

# 海东市人民政府办公室文件

东政办〔2024〕46号

## 海东市人民政府办公室 关于印发海东市建立健全政务服务效能 提升常态化工作机制实施方案的通知

各县区人民政府，市政府有关部门：

《海东市建立健全政务服务效能提升常态化工作机制实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

2024年5月8日

# 海东市建立健全政务服务效能提升 常态化工作机制实施方案

为深入贯彻《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》《青海省建立政务服务效能提升常态化工作机制若干措施》精神，深化政务服务“一网、一门、一次”改革，持续提升全市政务服务能力和水平，提高企业和群众办事的获得感、满意度，实现政务服务从“能办”向“好办、快办、易办”转变，现结合实际，制定本方案。

## 一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，认真落实党中央国务院、省委省政府决策部署和市委市政府工作安排，依托各级政务服务中心推进线下办事“只进一扇门、最多跑一次”，依托青海省一体化政务服务平台（以下简称省一体化平台）推动网上办事“单点登录、一次注册、一网办理”，紧紧围绕为民办实事、惠企优服务、“高效办成一件事”，聚力改革引领和数字赋能双轮驱动、业务融合和技术应用相互促进，加快打造海东政务服务升级版，不断提升企业和群众的获得感和满意度，为“五个新海东”建设提供有力支撑。

## 二、主要任务

### （一）聚焦难点痛点，建立健全办事堵点高效解决机制

1. **健全办事堵点早发现工作机制。**加强政务服务“好差评”评价体系、12345 政务服务便民热线、各级政务大厅咨询投诉和“办不成事”反映窗口等渠道对接联通和信息共享，整合信息资源，强化数据分析应用，建立健全交流互动和问题发现常态化机制，广泛收集企业和群众办事中的堵点难点问题，制定问题台账，完善问题签收、交办、反馈、回访等办事流程和工作机制，有效提升问题办理质量。（牵头单位：12345 市民热线办、市政务服务监管局；责任单位：市直有关部门，各县区人民政府）

2. **健全办事堵点协作解决机制。**依托 12345 政务服务热线，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议等诉求，健全 12345 政务服务热线快速响应、限时整改、办结反馈、督办考核的管理机制。形成受理、转办、办理、反馈、办结等全流程受理解决模式，实现接诉即办、有诉快办。严格执行《青海省政务服务“好差评”管理办法》，推动政务服务事项办理“好差评”评价实现全覆盖，充分利用政务服务投诉建议、“差评”等数据，着力打通企业和群众反映的堵点难点，健全完善“差评”整改解决工作制度，确保堵点问题真正解决到位。（牵头单位：12345 市民热线办、市政务服务监管局；责任单位：市直有关部门，各县区人民政府）

3. **健全堵点数据分析应用机制。**建立海东市 12345 政务服

务便民热线工作情况发布制度，按月发布诉求办理通报，重点发布月度受理量，诉求办理情况，热点问题分析，工作提醒和预警，为解决群众“急难愁盼”问题提供参考依据。通过对办事诉求数据的源头追溯，强化趋势预测，查找政务服务优化、效能提升的薄弱环节，对苗头性、典型性、集中性问题提前研判，推动破解问题的关口前移，通过解决一个诉求带动破解一类问题、实现优化一类服务，不断提升企业和群众办事的获得感和满意度。（牵头单位：12345 市民热线办；责任单位：市直有关部门）

**4. 健全堵点解决经验复制推广机制。**学习借鉴并复制推广国家部委和先进地区在开展政务服务效能提升中形成的典型经验做法，积极推动社会保障卡居民服务“一卡通”，医保电子凭证全流程应用、住房公积金个人证明事项“亮码可办”等典型经验做法转化复用，不断提高相关业务的办理效率。充分运用省一体化政务服务平台、网络媒体、微信公众号等宣传渠道，加大经验宣传推广力度。强化省一体化政务服务平台应用导向，建立健全一体化政务服务工作联系制度，设立省一体化政务服务平台建设应用联系点，发挥市县两级平台在服务企业和群众中的作用，推动实现“一地创新、多地复用”。（牵头单位：市政务服务监管局；责任单位：市直有关部门，各县区人民政府）

## **（二）聚焦好办快办，建立健全提升优化政务服务供给机制**

**5. 推进高频服务事项清单管理、闭环优化。**按照省政府动态调整政务服务事项工作，及时梳理公布政务服务事项清单，依托省平台、政府门户网站、各级政务大厅等渠道加大公示发布力度，实现线上线下事项同源、办事统一、同步更新。推行办事指南标准化规范化，重点完善高频政务服务事项办理条件、办理流程、申请材料、申请表单等要素，编制业务手册，便利企业和群众了解获取政务服务应用。（**牵头单位：**市行政审批制度改革办公室、市司法局；**责任单位：**市直有关部门）

**6. 规范政务服务效能提升工作机制。**在全市范围开展“一把手进大厅”“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，建立活动常态化开展机制。鼓励各行业部门负责同志走进政务大厅，改变身份，以企业和群众身份、帮办人员、经办人员、监督人员四种身份，沉浸式体验办事流程，针对审批服务事项办理流程中存在的梗阻、迟滞问题，有针对性地提出改进措施，推动服务流程优化、体验提升。推进企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”集成服务落地见效。持续扩大“跨省通办”“区域通办”范围。规范推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式，积极推行预约服务、延时服务、错峰服务、绿色通道、容缺服务等便利化措施，进一步满足企业和群众办事多元化、差异化需求。便利更多市场主体办事。鼓励推广延时、错峰、“周末不打烊”等服务模式，满足群众差异化办事需求。（**牵头单位：**市行政审批制度改革办公室；**责任单位：**市直有

