

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室 厦门市数字厦门建设领导小组办公室 文件

厦审改办〔2021〕45号

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室 厦门市“数字厦门”建设领导小组办公室关于 印发2021年度一体化政务服务能力提升 重点任务清单的通知

各区人民政府，各开发区管委会，市直各委、办、局，各有关单位：

根据国家2021年度重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作部署，国务院办公厅电子政务办公室委托中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心，将于10月20日-12月31日对包括厦门在内的32个重点城市开展2021年度一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作。为做好评估准备工作，推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，进一步提升我市一体化政务服务能力和营商环境“政

务服务”指标，加快实现政务服务快办、好办、易办，市审改办会同市数字办针对去年国家评估指出的各项短板弱项和今年评估指标体系，结合《福建省优化营商环境行动方案》（闽政〔2021〕9号）、省审改办《关于进一步做好政务服务有关工作的通知》，对标先进城市，形成《厦门市2021年度一体化政务服务能力提升重点工作任务清单》，现印发给你们。

任务清单对“完善‘好差评’管理系统”“提升用户体验”“提高服务满意度”“推进服务便利化”“开展特色创新服务”“深化事项办理深度”“推行协同办理”“统一身份认证”“完善政务服务‘一张网’建设”“提升移动端服务”“推进服务规范化”“做好服务事项动态化管理”“推进服务事项标准化”“提高办事指南准确度”等十四项提升任务提出36条具体措施，并对任务目标、牵头单位、责任单位以及完成时限提出具体要求。

以上工作均涉及国家电子政务办对我市2021年政务服务考评内容，请各单位务必按照职责分工抓好落实。市审改办、市数字办将定期组织工作验收，从省网上办事大厅后台、各级政府、各部门网站等进行数据监测，发现问题，及时通知整改。对因工作落实不到位影响我市考核评估成绩的，市审改办、市数字办将视情予以通报。

附件：厦门市2021年度一体化政务服务能力提升重点工作任务清单



厦门市行政审批制度改革
工作领导小组办公室



厦门市“数字厦门”
建设领导小组办公室

2021年9月26日

(此件主动公开)

附件

厦门市 2021 年度一体化政务服务能力提升重点工作任务清单

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(一)完善“好差评”管理体系	1. 提高线上、线下主动评价率	进一步改善线上评价方式，各类线上政务服务平台（含线上办事、自助终端等）应在不影响群众办事的情况下，通过增加语音邀请评价、优化、简化评价界面、简化评价界面操作等于评价。全面推行离场评价，让服务对象乐于评价、敢于评价。在审批服务行为完成后 24 小时内发送评价邀请，供现场未给予评价的政务服务对象进行主动评价。实现：线上办事评价率显著提升；线下办事主动评价率达到 90%。	市审批局	各区政府，各审批服务部门	2021 年 10 月 15 日
	2. 提高“好差评”数据汇聚到省级平台的“完整率”	强化全市自建政务服务系统（包含政务服务实体大厅、网上办事服务平台）对接省级政务服务“好差评”系统，确保渠道、事项全覆盖，向省网上办事大厅汇聚的“好差评”数据不低于业务办件量。（国家评估组将对 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日汇聚的数据主动评价率、好评、差评情况进行统计考核）	市审批局	各区政府，各审批服务部门	2021 年 10 月 15 日

