

梁子湖区推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室文件

梁放管服办文〔2024〕2号

关于印发梁子湖区深化“高效办成一件事” 改革提升政务服务效能工作方案的通知

各镇人民政府，梧桐湖园区管委会，区直有关部门：

现将《梁子湖区深化“高效办成一件事”改革提升政务服务效能工作方案》印发给你们，请认真抓好组织实施。

梁子湖区推进政府职能转变和
放管服改革协调小组办公室

2024年8月14日

梁子湖区深化“高效办成一件事”改革 提升政务服务效能工作方案

为贯彻落实国务院、省政府和市政府关于推进“高效办成一件事”工作部署，加快推动政务服务集成化办理，提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，根据《鄂州市深化“高效办成一件事”改革提升政务服务效能工作方案的通知》（鄂政办发〔2024〕20号），结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以深化“高效办成一件事”改革为核心，强化改革引领和数字赋能双轮驱动，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，持续优化梁子湖区营商环境。

2024年，推动我区线上线下政务服务能力整体提升，实现更多“高效办成一件事”重点事项“集成办”、武汉都市圈和全省通办事项“一圈通办”、容缺事项“承诺办”，探索推进更多事项跨域办、免申办、智能办。

二、重点任务

（一）协同共享，推动线上线下融合升级

1.完善线下政务服务体系。合理设置政务服务中心综合服务窗口和专业服务窗口，除特殊情形外，原则上政务服务事项全部纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理。全面落实窗口服务首问负责、一次性告知和限时办

结等制度。规范设置特色服务窗口，推动高频事项“综窗办”、联办事项“专区办”、跨域事项“专窗办”、特殊事项“绿窗办”。探索开展“局长服务日”“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

2.推动政务服务线上线下融合提升。创新开展政务服务“智能排队叫号”“线上人工帮办”“虚拟综窗”“智能识别填单”等智慧政务建设，进一步提升政务服务中心数字化服务功能和智慧化管理水平。健全线上线下帮办代办体系，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。提供线上高频服务事项帮办代办，优化线下帮办代办工作机制。加快推进政务服务中心适老化改造和无障碍建设，为重点投资项目、老弱病残孕军、引进人才等特定对象开通“绿色通道”，提供陪同办、代理办、优先办、上门办等服务。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

3.提升“鄂汇办”掌上办能力。按照“一个门户集成、多个端口应用”的模式，整合各类政务APP和小程序，打造集政务服务、公共服务、生活服务为一体的移动端门户应用。在确保安全可控前提下，发挥微信、支付宝等第三方平台优势，拓宽掌上办事渠道。立足“鄂汇办”旗舰店，进一步梳理移动端高频政务服务事项清单，推动实现清单内事项“掌上可办”。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

4.探索“政务服务数字地图”服务。配合我市开展“政务服务数字地图”改革工作，以政府网站及微信公众号为基础平台，对接城市数字公共基础设施时空大数据中的电子地图，集中展示政务服务网点，便于办事企业群众查询。将政务服务事项、办事地点与电子地图导航关联，同步显示服务大厅门头照、指示牌等信息，方便群众快速识别。整合政务服务事项办事指南、操作指引等，提供精准详细、直观明了的智能引导服务。提供就近办、预约办、在线办等多渠道办事服务。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

（二）提质增效，深化政务服务模式创新

5.推进关联事项集成办。推动“一事联办”向“高效办成一件事”转型升级，强化数据共享，优化业务流程，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。巩固已上线省定标“一件事”主题成效，推进企业上市合法合规信息核查、企业破产信息核查、信用修复、水电气网联合报装、社会保障卡居民服务、加装电梯、农村建房7个“一件事”主题全面落地，推动开办运输企业、新生儿出生、残疾人服务、退休、企业信息变更、开办餐饮店、企业注销登记7个“一件事”优化升级。持续做好省定标主题复制推广。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

6.推进容缺事项承诺办。推行“告知承诺+容缺受理”“告知承诺+容缺办理”政务服务模式，推动全省统一的200

项容缺事项承诺办，建立审管衔接机制，加强事中事后监管，推动审批与监管信息双向推送。加强政务信用信息体系建设，履行承诺情况全面推送至省信用信息服务平台，推行告知承诺制信用信息核查、记录、归集和推送全流程闭环管理。完善信用惩戒和信用修复机制，共享诚信档案和失信名单。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

