

厦门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

厦职转办〔2022〕1号

厦门市推进政府职能转变和“放管服”改革 协调小组办公室关于组织学习借鉴深化 “放管服”改革持续优化政务服务 典型经验做法的通知

各区人民政府、市直各委、办、局，各开发区管委会，部省属驻厦机构，各相关单位：

今年以来，省委、市委部署实施“提高效率、提升效能、提增效益”行动，各区各部门深入贯彻落实习近平总书记对福建的重要讲话、重要指示批示精神，统筹疫情防控和经济社会发展，踔厉奋发、勇毅前行，深化“放管服”改革，立足实际、多措并举助力企业生产经营，推出许多利企便民、务实管用的改革创新举措，涌现了一批深化“放管服”改革、优化营商环境典型案例，让市场主体在厦门投资创业更便捷、更高效、更舒心，企业和群

众的获得感和满意度不断增强。

为深入贯彻落实省委、市委行动部署，进一步提高“放管服”改革成效，市职转办围绕全市2022年深化“放管服”改革重点任务和基层特色工作，总结推介一批改革成效显著、企业群众获得感强、创新体制机制的典型案列供交流借鉴。

在提高效率方面，市审批管理局通过构建工程建设项目审批“一张网”，提升数据共享、全流程在线审批能力，提高审批效率，服务项目加快开工建设；市人防办综合运用“放管服”的方式，提升政策效率，实现了“审批更简、监管更强、服务更优”的工作目标；市外办上线厦门市外办出入境管理系统，在全国率先实现“三网合一”共享外事信息，实现外事为民惠企“零距离”，助力我市打造一流的国际化营商环境；思明区审批管理局建立“政务服务体验官”制度，以“线上体验+线下明察暗访”结合的形式把脉政务服务，倒逼审批部门提升审批服务效率，实现政务服务与群众办事全流程“同频共振”。

在提升效能方面，市审改办会同各区审改办、各功能区管委会积极推动政务服务进园区，延伸政务服务触角，最大程度方便园区企业群众就近办、自助办，推动实现“园区事、园区办”；市生态环境局建立“三线一单”生态环境分区管控体系，在确保生态环境持续改善的基础上，不断提升工程建设环评审批服务、审管联动效能，促进经济社会高质量发展；市不动产登记中心从精简申请材料到压缩办理时限等入手，优化服务流程，提升办事

便利化水平，打造“互联网+不动产登记”新模式；湖里区审批管理局率先全市将区级探索取得的“一窗通办”综合窗口改革经验，延伸拓展到全区5个街道便民服务中心，打通“最多跑一趟”的最后一公里，基层群众获得感显著增强。

在提增效益方面，市公积金中心深化部门联动，创新服务模式，推出9个“一件事一次办”服务事项且均为全省乃至全国首创，推动服务发展再提效；市市场监管局依据第一类医疗器械产品的特点，探索一条“放出活力、服出效率、管住风险”创新做法，助推厦门市第一类医疗器械产业高质量、规范化发展；同安区审批管理局服务重点项目的“全馨办”帮代办服务模式，主动介入、及时协调解决区内投资项目工程建设审批过程中遇到的困难和问题，确保招商引资项目快速开工建设投产。

请各区、各部门学习借鉴典型案例的经验做法，结合本地区本部门实际做好复制推广工作，同时在实践中及时总结提炼好经验好做法。市职转办将不定期从中选取优秀且有代表性的案例，分批次组织学习推广，推动我市“放管服”改革持续优化提升。

- 附件：1. 市审批管理局构建审批管理系统“一张网”推进建设项目审批申报“全市通办”
2. 厦门市持续优化营商环境 推动实现“园区事、园区办”
3. 市生态环境局创新生态环境分区管控体系 有效提

升工程建设环评审批监管效能

4. 市公积金中心着力先行先试 推动服务转型升级
5. 部门互联 数据互通 打造厦门不动产便捷登记新模式
6. 市人防办深化“放管服”改革出实招见实效
7. 守正创新 惠企为民 市外办积极探索外事智治新模式
8. 厦门市第一类医疗器械备案放管服改革的探索与实践
9. 思明区以“政务服务体验官”为抓手 全方位多角度把脉政务服务
10. 湖里区率先“升级”街道办事窗口服务助力全域通办
11. 同安区“全馨办”改革与服务同行 护航项目快速落地投产

厦门市推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022年10月19日

(联系人：肖琼露 7703656 邮箱：xmsgbyx@126.com)

附件 1

市审批管理局构建审批管理系统“一张网” 推进建设项目审批申报“全市通办”

近年来，厦门市持续深化工程建设项目审批制度改革，市审批管理局以市工程建设项目审批管理系统（以下简称“建管系统”）建设为抓手，构建审批“一张网”整合系统数据资源，全面推进审批数据共享和全流程在线审批，推动“减材料”“减环节”“减时限”“减跑动”，不断提高审批效率，逐步实现工程建设项目审批申报“全市通办”，优化营商环境提升市场主体感受度。

一、改革背景

长期以来，工程建设项目审批手续复杂，涉及部门多，审批系统“各自为政”“条块分割”严重，审批时间长、审批效率低，市场主体和群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题较为突出。2018年，我市启动建管系统建设，通过构建综合性管理平台，建成工程建设项目审批管理的“核心大脑”，整合数据资源，统一运行规则，注重业务协同，强化审批监管，不断规范全市工程建设项目审批，着力提升审批效率。