一、提升服务成效度，促进效能线上可评

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
	3. 提高“好差评”数据汇聚到省级平台的“及时率”	进一步提升“好差评”数据推送及时率，各级审批服务部门“好差评”数据应当每小时（至少每半天）向省网上办事大厅汇聚1次，确保“当天生成当天汇聚”。	市审批管理局	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
	4. 提高“好评率”	加强对评价数据的跟踪了解和综合分析，及时归纳发现政务服务堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务切入点着力点，对企业群众反映集中的问题，及时推进整改，通过持续推进服务供给精细化，不断提升企业和群众的办事满意度。	市审批管理局	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
	5. 做好差评整改工作	严格按照《厦门市政务服务“好差评”工作实施办法》（厦审改办〔2021〕25号）要求的时限完成差评回访核实、整改、反馈和数据归聚等工作。进一步压缩差评回访核实时限，最迟于政务服务对象作出差评后2个工作日内完成差评回访核实。整改核实情况要及时通过电话、短信等方式向评价人反馈，确保“差评件”件件有整改、有反馈。同时做好差评回访整改情况记录，实名差评回复率、回访整改率和整改满意度均要达到100%。	各区政府，各审批服务部门	长期	
(二) 提升用户体验度	6. 提升省网上办事大厅厦门分厅查询精准度	依托省网上办事大厅厦门分厅旗舰店，完善平台智能搜索、智能客服等查询功能，提升搜索结果精准度，提高群众办事体验感。	市审批管理局、市大数据信数局(市工)	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(三)提高 服务满 意度	9. 进一步 提高承 诺时限 压缩比 例和即 办件事 项比例	大力推行告知承诺、容缺受理，并将本部门事项对标先进城市，找差距、补短板，依法不需要经过现场勘察、集体讨论、专家论证、听证等特殊环节，能够当天（下班前）或当场办结的一般性审批事项应推进提升为“即办件”。对于承诺时限不计入承诺时限的特殊环节和办事群众补齐正确所需时限，依法开展的特殊环节和办事群众部门在确保行政事项承诺时限平均压缩比例提高至90%以上、“即办件”事项比例提高至70%的基础上，推进依申请政务服务事项承诺时限平均压缩比例提高至90%、“即办件”事项占比提升至70%。	区政府， 各审批服 务部门		2021年10月15日
	10. 深化“一 趟不 用跑”“最 多跑一 趟”	对标先进城市，不断创新优化服务方式，强化信息共享和业务协同，将能够通过“邮寄办、网上办、帮代办、掌上办、自助办、远程办”等方式实现群众办事到窗口次数为“零”的事项全部设为“一趟不用跑”事项。各区、各审批服务部门在确保行政事项“一趟不用跑”事项比例提升的基础上，推进依申请政务服务事项“一趟不用跑”事项比例提高至95%以上、“最多跑一趟”事项比例提升至100%。	区政府， 各审批服 务部门		2021年10月15日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(四) 推进 服务 便利 化	11. 完善“一件事”主题集成服务专区建设 12. 全面深化“一件事”集成套餐服务	<p>进一步完善省网上办事大厅厦门分行旗舰店主题集成服务专区，集中展示我市新生儿医保参保报销一件事、小型渔船多证联办一件事、港内航行船舶多证联办一件事等创新“一件事”服务，提供“一件事”服务统一办理入口，实现“一网式”集成套餐服务，提升“一件事”主题集成服务可用性和易用性。</p> <p>加快推进《厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室关于印发〈厦门市全面深化“一件事”集成套餐服务改革扩大“一业一证”试点改革工作方案〉的通知》（厦审改办〔2021〕30号）明确的“一件事”事项落地实施。积极围绕企业和群众关注的民生领域，推出更多重点高频“一件事”主题集成服务。提高“一件事”一窗办、掌上办、范性、实用性，推进“一件事”一窗办、一网通办、减材料、减跑动，实现更高质量的减环节、减时间、减材料、减跑动。提高业务办理水平、加强宣传引导，促进社会认知、群众认同。提升“一件事”实际应用率。</p>	市审批管理局、市工信局、市大数据局	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
			市委、市卫健委、市教育局、市住房保障中心、市市场监管局、市不动产登记中心、市不动产登记中心、市交通运输局、市文化旅游局、市农业农村局、各区	各审批服务部门	2021年12月31日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(五)开展特色创新服务	17. 强化政务服务平台的无障碍服务	<p>打造“有温度”的网上政务服务，各级部门全面梳理针对老年人、残疾人等特殊群体的服务事项（老年优先办理大厅政务服务事项）入驻省网。各自建设政务服务大厅代办、适老化改造，实现界面交互、内容大字朗读、操作提示、语音辅助等功能，完成专栏采用放大字体设计，通过极简化页面操作、无障碍语音读屏，为弱势群体提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。</p>	市审批管理局、市工大数据局	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
	18. 完善省网上办事大厅特色服务模块	<p>依托省网上办事大厅厦门分厅旗舰店，打造“特色服务”改革和优化营商环境的支撑能力。开通对我市的疫情防控、“慧企云”政务服务平台，为企业提供政策直达、免申即助等服务；开展个性化审批、移动端服务、“e政务”自助服务。</p>	市审批管理局、市工大数据局	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
二、提升事项网办成熟度，促进服务一网通办					
(六) 深化事项办理深度	19. 全面实现网上可办	各级审批服务部门除涉密、涉敏事项外的1星级事项应全面提升至3星级(含)以上或采用链接跳转方式设置为2星级,所有政务服务事项应至少能够提供申请材料网络预审功能,实现政务服务网上可办率达到100%。	区政府, 各审批服务部门		2021年10月15日
	20. 推进政务服务事项全流程网办	围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等相关领域,通过电子证照、电子签章、电子档案、部门间业务协同与数据共享、远程视频核验等方式,减少“一趟不用跑”事项纸质收件、现场核验环节,提升全流程网办事项占比。各区、各审批服务部门在确保行政许可事项全流程网办事项占比提升至70%以上的基础上,推进依申请政务服务事项全流程网办事项占比提升至70%以上。	区政府, 各审批服务部门		2021年10月15日
(七) 推行协同办理	21. 推进“跨省通办”“省内通办”工作	围绕新行政管理和服务方式的要求,统一业务规则和标准,各级各审批服务部门大力推动“异地代收代办”“多地联办”,打破地域阻隔和部门壁垒,有效满足各类市场主体和广大人民群众办事需求,提升跨地区、跨部门、跨层级的政务服务能力。梳理国家要求的全国高频政务服务“跨省通办”事项,在省网上办事大厅“跨省通办”服务专区对外公布,属于行政审批事项的,与五级十五项清单事项关联匹配,属于便民服务事项的,规范编目	区政府, 各审批服务部门		2021年12月31日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
		<p>制便民事项办事指南，并建立与“跨省通办”事项的顺畅衔接跳转监管、在线办理功能可用。公安、交通、人社、市场监管、司法、卫健、医保、公积金等部门全面落实“跨省通办”《关于进一步加强和提升政务服务事项“异地代收代办”省一网通办、设置“省内通办”服务专窗，接入政务服务统一受理平台，完善授权信任机制，加强窗口人员业务培训，打造线上线下一体联动、深度融合的服务体系。</p>			
<p>22.完善省、厅式主题式、场景服务应用</p>		<p>聚焦群众和企业普遍关注、需求集中的领域，推动服务模式从“事项供给”到“场景服务”转变，进一步健全“以公众为中心”的引导服务模式。围绕从出生到养老的个人生命周期和企业法人办事周期、产业发展全链条，持续拓展个人办事事项和法人办事事项应用场景应用。各级审批部门配置事项办事指南时，应按照事项类别做好“办事主题”配置，推进政务服务事项按主题场景分类，让办事人员更快更准定位所需办事事项。</p>	<p>市审批管理局</p>	<p>各区政府，各审批服务部门</p>	<p>2021年10月15日</p>

