理机制，以月为节点进行精细化管理，完成一项，销号一项；建立进度评估机制，按月采集相关数据，进行无感评估；建立结果通报机制，印发陕西省政务服务效能提升工作通报，以评估促问题整改、以评价促服务优化。

23.强化协同联动。“高效办成一件事”实行省市县三级联动推进，省级部门牵头的“高效办成一件事”在西安、宝鸡及其2-3个条件不同的县（区）先行先试，同步在其他市（区）开展2件以上“高效办成一件事”落地工作，当年10月底前实现全省市、县、区覆盖。推进过程中要借鉴先进地区改革创新经验，因地制宜大胆探索，梳理总结工作成效，形成一批在全省范围内可复制、可推广的改革举措，及时固化行之有效并可长期坚持的创新做法，强化相关业务领域制度保障。

各地各部门要结合深化“三个年”活动要求，聚焦问题抓提升、优化体验抓提升、强化支撑抓提升、完善制度抓提升，加强组织领导，明确专人负责，抓好督促落实。要尊重基层首创，大力宣传典型经验做法，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”。工作落实情况、存在困难问题和意见建议，及时报送省政府办公厅。省政府办公厅将结合工作推进情况，对实际成效、经验做法进行总结推广。

附件：“高效办成一件事”2024年度重点事项清单