二、主要做法

（一）打破信息系统壁垒，畅通数据共享渠道。“横向到边、

纵向到底”搭建共享网络，建管系统与46个系统、平台完成对接，实现“国家”“省”“市”“区”四级系统、平台互联互通、信息共享、业务协同，建设单位“一份材料”、“一网申报”，系统“一口受理”、“自动流转”，部门“并联审批”、“同步办理”。

（二）加强部门业务协同，大力推行“一站式”审批。依托建管系统及各业务系统，各部门通过“多规合一”平台在线共同策划生成项目，竣工验收“多批合一”建设单位一次申报，审批部门统一验收，联合验收和不动产登记同步办理“验登合一”，水、电、气、广电网络审批“一站式”办理。

（三）积极拓展审批服务，推进审批智能便民。“厦门市生态环境空间管控系统”自主选址和准入研判，自动生成环评文件，建设单位“足不出户、一趟不跑”，审批部门在线审查、智能审批。建设建管系统移动端，推动项目赋码、备案类事项“掌上办”“指尖办”。工业项目首次产权登记业务通过部门数据共享，实现“零资料”申请、“零等待”办理、“零跑动”登记发证。

（四）实行线上智慧监管，强化审批闭环管理。全市涉及工程建设项目审批的服务部门、事项100%纳入统一监管；将19类违法建设的67种失信行为列入“黑名单”数据库；率先全国上线运行工程建设中介网上服务平台，“一网管中介”通过信息化手段规范中介服务；实时在线监督审批进程，加强审批行为监管，建立“晒比问”制度，“一月一反馈，一季一通报”，提

升审批效率，加快项目建设进度。

三、主要成效

市审批管理局通过构建工程建设项目审批“一张网”，不断提升数据共享、全流程在线审批能力，审批效率显著提升，对持续深化工程建设项目审批制度改革起到积极促进作用。

（一）改革成效获得充分肯定。2018年，全国工程建设项目审批制度改革试点工作现场会在我市召开，韩正副总理充分肯定了我市的改革成效，国务院办公厅两次通报厦门市典型经验，以“厦门模式”为蓝本的工程建设项目审批制度改革在全国复制推广。作为首批试点城市，我市持续深化工程建设项目审批制度改革，按照国家部署要求，积极探索创新，连续多年保持全国领先水平。2019年、2020年全国营商环境评估中，我市“办理建筑许可”指标位居第四、第五，获评全国标杆；2021年度住建部评比全国第四；连续三年全省第一。

（二）系统建设作为重要参考样本。厦门市建管系统的框架、模式及系统功能作为“系统样本”，被采纳作为建设国家工程建设审批管理平台的重要参考，最先完成地方系统与国家平台对接，完善形成数据对接标准后为其他地区对接国家平台提供了“对接样本”。

（三）审批“减负”效果明显。减材料方面，“一张表单”整合申报材料，实现主流程申报材料从373份精简为33份，减幅达91%。减环节方面，累计“减、放、并、转、调”各类事项

环节 363 项，其中，工程规划许可阶段联合技术指导审批事项由 10 项减为 4 项，减幅达 60%。减时限方面，所有工程建设项目全流程审批时限从 308 个工作日压缩到 70 个工作日以内，减幅 77%以上，小型简易低风险项目审批时限压缩到 15 个工作日以内，其中，“多规合一”策划生成时限由 34 个工作日减少至 4 个工作日，竣工验收由单项分散验收的 75 个工作日减少至联合验收的 7 个工作日。减跑动方面，70%的审批事项实现“一趟不用跑”，62 个审批事项“即来即办”。减成本方面，通过区域评估，已有 200 多个项目实现环评豁免，节约企业环评编制费用上千万元；通过施工图审查政府购买服务，减少企业成本上亿元。

厦门市持续优化营商环境 推动实现“园区事、园区办”

一、改革背景

《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》要求，要推动更多政务服务事项“就近办”，推动集成式自助终端向园区等场所延伸，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“就近办、家门口办”。市审批管理局出台政务服务帮办代办方案，立足园区服务，把推动“办事不出园区”作为深化“放管服”改革优化园区营商环境的重要抓手，大力推动政务服务延伸进园区靠前办、就近办，打通服务企业“最后一公里”，推动实现“园区事、园区办”。

二、主要做法

(一)“服务窗口前移+审批下沉”，助力园区企业事项好办易办。以优化园区企业审批为着眼点，我市积极探索开展前置服务窗口、延伸审批服务新模式。厦门自贸片区、火炬高新区依托园区服务窗口，设立“开办企业专窗”，系统整合市场监管、税务等部门业务流程，由开办专窗统一收取企业设立登记、发票申领、免费公章刻制各环节全套申请材料，后台流转至市场监管、税务、公安等部门联动审批、限时办结，实现开办线

下“一窗办理”，线上“一网通办”，厦门自贸片区、火炬高新区自设立“开办企业专窗”以来，已累计办理2万余件，切实解决园区企业开办多头跑多趟跑的难题。2022年4月，火炬高新区软件园二期又首创推出“智慧办税厅”，内设智能导税区、办税监控平台等多个功能区，创新推出同屏智能咨询辅导及代开发票自动盖章新功能，为周边软件园、企业等提供“集成智能、双向联动、学办一体”的涉税服务。

海沧区针对厦门生物医药港园区生物医药监管企业高度集中，省药监局机构增设难、人员编制少的难题，推动“福建省药品监督管理局厦门服务工作站”落地园区，省药监局前移各类行政许可和公共服务事项等58项，依托工作站设立行政审批服务窗口，药品审评分中心、药品审核查验分中心、医疗器械检验检测中心，实现园区内企业“就近”“家门口”享受“一站式”行政许可和注册技术审评、取证等服务，极大地节约了企业办件时间和成本，方便企业产品注册。