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(八) 统一身份认证	23. 强化单点登录和统一身份认证	着力解决在不同地区、不同部门和不同业务系统之间重复注册验证等问题，各自建设政务服务平台应按照《厦门市“数字厦门”建设领导小组办公室关于做好自建对外政务服务系统整合优化和业务协同工作的通知》，推进自建政务服务系统与福建省政务服务平台、福建省社会统一登录、实名认证和授权平台对接，进行统一注册、统一登录、和实名认证，实现“一次注册，全网通用，一次登录，全网漫游”。	市工信局 (市大数据局)	各区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
三、提升服务方式完备度，促进渠道一网通达					
(九) 完善政务服务“一张网”建设	24. 推进一网服务	各级审批服务部门应以省网上办事大厅厦门分行作为统一网上政务服务平台，向企业和群众提供便捷的一网式服务，避免多平台（多门户）提供服务，杜绝网上办事“进多站、跑多网”。	各区政府，各审批服务部门		2021年10月15日
(十) 提升移动端服务	25. 扩展移动端服务范围	公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设、市场监管、交通等部门进一步聚焦企业群众办事需求，推进一批高频政务服务事项通过“i厦门小程序”入驻“闽政通”APP实现“掌上办”“指尖办”，进一步扩展移动端服务范围。	各区政府，各审批服务部门		2021年10月15日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(十一)推进服务规范化	26. 推进省、市移动服务平台互联互通, 同源同质提供服务	各级审批服务部门现有移动端服务事项应全部进驻“i厦门”APP。推进“i厦门”服务事项按照闽政通事项入驻标准进行开发改造, 以“i厦门小程序”接入“闽政通”APP, 入驻事项从74项提升至200项, 实现省、市移动端互联互通, 同源同质提供服务。	市工信局(市大数据审批管理局)	各区政府, 各审批服务部门	2021年10月20日
	27. 提升移动政务服务用户体验	各级审批服务部门应加强移动服务事项的对接, 优化服务流程, 确保提供内容准确、可用, 提升移动政务服务应用的友好性、兼容性、可用性 etc 用户体验。	市工信局(市大数据局)	各区政府, 各审批服务部门	2021年10月15日
	28. 统一网上办事入口	市、区政府网站、市直各部门网站网上办事入口应设置在醒目位置。市、区政府网站网上办事入口应链接至省网上办事大厅厦门分行; 市直各部门网上办事入口应链接到省网上办事大厅厦门分行本部门对应办事指南页面。相关部门定期维护跳转链接地址, 确保跳转链接实时有效, 实现政务服务统一入口, 避免入口难找、多次点击。	各区政府, 市工信局(市大数据审批部门)		2021年10月15日
	29. 确保服务数据同源	各级审批服务部门网站、自建政务服务系统公布的政务服务事项与省网上办事大厅公布的办事指南保持事项数量一致、事项信息一致、事项标准一致、指南要素一致、信息更新同步等, 保证数据同源、服务同质。	各区政府, 各审批服务部门		2021年10月20日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(十二) 做好政务服务事项管理	30. 实现依申请政务服务事项“应进必进”	各级审批服务部门除法律法规另有规定或涉密等外的服务事项（依申请行政许可、行政确认、行政裁决、行政奖励、其他行政权力）应全面入驻省网上办事大厅厦门分行，并要求公布办事指南，实现政务服务事项“应进必进”。	区政府， 各审批 各务部门		2021年10月15日
	31. 推进办事指南与权力清单关联	各级审批服务部门应依托省网上办事大厅权责清单系统，将本部门所有依申请政务服务事项办事指南与权责事项准确关联，实现关联率100%。事业部门派驻机构等单位开展行政审批工作，应在“权责清单管理系统”中按照事项原归属单位权责标准填报完善相关内容，并在设立依据中补充相关办理依据。	区政府， 各审批 各务部门		2021年10月15日
	32. 强化事项动态化管理	各级审批服务部门要依据国务院和各级政府取消、调整、下放行政审批事项等有关文件，做好落实和衔接工作，及时在省网上办事大厅对权责事项及办事指南进行动态调整，确保信息公开内容与实际权责情况相符。	区政府， 各审批 各务部门		2021年10月15日

