|  |
| --- |
|  |
| **曲政务发〔2023〕1号** |

**曲阜市政务服务管理办公室**

**关于印发《2023年全市政务服务工作要点》的**

**通 知**

**各镇人民政府、街道办事处，市直有关部门、单位：**

**现将《2023年全市政务服务工作要点》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。**

**曲阜市政务服务管理办公室**

**2023年5月28日**

**2023年全市政务服务工作要点**

**2023年，全市政务服务系统要深入学习贯彻党的二十大精神，以标准化建设为抓手、以数据驱动为核心、以场景服务为重点、以群众满意为目标，夯实工作基础、升级平台建设、创新工作亮点，不断优化线上线下服务供给，全力提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平，进一步擦亮“至精至简·满意阜务”政务服务品牌，持续打造一流营商环境，更好助力全市经济社会高质量发展。**

**一、以标准化建设为抓手，全面夯实工作基础**

**（一）推进政务服务事项标准化**

**1.完成全市政务服务事项标准化梳理。6月底前，依托省级部门梳理成果，结合我市实际，完成市级事项基本目录认领、实施清单编制，优化形成全市统一的办事指南，确保在全市域内无差别受理、同标准办理。**

**2.全面应用政务服务事项标准化成果。按照“四端同源、体验一致”要求，推动政务服务事项标准化成果向展示申报类（各级政务服务平台、“爱山东”移动端等）、业务运行类（各级审批业务系统、预约叫号系统、一窗综合受理系统等）、数据分析类（共享交换平台、数据分析平台等）和其他关联类平台系统（“互联网+监管”系统等）输出和应用。**

**3.健全政务服务事项动态管理机制。按照省市部署和济宁市政务服务事项清单动态管理有关规定，结合“减材料、减时限、减环节、减跑动”等改革要求，推动各级各部门在事项要素层面开展检查提升，确保全市最优。**

**4.全面实施行政许可清单管理。严格落实国家和省工作部署，发布曲阜市行政许可清单（2023年版），逐项编制行政许可实施规范，更新优化行政许可办事指南。深化“三集中三到位”，完善并严格落实委托收件和“首席事务代表”工作制度，杜绝政务服务事项办理“体外循环”。梳理完善进驻事项负面清单。**

**（二）推进政务服务业务运行标准化**

**5.规范办事前端服务。健全完善咨询服务体系，建立标准化咨询知识库，组建专业咨询导服队伍，提供咨询引导、申办辅导、帮办代办等精准、规范的前端服务，指导企业和群众顺利实现线上或线下办理。**

**6.规范提升“一窗受理”。按照分领域综窗建设模式，进一步整合服务窗口，加强人员培训管理，提升综合窗口服务能级。完善“一窗受理”系统功能，推动业务受理、材料形式核验、材料流转、审核、办结、制证等环节在“一窗受理”系统实际运行，确保相关业务全流程在线记录、全过程实时监管。**

**7.打造现代“政务综合体”。市级为民服务大厅突出服务企业功能，以“一站集成、规范高效、市民之家”为主题，聚焦“让企业和群众满意”为目标，全面打造集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”、党建基地等功能于一体的现代“政务综合体”。镇街为民服务中心突出便民服务功能。**

**8.规范大厅现场管理。以《政务服务中心服务现场管理规范（GB/T 36112—2018）》为指引，按照济宁市相关规定，结合《曲阜市为民服务中心大厅管理规范》，从功能设置、设施设备、服务规范、秩序管理、监督考核等方面进行规范，确保“物有其位，人有其责”。**

**9.提升大厅监察效能。建设智慧大厅，抓实入口端、出口端办件数据，动态监测窗口服务效能。对日常办件、数据归集、电子证照应用、服务评价等情况，实行周调度、月通报、季考评，不断推进效能提升。**

**10.优化帮办代办服务。推进“线上、线下、项目建设”帮办代办服务“三个体系”建设，加强“马到成功”服务专班队伍建设，提供项目、企业、特殊群众等“一对一”上门帮办代办服务。试点推行政务服务直通车，将审批服务送到项目现场、商户门口。**

**11.完善“走流程、坐窗口”制度。实行部门（单位）“一把手”每半年开展一次“走流程”活动，分管领导每季度开展一次“坐窗口”活动，更好优化办事流程、解决群众和企业诉求。积极邀请党代表、人大代表、政协委员到大厅开展监督。**

**12.全面推进政务服务实施事项“三进三上”。落实“三集中三到位”要求，推进全市依申请政务服务事项（进驻负面清单事项除外）进驻“大厅”、进驻“窗口”、进“一窗出件”，让企业群众“进一扇门、办更多事”。加快推进政务服务标准化，推动全市依申请政务服务事项“上网”“上平台”“上中台”，确保应上尽上，打造好办、易办的“网上办”“掌上办”服务模式。**