（二）“前端代办+后台代办”，多元化服务模式促进企业发展。聚焦企业政务服务需求，围绕企业开办、税务登记、社保办理、项目建设等企业群众高频办理事项，各区积极探索推动政务服务端口前移至园区，设立园区政务服务点，为园区企业和群众提供涉企审批咨询、线上申报辅导、涉企审批协调等全流程全覆盖的帮办代办服务。

思明区在观音山商务营运中心设立思明区政务服务点，配

置“政务小站”，依托“互联网+政务服务”，可帮办代办市场监管局、人社局、建设局、税务局 600 多个政务服务事项。湖里区在湖里创新园设立湖里区企业服务中心，为全区企业提供政策服务、政企互动等九大服务功能，同步上线湖里区“亲清一家人”一站式企业服务平台，汇聚 97 项区级政策、299 项市级政策以及 109 项省级、国家级相关政策条款。集美区在软件园三期推出“创+驿站”，作为服务产业企业和员工办事“一站式”的线下载体，可办理 45 个部门超 130 项政府委托的业务。同安区在新城银城智谷园区开设同安区行政服务中心“全馨办”智谷分中心，推动“银城商事通”商事登记服务进园区，为园区周边企业群众提供商事主体全生命周期登记事项“帮代办”。同时开设工程建设项目综合服务窗口，实现园区周边乃至整个同安新城企业及待建单位，就近到智谷分中心，即可申请办理我市范围内所有工程建设项目审批服务事项。翔安区在翔安产业园服务中心设置园区政务服务点——“审批服务 E 站”，辐射巷北、内厝、市头、银鹭、汽车城五大工业园区，依托“审批服务 E 站”，设立“翔速通”企业登记服务网点，为园区 500 余家企业提供企业设立、变更备案、注销登记等服务。

（三）“e 政务+自助办”，打造园区“24 小时不打烊”的政务服务站。在省审改办、省经济信息中心支持下，我市依托全国首创的跨部门、跨层级、跨区域的“e 政务”自助服务新模式，积极推动多部门高频政务服务事项在园区内自助办，建立“15

分钟便民利企服务圈”，打造“实体窗口+自助终端”的全方位服务框架。目前厦门“e政务”已对接23个部门280个服务事项，在全市布设430个便民服务站，在服务园区上，“e政务”站点已进驻软件园、高新技术园、翔安赵岗工业区等16个大型企业园区，进驻观音山商务中心、港务大厦等27个商务中心，进驻宸鸿科技、天马微电子、冠捷科技等22家企业，共部署设备75台，极大地满足了园区及周边企业、员工办事需求，提升了企业群众的获得感和满足感。

三、取得成效

我市以“园区事、园区办”为目标，积极推动政务服务进园区，延伸政务服务触角，最大程度方便园区企业群众就近办、自助办。目前，在自贸片区、火炬高新区、观音山商务中心、湖里创新园、生物医药港园区、软件园三期、同安新城银城智谷园、翔安产业园服务中心等园区均设立了政务服务点，2022年以来，截止9月，累计为园区企业提供业务咨询办理量约9万余件，切实满足了园区企业群众多元化办事需求，降低企业办事成本，避免企业办事“多地跑”“折返跑”，推动我市营商环境再优化，审批服务水平再提升。

市生态环境局创新生态环境分区管控体系 有效提升工程建设环评审批监管效能

一、改革背景

厦门市高度重视“三线一单”（生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线、生态环境准入清单）生态环境分区管控工作，将其作为贯彻落实习近平生态文明思想、深入打好污染防治攻坚战、推进工程建设项目审批制度改革、建设高质量发展引领示范区的重要举措。市生态环境局深入践行省委、市委“提高效率、提升效能、提增效益”行动，在全省率先印发《厦门市“三线一单”生态环境分区管控方案》，建立“三线一单”生态环境分区管控体系，走出一条经济社会发展和生态环境保护并重的发展道路。

二、主要做法

（一）严格工作标准。一是划定更为严格的生态保护红线。在依法确定 303.69 平方公里（占国土面积的 17.8%）生态保护红线的基础上，进一步划定 981 平方公里（占国土面积的 57.7%）生态控制线，并通过特区法规对生态控制线进行固化。二是锚定更高标准的环境质量目标。高标准编制“十四五”生态环境保护规划，科学设定六大类 22 项指标，确保生态环境质量持续

保持全国领先。三是框定更加集约的资源利用上线。围绕率先实现碳达峰碳中和，建立健全耕地、林地、建设用地、海洋等资源总量约束机制。

（二）构建管控体系。一是指导优化空间布局。将生态环境功能区划、保护规划等系列管控要求，深度衔接国民经济和社会发展规划、国土空间总体规划，强化“三线一单”成果在《厦门市工业布局规划》和产业空间布局指引的应用，促进各产业功能区结构、布局、规划和土地利用效率优化。二是深度参与宏观决策。“三线一单”强力支撑我市“岛内大提升、岛外大发展”战略，对“一岛、一带、多中心”、岛外环湾产业布局提出差异化的分区管控要求，为城市高质量发展提供绿色支撑。三是精准划定管控单元。衔接区域发展战略和生态功能定位，梳理全市66个规划环评成果，划定128个环境管控单元，实现管控单元国土面积全覆盖。四是严格实行“一票否决”。发挥生态环境准入要求、规划环评对项目准入的指导和约束作用，全面协同开展项目前期研判，提出生态环境准入意见10662条，累计否决12个不符合要求的建设项目，实现生态环境保护源头主动管控。