四、拓展服务事项覆盖度，促进事项上上尽上

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
	33. 推进办件信息汇聚和报送	各区审批平台、各部门自建政务服务系统（含政务服务业务系统、移动办事平台实现办件数据应汇尽汇；按照《福建省网上办事大厅与市区县系统对接改造规范》完善与省网上办事大厅的对接，实现办件数据向省级平台应报尽报，并保证报送质量。（国家评估组将对2021年1月1日-12月31日汇聚报送的办件信息进行统计考核）	市工信局（市大数据管理局）、市审批管理局	区政府，各审批服务部门	2021年10月15日
(十三) 推进政务服务标准化	34. 推进市本级政务服务事项精细化管理	各级审批服务部门应按照“五级十五同”事项细化梳理工作要求，做好系统登记。原则上各部门权责清单中的行政服务项目均与省级政务服务事项清单中的行政服务项目一致，部门应结合工作实际，与对口省级业务部门提出科学、合理的标准化目录清单，或向省政务服务事项标准化工作组提出标准化目录清单。部门应结合工作实际，与对口省级业务部门提出科学、合理的标准化目录清单。	区政府，各审批服务部门		2021年10月15日
	35. 标准化申报	各级审批服务部门在事项细化梳理的基础上，要确保不同层级同一服务事项标准一致，实现标准化申报、无差别受理。	区政府，各审批服务部门		2021年10月15日

提升事项	任务目标	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
(十四)提高办事指南准确度	36. 推进办事指南在基本信息、办理流程、表格等方面准确性、实用性、易用性	<p>各级审批服务部门按照《C0109.2-2018 国家政务服务事项基本目录及实施清单》，进一步提高办事指南提供信息的准确性。申请材料、结果材料原则上应统一提供空表、样表；申请材料名称应使用规范了的表述，避免使用“等材料、相关材料”等兜底性表述；国家已明确的申请材料应及时从材料清单中删除。办事指南应做到“是否填写规范”等笼统表述，内容应涵盖每个申请材料对应的审查要点，每个审查点应设置为“是否符合要求”“是否真实有效”“是否填写规范”等笼统表述，内容应涵盖对材料形式审查的具体要求。做好办事指南动态调整、更新工作，确保要素完整、内容准确、流程清晰、材料明确、附件实用、线上线下各渠道同源。无法法律法规依据的前置审批事项不得在办事指南中出现。做好中介服务事项与行政审批事项关联，确保中介服务名称、内容等基本要素正确公开。</p>	各区政府，各审批服务部门		2021年10月15日

五、提升办事指南准确度，促进指南精准实用