关部门，各县区人民政府）

**7. 加强数字技术创新与应用。**探索利用大数据、人工智能、区块链等新技术，分析预判企业和群众办事需求，为省一体化政务服务平台在线咨询导办智能客服提供数据支撑。探索以政务服务码为载体，扫码核验关联电子证照，推行各类卡、码、证承载的数据互通和服务融合，实现“一码通办”。探索开展数据归集共享和大数据分析支撑，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，精准匹配符合政策条件的企业，逐步推动实现惠企政策“免申即享”。（**牵头单位：**市大数据中心、市政务服务监管局、市市场监管局；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

**8. 加强线上线下协同服务。**深化政务服务线上线下一体化建设，推行全市政务服务线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务。推进政务服务向基层延伸，鼓励有需求的基层便民服务场所、银行、邮政、园区、车站、商业综合体等，探索利用集成式自助终端，引导更多政务服务自助办、就近办，打造“15分钟便民服务圈”。围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快政务服务场所适老化环境改造，提供陪同办、代理办、优先办、上门办等暖心服务，不断提升特殊群体办事便捷度。（**牵头单位：**市政务服务监管局；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

### （三）强化协同联动，推动健全平台迭代升级机制

**9. 优化政务服务数据有序共享。**规范政务数据采集、共享、使用等流程，持续推动政务数据目录编制，做好动态更新、同源发布。以政务服务业务场景数据需求为导向，依托省政务信息共享交换平台，充分发挥政务数据共享协调机制作用，健全完善市政府部门政务数据共享责任清单，提高数据质量，增强数据可用性、时效性，以数据多跑路助力群众少跑腿。（**牵头单位：**市政务数据共享协调小组办公室；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

**10. 深化政务服务共性数据供给。**强化电子证照应用互通互认统筹协调，推动电子证照应用跨地区、跨部门业务协同动态管理电子证照发证用证清单。加快探索“免证办理”，推进电子证照跨区域共享互认水平。按照国家电子印章管理要求，落实《青海省电子印章管理暂行办法》，满足电子印章应用跨地区、跨部门流转验证需求。完善统一身份认证系统，提高对自然人、法人用户及其他社会组织的核验能力，增加核验方式。配合做好身份认证对省一体化政务服务平台支撑能力提升工作，着力推进各部门自建业务办理系统存量用户数据迁移工作，实现政务服务“一次认证、全网通办”。（**牵头单位：**市发展改革委、市公安局；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

**11. 强化平台运营管理。**落实省一体化政务服务平台应用推广工作，加强平台日常运营工作，加大运营保障力度，不断优

化服务内容。（**牵头单位：**市政务服务监管局；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

#### （四）聚焦制度建设，建立健全效能提升支撑保障机制

**12. 推行政务服务规章制度和标准规则更新机制。**认真贯彻落实行政审批和政务服务、网络安全相关法律法规制度，不断提升政务服务的法治化水平。围绕当前政务服务改革需要，强化相关业务领域制度保障。按照“急用先行、分批推进”的方式，围绕创新政务服务、提高“一网通办”水平，建立健全政务服务效能提升地方标准规范体系。（**牵头单位：**市政务服务监管局、市市场监管局；**责任单位：**市直有关部门）

**13. 完善政务服务评估考核机制。**以企业和群众获得感为第一评价标准，采取在线评价、现场评价和第三方评估相结合的方式，开展政务服务工作动态评价、年度评估。加强评估结果运用，形成整改、反馈、回访、监督等全流程闭环工作机制，实现“以评促建、以评促改、以评促用”，推动全市政务服务效能持续提升。（**牵头单位：**市发展改革委、市行政审批制度改革办公室、12345市民热线办；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

**14. 构建数字素养能力提升机制。**按照青海省政务服务领域创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，壮大数字化专业化人才队伍。建立常态化培训机制，定期开展业务办理、平台操作、技术应用培训，提升政务服务干部队伍数字素养的



能力。依托各级党校（行政学院）、高等院校、职业院校等开展数字教育，提升领导干部数字思维的能力。引导鼓励社区和专业服务机构开展面向不同群体运用数字技术的教育培训、知识讲座，提升群众使用数字技术的能力。（**牵头单位：**市政务服务监管局；**责任单位：**市直有关部门，各县区人民政府）

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**各县区、各部门要提高思想认识，切实把政务服务效能提升工作作为打造一流营商环境的有力抓手，加强组织领导和统筹协调，细化任务分工，压实工作责任，强化经费和人员保障，抓好督促检查，推动政务服务效能提升常态化高效运行。

**（二）认真组织实施。**各县区、各部门要按照政务服务效能提升工作有关要求，抓紧制定完善相关工作机制，规范办事流程，精简审批程序，压缩提交材料和办理时限，拓展减证便民成效，推出更多便民利民措施，确保政务服务效能提升工作落到实处、取得实效。

**（三）增强业务协同。**聚焦政务服务难点痛点堵点问题，加强跨地区、跨部门、跨层级业务协同配合，让企业和群众少跑腿、不添堵。对主动发现或存在问题要提升态势感知，推动问题在基层解决、在一线解决、在本辖区解决，切实发挥政务服务平台联系群众、服务群众的功能作用，助力全市政务服务效能提升形成共建共治共享的社会治理格局。

**是否宜公开选项：宜公开**

---

抄送：市委办，市人大办，市政协办。

---

海东市人民政府办公室

2024年5月8日印发

---