（三）创新智慧应用。建设生态环境空间管控系统，实现生态环境分区管控体系智慧管理。一是支撑科学决策。深化“多规合一”改革，汇聚国土空间、生态环境、自然资源、市政建设等207个图层的矢量数据和管控要求，横向市域“一张蓝图”

全覆盖，31939 条生态环境准入条件实现数字化精准落图，纵向国民经济行业分类全梳理，有效提升工程建设项目策划生成质效，完成 11925 个项目的科学研判、精准决策。二是拓展多元应用。建设项目环评文件编制质量在线考核，实时预警申领排污许可证和开展竣工验收，初步构建生态环境质量底线、资源利用上线框架，指引生态环境准入清单动态调整。三是服务招商引资。对接我市重点发展产业指导目录，为产业招商引资政策制定提供有效保障，打造一流营商环境，助力天马 6 代、中航锂电、厦门时代等一批龙头工程建设项目快速落地。

三、工作成效

充分发挥生态环境分区管控源头防控作用，深入推进工程建设项目环评审批制度改革，改革经验在全国推广。2022 年 4 月，生态环境部孙金龙书记专程莅厦调研生态环境分区管控工作，并给予高度肯定。

（一）智慧环评“一点即通”。通过全国率先建成的生态环境分区管控应用系统，深度对接厦门市多规合一业务协同平台，实现生态环境准入的数字化、精细化管理，全过程参与建设项目准入的前期研判。建设单位通过拓展的咨询服务平台，可以自行进行选址决策，在线编辑、生成、提交环评文件，审批人员辅助审查、智能审批、在线考核，实现办理工程建设项目环评“足不出户、一趟不跑”。

（二）环评文件“一诺千金”。深化工程建设项目“减时间、

减材料、减环节、减跑动”改革提质增效，在全国率先实行环评审批告知承诺制，环评文件结论作为项目开工依据，压实建设单位和环评单位主体责任，符合条件的建设项目环评文件审批即来即办、立等可取，涵盖 30 类报告书、108 类报告表项目，已有 1643 个建设项目获益，节约审批时间超 5 万个工作日。

（三）区域评估“一本共享”。创新推进工程建设领域区域评估，在翔安南部新城、两岸金融中心等 9 个片区开展区域环境影响评价，统一评估、成果共享，覆盖国土面积近 30 平方公里，超 300 个建设项目实现环评豁免。

（四）环评审批“一评多效”。推进行政审批服务事项整合融合优化，实施建设项目环评与入河入海排污口审批融合改革，一次论证、多效并行，百利龙程海洋产业项目等多个项目获益。

（五）排污许可“一证管理”。在湖里区实施建设项目环评审批、排污权、排污许可三证“一件事一次办”改革试点，建设单位通过生态环境空间管控系统自主研判准入后，即可直接申领排污许可证，厦门太古起落架维修服务有限公司等多个项目获益。

（六）环评违法“一查到底”。严厉打击工程建设项目环评弄虚作假，严格执行环评文件编制质量 100%考核，2021 年以来累计对 29 家次环评单位和 30 人次编制主持人实施失信记分惩戒，依法撤销 45 份不合格环评文件，进一步净化我市环评审批中介技术服务市场，提升环评服务能力和水平。

市公积金中心着力先行先试 推动服务转型升级

近年来，市住房公积金中心（以下简称“市公积金中心”）紧紧依靠“数字化”驱动改革创新，持续推动业务由“管理型”向“服务型”转变、服务由“粗放化”向“精细化”升级，着力打造“马上办、就近办、网上办”“智能审批、秒批秒办”和“省内通办”“跨省通办”等一批审批便民服务典型样板，逐渐形成住房公积金领域深化“放管服”改革的“厦门模式”，为住房公积金行业服务转型升级贡献了“厦门智慧”。2021年《厦门住房公积金“秒批”创新》项目被中共厦门市委全面深化改革委员会办公室评选为2020年度改革创新优秀案例。2022年，市政务服务中心住房公积金“跨省通办”服务窗口被住建部评为“全国住房公积金‘跨省通办’表现突出服务窗口”。

一、立足“一盘棋”，增创体制机制新活力，推动服务工作再提质。

市公积金中心以开展“‘惠民公积金、服务暖人心’全国住房公积金系统服务提升三年行动”活动为契机，立足树规范、定标准、优服务“一盘棋”统筹发展的思想，积极探索建立规范、标准的服务模式，加快服务转型升级，增创体制机制新活

力，努力提高住房公积金服务工作的效率和质量。目前 64 个住房公积金政务服务事项全部入驻福建省网上办事大厅，实现无差别受理、同标准办理、全过程监控、“好差评”闭环的线上、线下业务办理等模式，服务工作全面提质增效。一是业务流程规范化。利用大数据等信息化手段，对现有的住房公积金归集、提取和贷款业务流程进行动态化精细化分解，全面梳理操作流程，精简办事环节，业务精确打磨至“最小颗粒化”。二是服务事项标准化。开展公积金服务事项“五级十五同”的细化梳理，对线上线下服务事项进行明确规范，确保口径统一、标准一致，方便企业和群众办事。三是优质服务常态化。坚持为办事企业和群众提供延时办、预约办和邮寄办等多种服务，做到有求必应、有问必答，不轻易讲不行、不随便说做不到、不无故给服务对象提要求，同时对不能办理的事项讲清政策、说明原因，争取理解、谋求谅解，让企业和群众满意而归。同时，定期开展服务满意度电话回访，今年 1 至 9 月回访满意率达 100%。