7.推进异地事项跨域办。落实全省通办工作规范，明确通办模式、职责划分、监管评价等内容，统一申报材料、办理流程、办理时限、办理结果等实施要素，推动武汉都市圈政务服务“一圈通办”和全省通办事项应领尽领。推动乡镇（园区）政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，提供远程帮办服务。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

8.推进政策服务免申办。设立惠企政策集中办理窗口，提供惠企政策申请咨询、申报辅导、转办代办、反馈情况等服务。运用大数据检测、人工智能等信息化手段，推动惠企政策精准匹配、精准推送。推进涉企直达资金直接兑现，推动行政给付、创业扶持、财政金融、减税降费等惠企政策直达快享，推动高龄津贴、困难残疾人生活补贴、失业金发放等实现“免申即享”。打造企业专属空间，优化主动提醒功能，加快推进电子印章、电子签名在免申办工作中的应用，进一步优化办事流程，提升市场主体网上办事体验。（牵头

单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

9.探索简易事项智能办。落实全省简易事项智能办改革工作要求，选取办理流程简单、群众关注度高、审批风险低的领域，探索开展数据资源整合共享、表单智能化填写、材料电子化替代、审查要点电子化核验，逐步推动简易事项智能办。探索运用“云网签”“一码关联”等技术，推动电子印章、电子签名、电子证照助力全程网办、秒批秒办。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

10.拓展政务服务增值服务。依托线上线下政务服务渠道，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的衍生服务。依托新政务服务中心，整合项目服务、惠企政策、市场准入、“一件事一次办”等线下板块，打造涉企增值服务专区，为企业提供全链条、全生命周期的一站式服务，实现政务资源“场景化”服务。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

（三）数据赋能，健全基础支撑保障机制

11.健全政务服务工作体系。强化各级政务服务窗口人员管理，组织业务技能培训，开展业务评定考核。鼓励政务服务中心综合窗口工作人员参加行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准等级认定，推动政务服务中心综窗人员“持证上岗”。（牵头单位：区数据局；责任单

位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

12.强化政务服务制度供给。完善“一张清单”机制，动态调整《政务服务事项基本目录》，精细化梳理各事项的设定依据、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“一件事”工作指引、办事指南和操作规程。推动省、市、县、乡、村五级事项名称、受理条件等要素“五级48同”。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

13.提升数据基础支撑能力。落实首席数据官制度，不断提升首席数据官和数据专员业务能力，发挥首席数据官统筹数据资源管理和政务信息化项目建设等作用。加强数据资源供需对接，持续推动政务数据跨部门、跨业务数据归集。持续推进数据治理，加强数据质量管控，检查、校核、确认、更正已归集数据，不断提高数据完整性、准确性、可用性和时效性，以应用效果倒逼数据质量提升。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

14.深化数据创新应用水平。结合工业制造、现代农业、商贸流通、交通运输、金融服务、科技创新、文化旅游、医疗健康、应急管理、气象服务、城市治理、绿色低碳12个重点行业领域，打造一批典型数据要素应用场景。依托省级数据开放创新大赛，激励各类主体积极参与数据要素开发利用，培育数据产业生态。（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

15.推动电子证照互通共享。加快推进办件信息、材料、证照数据的全量高质汇集，扩大电子证照“免证明”应用领域，推动证照信息自动关联获取、线下办事免交实体证照。

（牵头单位：区数据局；责任单位：各镇、梧桐湖园区，政务服务事项涉及单位）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各单位要进一步提高政治站位，细化任务分工，层层压实责任，及时协调解决重点难点问题，推动各项任务落地见效。

（二）鼓励先行先试。各单位要主动对标先进，利用区块链、大数据、人工智能等技术，在业务流程优化、数据资源整合共享等方面大胆探索、先行先试，推动政务服务一体化、协同化创新融合发展。

（三）强化宣传推广。各单位要全方位、多形式加强政务服务标准化、规范化、便利化的政策解读和成果宣传，及时总结推介“高效办成一件事”的先进做法和典型经验，营造改革创新良好氛围，打造优质、高效政务服务品牌。