**（三）推进基层政务服务标准化便利化**

**13.推动个人事项向基层下沉。梳理优化镇（街道）政务服务事项清单，以下放、委托等方式，将更多个人事项延伸至镇（街道）办理，方便群众就近办事。**

**14.开展基层为民服务中心星级评定。制定完善《曲阜市为民服务中心（站）星级评定标准》，加强基层为民服务中心（站）建设，全面推进基层为民服务中心的“综合窗口”设置、窗口“好差评”覆盖、办事指南公开、帮代办队伍建设及网上服务水平提升等工作。6月底前，公布首批五星级基层为民服务中心（站）。**

**15.整合优化基层服务资源。提升“10分钟营商环境服务圈”功能，加强政银、政邮、政商合作，完善布局政务服务社会合作站点，推进事项进驻到位、业务引导到位、作用发挥到位。**

**二、以数据驱动为核心，全面提升网办能力**

**（一）强化网上（掌上）平台建设**

**1.推进政务服务网提档升级。深化政务服务事项“一网通办”，升级改造山东政务服务网曲阜站，打造网上办事旗舰店。开设资质办理、工程项目、城市建设、人社医疗等热点服务专区，方便快速定位需求事项申报入口。定期检验事项信息展示准确性、申报功能可用性、结果反馈及时性等，确保网上平台好用、易用。**

**2.优化“数字政务”数据和平台底座。深化“数字政府”建设，优化升级现有平台系统，提升“一网通办”的水平和能力。归集、整理、提供各类政务服务数据，做好数据共享支撑。以更好地服务企业和个人全生命周期为中心，加强顶层设计，完善体系架构，做实服务功能，突出亮点特色，打造政务服务数字驾驶舱，优化“惠企通”功能，深化“免申即享”改革，让企业和群众切实享受到数字化带来的便利。**

**3.建设“就近办”服务专区。聚焦高频事项办事需求，依托政务服务网开发“就近办”服务专区，集成汇聚群众常办事项，培养群众网办习惯，推动实际网办率不断提升。向镇街及社会合作站点推广使用“就近办”服务专区，配置电脑、高拍仪及打印设备，实现群众线下就近可办、好办易办。**

**4.提升基层网上站点功能。全面排查“爱山东”政务服务平台基层服务站点，确保“站点全面覆盖，事项全量上网，网办全部畅通”。建立基层政务服务通报制度，切实提高基层政务服务站点使用水平。**

**5.加快自建系统改造及中台配置。推动有自建业务系统的部门单位，按照中台对接规范完成自建业务系统与中台对接改造。推动无自建业务系统的部门单位依托我市“一窗受理”综合系统开展事项上网运行有关工作。**

**6.强化“爱山东”App曲阜分厅建设。以用户视角对“爱山东”APP曲阜分厅进行场景化、向导式改造，以办事类和便民服务类项目为重点，扩大服务范围，提升掌上办事体验。**

**（二）开发网上（掌上）办事应用**

**7.推行政务服务“同城通办”。依托济宁市“同城通办”政务服务平台，按照成熟一批、公布一批的原则，向社会公开发布“同城通办”高频事项清单，实现政务服务事项“就近受理、属地审批、电子（邮寄）发证”。6月底前，公布第一批“同城通办”高频事项清单。**

**8.加强“市县同权”事项闭环管理。依托“一窗受理”系统，按照济宁市相关部署统筹推进市县同权事项管理、批后报备、部门（单位）监督检查、审管信息推送、统计分析等功能，实现“市县同权”事项全流程线上闭环管理。7月底前，全部“市县同权”事项均纳入平台运行。**