二、织密“一张网”，抢抓数字化改革新机遇，推动服务发展再提效。

市公积金中心以全面优化营商环境为导向，以构建跨部门多业务联办“一张网”为重点，抢抓数字化改革新机遇，通过流程再造、数据共享，深化部门联动，创新服务模式，延伸服务触角，不断推出集成套餐服务，大大提升了企业群众办事体验感和获得感。联合社保、税务和不动产登记等多部门，相继

推出9个“一件事一次办”服务事项且均为全省乃至全国首创。一是在全国率先推出住房公积金、社会养老保险线上一键缴纳业务。企业通过厦门市电子税务局平台，只需一次登入、一键操作，即可一并完成跨部门跨业务的费用缴纳。全市共有1021家企业通过该方式一键缴纳住房公积金及养老保险。二是在全国率先实现职工离职业务“一件事一次办”。企业员工离职劳动关系解除、社会养老保险减员和公积金账户封存三项业务，打包成“一件事一次办”。截至今年9月底，我市企业通过“一件事一次办”的方式已累计为1997名职工办理公积金账户封存。三是联合市不动产登记中心率先全国推出住房公积金提取与二手房转移登记联办服务。我市住房公积金缴存职工购买本市二手房，在办理房屋权属转移登记的同时，可申请提取本人或配偶的住房公积金，一张表填写信息，一次性提交材料，多部门依据申请协同联办，把“等群众上门”变为“送服务上门”。

三、拧成“一股绳”，激发跨越式发展新动能，推动服务水平再提升。

市公积金中心把各部门提供的共享数据拧成“一股绳”，用数字赋能内外联通，实现系统自动审批，资金实时结算，全力打造“秒批秒办”住房公积金新服务，激发跨越式发展新动能。今年1至9月，全市网上秒批秒办住房公积金缴存业务167.3万笔，提取业务28.2万笔，其中，网上提取业务秒批秒办占有业务办理量的89%。一是在服务渠道上，突出群众常用软件。通过

与相关软件公司合作,将住房公积金业务嵌入群众常用手机 APP,办事群众无需下载软件,通过自己常用的微信公众号、支付宝等软件即可办理公积金业务。今年1至9月,我市职工通过支付宝办理住房公积金提取业务占比约46%。二是在业务事项上,突出即时办全程办。紧盯群众需求,通过日常办理业务量统计分析,遴选可实现网上即时办结的服务事项,集中力量逐个攻关,努力实现高频服务事项全程网办、实时办结。如,今年1至9月,我市职工租房提取住房公积金签约提取业务量占比约43.3%,外地户籍离厦提取公积金业务笔数占比约9.7%。三是在办理方式上,突出业务秒批秒办。通过流程再造,把相关政策要件参数化,将审批要素嵌入核心业务系统,实现自动机审、智慧服务、秒批秒办。64个住房公积金事项中,已有25项实现“秒批”,职工可通过市公积金中心网厅、微信公众号、支付宝等9种渠道全程网办。

下一步,市公积金中心将继续坚持先行先试,持续深化“放管服”改革,不断转变服务理念、创新服务举措、提升服务水平,在便民、惠民、亲民上下功夫,使服务工作更有“温度”,便民答卷更有“厚度”,不断增强群众获得感,提升群众满意度。

部门互联 数据互通 打造厦门不动产便捷登记新模式

一、改革背景

根据党中央、国务院关于深化“放管服”改革，优化营商环境的部署，近年来，市不动产登记中心充分依托国务院办公厅一体化政务服务平台，有序推进电子证照应用和不动产登记电子证照互通互认，打造“互联网+不动产登记”新模式，有效提升政务服务效能及群众办事便利度，市场活力显著增强。“一窗办、当场办、免费办”等创新举措被福建省列为第一批典型经验做法，在全省交流推广。

二、主要做法

(一)完善基础支撑平台建设，打造高效服务体系

市不动产登记中心不断完善信息化基础平台建设，全面推广电子证照多场景应用，推动行政审批数字化转型，提供便捷高效的政务服务。

一是建便捷资料库，强化全量生成，优化集成调用。当前，所有不动产登记均可全量生成电子证照，以“零时差”、“零差别”、“零纸质”的数据交互，集成统一向市电子证照共享库管理平台推送，为各部门办理业务提供数据支持，建库以来共计

推送 150 多万份电子证照。通过大胆创新电子证照的应用方式，实现了在不动产统一登记信息平台嵌入 16 种电子证照查询应用功能，大大提升了电子证照调用的效率和准确性。

二是做权威信息源，嵌入数字签名，打破地域阻隔。在“互联网+不动产”登记基础上，引入“远程自助身份核验”及“电子签章”技术，自主研发微信小程序，嵌入自然资源部提供的公安部门共享信息，并利用加盖电子签章的电子材料具有不可篡改的特性，实现申请人在异地可办理抵押权预告、抵押权登记，保证了不动产登记安全，为目前不动产登记领域“跨省通办”、“智能审批”开展提供了有力的支撑保证。

三是做深载体支撑，技术防伪，业务办理更安全。通过电子证照调用和加强信息比对，采用数字签名技术和防篡改防抵赖，全程留痕，有效遏制虚假材料的风险，提高群众办事便利化和不动产登记业务管理安全性。基本可达业务案件无差错，办理业务无纠纷，每件次可减少受理人员核对原件材料时间三分之一以上。

（二）开发具体应用场景，不断优化办事流程

近年来，市不动产登记中心认真落实国家、省、市“放管服”改革要求，大力推行审批证照电子化，加强线上线下融合，压实办理流程，坚持“网上办是原则，网下办是例外”，推进更多服务事项“不见面、一趟不用跑”审批。

一是一窗通办，“证照互认”零跑动，打造全方位满意服务。

通过建立安全的信息共享物理环境、数据加密与传输机制，加强电子证照的共享利用和部门间信息共享，将纸质材料“现场传递”提升为电子材料“线上流转”。加强与交易、税务、水、电、气、广电网络、金融机构、资金监管、公积金等8个部门的数据贯通，实现不动产转移登记9个事项的联办。办理时限从8个工作日压缩为即时办结，办理材料从48份精简为6份，实现一张表格、一个窗口、一次申请、一次办结的“四个一”有机融合。

二是跨省通办，“异地办理”零障碍，打造全流程优质服务。在多年抵押登记“全程网办”的基础上，着力打通便民利企“最后一公里”，大胆开创了具有厦门特色的“跨省通办”模式。抵押人只要一台手机，无论身在何处，即可在线对《不动产登记申请书》《电子版询问记录》及《自助身份核验结果》等申请材料的电子文件进行电子签名，抵押权人也可远程同步发起抵押申请。通过审核后，系统自动推送电子版不动产登记证明，做到抵押权预告、抵押权登记首次、转移、变更、注销全业务类型“跨省通办”。截至2022年7月，我市抵押登记网办率提升至92%。

三、取得成效

市不动产登记中心从精简申请材料到压缩办理时限等入手，服务流程进一步优化，办事便利化水平不断提升。我市所有不动产登记网办业务，承诺时限由法定的30个工作日压缩为即办；

申请材料实现大“瘦身”，不再需要提供户籍、身份证、婚姻登记、税费减免等 10 余项材料；通过“一件事”高度集成，实现从多个窗口到一个窗口，从多次排队到一次排队，甚至不用排队转变，年均可减少 6 万余人次的群众跑动，节约登记机构 16000 多个小时的审核时间，相当于 12 人一年的工作量。

一是智能审批，秒批秒办。利用电子证照可被计算机识别处理的特性，设定申请人身份证明、电子印章、申请书及询问记录等 10 余项材料的计算机核验标准，确认申请人申请事项、申请材料与电子登记簿记载内容一致，系统自动登簿，实现全程无人工的技术比对，达到“申请即办结”、“审核零时差”。

二是延伸服务，就近办理。为方便群众办事，不断拓宽服务模式，不断延伸服务渠道，在公证机构、金融机构、交易保证机构设置便民服务处，存量房转移登记双方可以就近在便民服务处申请存量房转移登记，将服务大厅向外不断延伸，办事更便利更高效，群众的获得感再次提升。

三是免交材料，电子归档。利用电子证照办理的业务件，实现了不动产登记从申请、受理、审核、登簿、归档全流程无纸化模式的闭环管理，不再需要申请人提供纸质申请材料，直接利用电子证照归档，可以直接作为电子档案利用，免去人工将纸质材料扫描数字化的步骤。每年节约两百万余份材料扫描归档，节约纸张六百万余张，可节省人工成本四百万余元，大大节约了财政开支。

市人防办深化“放管服”改革出实招见实效

近年来，市人防办坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，综合施策，积极深化“放管服”改革在人防领域探索实践，通过工程建设审批制度改革、制定优惠政策等多项举措，支持服务重点项目建设，推动项目早开工、快建设、早投产，取得一定成效。

一、改革背景

深化人防领域“放管服”改革，推动人防部门职能转变，建立公平、公开、有序的人防建设市场环境，是激发市场主体活力和发展内生动力的关键举措，也是应对当前复杂严峻形势、促进经济稳定发展的现实选择；有利于适应现代战争形态下人民防空的需要，也是构建地下“护民之盾”、提升人民群众安全感幸福感获得感的重要之举。市人防办综合运用“放管服”的方式，提升政策效率，推进人防政务服务运行标准化、服务供给，落脚于施政为民的行政本质，加快推进向服务型政府的角色转变，为企业群众提供更多便利。

二、主要做法

（一）推动简政放权，实现“权力瘦身”

1. 能减的事项取消。全省首创取消人防工程质量监督申报，

不再作为依申请事项，按每个项目办事“最多跑一趟”，每年可减少建设单位跑路 100 趟以上。研究取消“应建防空地下室的民用建筑项目变更”事项，审批总事项减少为 9 个。

2. 能放的权力下放。重新明确市、区人防部门权责清单，将部分项目 5 项事项下放由各区人防办办理，着重解决各区在等方面的权限不足、链条不全、覆盖不够的问题，努力让群众办事少跑腿，让更加高效优质的服务与管理“沉下去”，提升基层政务服务供给质量。

3. 能压的环节优化。取消人防审批方案告知，转变为内部工作环节。取消人防设计单独审查，推行多图联审。进一步优化联合技术指导审查，统筹协调纳入工程规划许可批复中。

4. 能省的材料免交。出台相关文件，明确 3 个办件量较多的审批事项不再收取纸质材料，由工作人员将建管系统内的电子材料下载、存档，预计全年可减少建设单位提供图纸、方案等各类纸质材料 2000 份以上。

（二）强化批后监管，铸就“护民之盾”

1. 强化信用建设。出台落实《厦门经济特区社会信用条例》实施方案。推行审批事项告知承诺制后，同步加强事中事后监管、核查，发现与承诺内容不符的，依法撤销审批并追究申请人相应信用责任。结合“5.10”全市防空警报试鸣等活动，在思明区中山路、厦门市城市职业学院开展信用主题宣传。