**9.推进政务服务“免证办”。扩大“无证明城市”核验平台使用覆盖范围，能通过平台核验获取电子证照的一律不再索要纸质材料。深化“居民码”“企业码”和电子证照证明应用，让免证办事、一码通行成为常态。**

**10.推进政务服务“跨域办”。完善政务服务网通办专区，推动更多“跨域办”事项网上一站式办理。优化“跨域办”线下服务，6月底前，依托“山东通”系统，建立收件、办理两地工作人员异地沟通协同联络机制。**

**11.深化线上线下“网厅融合”。聚焦高频事项，完善服务功能，6月底前，在各级为民服务中心全面推开建设“网上（掌上）办事区”，逐步提升企业群众网上办掌上办习惯。**

**（三）提升网上（掌上）办事评价精准度**

**12.规范政务服务“好差评”。坚持“有事项、有办件，才有评价”原则，12月底前，组织开展政务服务“好差评”提质升级试点，上线运行“好差评”2.0版。**

**13.强化数据汇聚分析应用。健全数据监测机制，实现对政务服务事项运行数据日常监测、汇聚分析和高质量归集，10月底前，建立完善的“事项办理—办事评价—迭代整改”的全流程闭环机制，倒逼业务一网协同、数据一网通览、服务一网直达能力不断提升。**

**（四）提升全链条全领域监管效能**

**14.持续深化“互联网+监管”。依托全省“互联网＋监管”平台，全面整合监管信息资源，加快构建系统联通、多级联动、规范高效、智能精准的“互联网＋监管”体系。广泛探索智能监管场景运用，组织监管执法部门整合应用智能视频监控、卫星遥感监控、物联网监控、用电监控等数据资源，着力加强数据分析、图像识别和风险评估，不断提升“预警、处置、反馈”全链条式监管能力。12月底前，打造一批具有曲阜特色的智能化数字化监管亮点。**

**15.创新实施移动监管执法。根据省级部署安排，推动各级监管部门使用移动终端开展行政检查，力争将更多现场检查事项或环节纳入移动检查范围，全面推进线上办理检查业务。督促使用自建移动检查业务系统的监管部门，积极推进移动检查业务系统入驻“山东通”协同办公平台，确保数据实时上传；无自建移动检查业务系统的监管部门，全面使用“通用移动检查系统”开展检查。**

**16.加强“双随机、一公开”监管。出台各系统及部门联合“双随机、一公开”清单及计划，强化“两库”管理，构建各检查事项分级分类模型，不断提升“双随机、一公开”抽查事项覆盖率、信用风险分类结果应用率、部门联合“双随机、一公开”抽查率，做好“标签化管理”动态维护、调整。**

**17.夯实信用监管。推进市场主体年报精细化管理，提升年报数量和质量。做好各部门国家企业信用信息公示系统（山东）业务指导，推进各部门行政执法信息及时有效、应归尽归至协同监管平台。依法做好信用约束。强化经营异常名录管理和严重违法失信名单管理工作，推动名单管理规范化形成长效机制。**

**18.深入推进跨部门综合监管。在部分领域开展跨部门综合监管试点，按事项建立健全跨部门综合监管制度，完善协同监管机制，提高监管效能。**

**三、以场景服务为重点，全面打造工作亮点**

**（一）创新政务服务模式**

**1.推广应用“智慧导服”。按照济宁市统一部署，在政务服务网上推广使用在线咨询服务、远程帮办申报、“咨询+受理+办理”于一体的“智慧导服”政务服务创新模式，为企业群众提供7×24小时“AI智能+人工客服”线上帮办服务，实现“去哪办、怎么办”到“全办成”的全链条一对一精准服务。**

**2.打造全场景智慧政务2.0版。加快电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等技术应用，打造企业和个人全场景智慧服务。通过数据库信息抓取比对、自动甄别、智能判定，实现变更、注销、遗失补办等类事项“智能办”“秒申秒办”。**

**3.深化惠民补贴“静默认证”。加强公共数据资源共享，夯实比对认证的数字基础，推广使用“惠民补贴待遇资格认证系统”，进一步拓展“静默认证”使用范围。在更大范围推广“整点报时”工作机制，在证照延续、换证、年审等方面实现“超前一步、主动服务”。**

**4.推进政务服务“集成办”。创新“一件事”场景，持续拓展事项范围和服务领域。市为民服务中心及各专业分厅提升“一件事”专区服务质效，按照“1+N”联动格局，完善布设“一件事”综合专窗和分领域专窗，确保各窗口、各部门间协调联动、高效办事。**