2. 强化设计监管。对存在问题较多的设计单位进行书面提

醒、约谈，不定期印发人防设计类问题通报，让各单位举一反三、自查自纠，避免出现类似问题。对通过人防施工图审查备案后设计文件进行“双随机、一公开”抽查，督促问题整改，形成检查通报并进行公示。

3. 强化检查培训。由分管领导带队，前往各区人防办开展审批、监管业务晾晒，对比审批数据，通报存在问题及不足，提出意见建议，规范、统一全市人防系统审批标准。连续五年，每年举办1-2场人防工程设计或审批业务现场教学培训，通过政策文件解读释惑、现地观摩检测实验、授课交流等形式新、效果好、接地气的培训科目，有效提升从业人员的业务素质。

（三）增强服务意识，践行“人防为民”

1. 靠前服务，听民意解民忧。主要领导不定期、分管领导每月至少1次到审批窗口带班，研究部署“放管服”工作。上半年，联合市审批局组织了15家建设单位座谈会，听取群众办事遇到的难点、阻点，并提出服务措施。在省内首创牵头开展《新能源电动汽车充电设施在防空地下室安装使用指引》编制，为有效缓解电动汽车充电难题。

2. 主动作为，服务重点项目。服务厦门新能安锂离子电池生产基地、厦门国际健康驿站等重点项目，提前介入技术服务，优化设计方案，减少重复、错误图纸设计产生的工作量，节约经济、时间成本。鉴于轨道交通工程建设的特殊性，部分设计文件、施工图防护专项审查报告书无法在申报城市地下空间开

发（含地铁项目）兼顾人防需要审批、开展人防工程质量监督时一并提供，市人防办从加快轨道交通建设、按时试运营的角度出发，优化办事环节，确保了多条轨道线路顺利投入使用。

3. 完善机制，服务有章可循。对影响“放管服”改革要求的规范性文件进行全面清理。联合市审批局、市建设局等4部门出台《关于进一步优化工程项目施工许可和联合验收相关措施的通知》，支持产业、教育、医疗类重点项目尽快投产。重新修订《厦门市结合民用建筑修建防空地下室审批管理规定》，进一步规范人防工程审批业务。

三、取得成效

目前，市人防办10项审批事项中即办事项占80%，时限由法定185个工作日压缩为15个工作日，压缩81%，申请材料由75份减少为51份，减少32%，实现审批事项100%全程网办、100%“一趟不用跑”，多项事项平均用时、材料精简等方面走在全省第一、国内前列，实现了“审批更简、监管更强、服务更优”的工作目标。

（一）大幅提高审批效率，便利群众办事创业

通过电子证照、数据共享等方式实现全流程网办，变“面对面”为“键对键”，实现了“认流程不认面孔、认标准不认关系”的无差别服务，提升群众办事满意度与获得感。如，在进行京东亚洲一号厦门同安物流园配套工程申办易地修建防空地下室审批过程中，我市将法定的20个工作日审批时限缩短到1

个工作日，项目选择全程网办后，从受理到办结总耗时仅2个半小时。

（二）服务项目落地投产，不断释放发展潜能

通过工作人员提前介入，上门服务，向重点重大项目参建单位提供人防建设法律法规、相关政策及办事流程等咨询服务和方案初审，帮助厦门新能安锂离子电池生产基地、2010Y01厦门国际健康驿站、厦门天马显示科技有限公司第6代柔性AMOLED生产线项目等20多个省、市重点重大项目尽快落地投产，为增加固定资产投资、释放发展潜能、营造良好营商环境作出应有贡献，有力地激发了市场主体活力，收到建设单位送来的锦旗、感谢信10面（封）。

（三）有效提升监管效能，确保铸就“护民之盾”

市人防办一方面探索“审批事中事后监管一件事”服务，融合监管内容、减少监管频次，一方面通过守信激励失信惩戒、强化“互联网+监管”应用等方式不断创新提升监管效能，实现了切实加强事中事后监管，督促各参建单位不断提升站位高度，系统配套建设各类人防设施，严格标准建设人防工程，为提升国防潜力、确保战时保障市民生命安全作出应有贡献。

守正创新 惠企为民

市外办积极探索外事智治新模式

一、改革背景

为深入贯彻落实省委“提高效率、提升效能、提增效益”行动部署，持续深化放管服改革，探索外事智治新模式，今年以来，市外办以提升外事“互联网+”政务服务能力为抓手，抓实重点、突破难点、打造亮点，通过对因公出入境各业务板块的在线申报系统进行全面整合，于5月27日全新上线厦门市外办出入境管理系统，在全国率先实现“三网合一”共享外事信息，开启因公出国、APEC商务旅行卡、外国人来华邀请“远程办”“线上办”等优化营商环境便利化服务事项，实现外事为民惠企“零距离”，促进外事管理智慧化、精细化、数字化，让市民及企业体验到更多获得感、更高满意度。

二、主要做法

（一）增强服务需求导向。将疫情带来的因公出国“窗口期”充分转化为加强能力建设的“提升期”。系统建设之前，组织相关业务板块经办人员充分讨论系统建设方案，优化环节流转程序；新系统初步建成开始，分阶段、分批次组织不同类型的单位共同参与测试，认真听取用户体验和意见建议，逐一改

善提升，让新系统真正为各单位的外事专办员用得顺手、用得舒心。

（二）创新推介指引模式。精心拍摄时下流行的MG动画，原创动画文案，通过生动活泼、深入浅出的介绍，讲透新系统给我市因公出入境工作带来的转变，破解推广可视化较难的问题，得到全市各单位和本地媒体广泛关注，并被厦门日报、福建外事等权威微信公众号和厦视新闻、厦门文广移动传媒等媒体转载播出。