**（二）扩大品牌引领效应**

**5.建立政务服务宣传矩阵。加强与各级媒体合作，利用现有公众号、抖音号等新媒体途径，宣传群众喜闻乐见的办事指引、操作规程，扩大“至精至简，满意阜务”政务服务品牌影响力。**

**6.常态化开展“揭榜挂帅”。完成病历掌上查、新能源汽车充电桩报装一件事、公租房管理服务全链条网上办等省级试点。坚持市县一体推进，积极“揭榜”，攻坚一批堵点、难点，创新推出一批便民利企新举措，形成一批可复制、可推广创新项目，争取更多创新成果在我市落地应用。**

**（三）打造“政务服务+”升级版**

**7.“政务服务+金融机构”。建立更多“政银合作”办事专区，推进首批至少30个事项实现银行终端可办，线下强化银行专员业务水平，实现企业和群众办事多点布局更便捷。推广“验资通”模式，对成立培训机构、设立民办非企业单位的审批流程优化再造，实现材料申报“零跑腿”，勘验现场“去一次”，最快当天拿证。**

**8.“政务服务+智慧社区”。不断扩大社区政务服务事项网上受理、办理的数量和种类，拓展线上查询、办理、反馈功能，逐步形成社区线上政务服务为主，线下政务服务为辅的办事服务格局。**

**9.“政务服务+文教卫生”。协同教育、人社部门，做好政策引导，规范民办学校评审流程，推进职业教育发展。试点办学许可证全程电子化改革，办理结果直接发放电子证照，实现信息一照集成、扫码可查。整合教师资格认定主要环节，升级教师资格线上认定为“教师资格一件事一次办”。继续推进公共场所卫生许可告知承诺制审批，探索公共场所卫生许可审批全程电子化办理。**

**四、以群众满意为目标，全面提高热线服务效能**

**（一）畅通热线受理渠道。梳理、优化来话受理流程，有效压缩平均接话时长，强化来话高峰时段人员支撑，确保群众诉求应接尽接。做好中国政府网、国家政务网、企业诉求“接诉即办”、12345热线等省级、市级热线转办件办理回复工作，强化民意“5”来听等群众网络诉求受理办理工作。定期组织镇街书记、镇长和市直有关部门、企事业单位主要负责人到“和为贵”接访，现场解答群众咨询，受理群众诉求。**

**（二）提升群众诉求办理质量。优化热线运转流程，压实承办单位工作责任，确保按时办结率向100%迈进，热线服务满意率和问题解决率持续保持在高位运行。聚焦投诉、举报类诉求办理情况，定期监测办理动态，重点督办不满意事项，力争投诉、举报类诉求办理满意度达到100%。**

**（三）深化部门联动对接。配合做好市12345热线与110报警服务台高效对接联动。全面实现12345与110平台数据共享互通、数据分析应用，提升政府依法履职和政务服务规范化、专业化、智能化水平。**

**（四）做好热线服务保障。突出热线分析研判作用，做好数据分析工作，深度挖掘群众诉求数据信息，精准研判热点问题、疑难问题，准确反映群众诉求的区域性、周期性和趋势性的特点，为党委政府和部门提供决策参考、预警预测。**

**五、以省对市考核为牵引，全面优化要素指标**

**（一）加强组织领导。聚焦市对县考核任务，建立专班运行工作机制，将具体责任落实到人，实行周调度、月总结、战时集中办公和平时考核工作制度，落实各项重点工作，持续提升政务服务水平。**

**（二）开展调查研究。聚焦市对县考核反馈问题，配合做好市县联动调研，全面摸清政务服务工作底数。组织相关部门单位开展对标学习，确定对标城市，结合本地实际，有针对性制定提升措施。**

**（三）建立工作例会制度。各相关单位明确一名主责科长为联络员，定期召开工作例会，通报工作进展情况。每月召集相关单位分管负责人，汇报工作进展情况，研究存在突出问题，促进各项工作稳步提升。**

**（四）建立健全考核评分制度。按照“工作指标化、指标要素化”的原则，制作工作推进台账，每月调度工作完成情况，并依据工作完成情况进行“蓝黄红”标注，每月进行通报。建立与年度考核成绩挂钩机制，对涉及任务目标的未完成或进度缓慢的给予扣分。**

**（五）加大宣传工作力度。督促各镇街、部门单位及时总结工作，提炼形成经验做法及典型案例，报送相关信息，创新推出更多可复制推广的曲阜特色经验。**

**曲阜市政务服务管理办公室 2023年5月28日印发**