（三）组织线上线下培训。一是组织全市200余名外事专办员，通过线上线下相结合的方式共同参与新系统上线培训，并将系统操作指南上传至系统中，同时编印全新《厦门市因公出入境工作手册》，确保专办员随时可看、一看就懂。二是探索线下培训新模式。先后与火炬管委会、自贸委共同举办两场“外事惠企”专场政策推介会，应集美区、海沧区邀请，参与两区的助企惠企纾困“直播带策”系列宣讲会，宣讲因公出国惠企举措以及APEC商务旅行卡和外国人来华邀请政策，与企业代表面对面交流，服务企业“走出去”和“请进来”，增强企业国际竞争力。

（四）破解企业出国瓶颈。进一步加强走访调研力度，由办主要领导带队深入厦门航空、建发集团、国贸控股、象屿集团等重点国企以及自贸片区、火炬高新区等重点园区，问需问计，宣讲政策，指导企业用足用好用活一年多次往返、APEC商

务旅行卡等政策举措，出台“一园一策”服务自贸片区、火炬高新区和海丝中央法务区，成立“一企一专班”为重点供应链企业提供精准服务，助力企业开拓国际市场。为扩大 APEC 商务旅行卡惠及面，市外办还精准调整旅行卡实施细则，三高企业、高层次人才所在企业、会展类企业、自贸片区内企业和海丝中央法务区内机构办卡对进出口额和纳税额的要求可获得减半支持。今年前 9 个月，全市累计办理 APEC 商务旅行卡 123 张，同比增长 115%，申办量连年位居全省前列。

三、取得成效

（一）线上通办，破解信息孤岛。打通原本互不相通的因公出国、APEC 商务旅行卡和来华邀请 3 大业务，实现在线填报、在线申请、在线查询，因公出国任务审批、护照申办、签证办理等多个环节一键提交、自动流转，从原先“至少三四趟”减少为“最多跑一趟”；APEC 商务旅行卡从原先“至少跑两趟”减少至“一趟不用跑”，打通服务企业群众的“最后一公里”。

（二）智慧管理，提升群众体验。自动保存申办人录入的信息并复用于多个业务环节，减少重复填写，着力破解企业群众办事难、办事慢、办事繁问题；预设办理流程，辅以智能提醒和大数据分析，帮助各单位规范便捷管理年度计划、经费预算及本单位人员信息等。

（三）三网合一，加强数据共享。通过网闸将业务数据进行加密交换，在全国外事系统中率先实现“金宏网（厦门市党

政机关非涉密内部办公网)”、“政务外网(互联网)”和“外交部电子护照专网”三网之间数据同步,有效破解外事信息网络共享难题,在企业群众最大程度提供便利的同时确保数据信息安全。

(四)BI 大数据,强化数据应用。创新引入“BI(Business Intelligence 商业智能)大数据智能分析系统”,实时展示、查询统计、科学分析全市因公出国各项数据,将孤立分散在各业务板块的信息汇总盘活,转化为全市国际交流的全局视野和趋势预判,为高质量推进友城交流、经贸合作、海外领保等地方外事工作提供数据支撑,助力构建全市“大外事”格局,为服务中央总体外交和地方经济社会发展大局提供决策支持。

厦门市第一类医疗器械备案 放管服改革的探索与实践

一、改革背景

医疗器械产品质量安全与人民群众生活息息相关。对第一类医疗器械实行备案管理是新修订的《医疗器械监督管理条例》所进行的一项全新制度设计，也是医疗器械审批领域落实“放管服”改革，鼓励行业创新的有力举措。目前，第一类医疗器械产品有 22 个产品类别，2600 多个品名举例，产品种类繁多、技术要求专业性强。同时，相比于第二、三类医疗器械，第一类医疗器械产品研发生产周期短、回报快，为初创中小微医疗器械生产首选。第一类医疗器械实施备案制度后，大大降低了准入门槛，对审批服务规范化、审批监管衔接等工作均提出了更高要求。市市场监督管理局持续推进改革探索，依据第一类医疗器械产品的特点，探索一条“放出活力、服出效率、管住风险”创新做法，助推我市第一类医疗器械产业高质量、规范化发展。

二、主要做法

（一）靠前服务，提高备案质量。

一是精准培训。通过问卷方式了解企业需求，确定培训主

题，以企业需求为导向，通过线上线下相结合的方式开展医疗器械全生命周期法规培训，全面提升新备案企业医疗器械质量管理能力。

二是精准辅导。疫情期间，大量新办企业从事一类医疗器械防疫物资的生产，市市场监管局组织窗口人员、技术专家深入企业，实地了解企业需求，先后辅导 115 家次企业完成备案工作，助力防疫物资企业顺利投产，有效保障防控物资供给。

三是精准指引。医疗器械产品种类繁多，专业性强，不同类别产品申请流程不同。通过建立常态化沟通机制，靠前了解企业新产品信息，共同研判产品类别，从源头上确保申请产品类别的正确性，杜绝可能存在的“高类低备”、非医疗器械作为医疗器械申请的情况。

（二）优化流程，提升办理效率。

一是推行全程电子化办理。自建许可审批综合平台，推行第一类医疗器械备案全流程网办，企业经办人在公司办公室登录网办系统，提交电子版备案材料即可完成申请。实现“全程零见面”“一趟不用跑”。截至目前，全市已有 2000 余家次企业完成在线办理。

二是全省首创第一类医疗器械备案事项“一体化合并办”模式，通过流程再造、减免申请事项的方式，改变企业需先申请、取得产品备案号后再提交生产备案的流程，实行产品备案、生产备案“一次受理、合并备案”，通过“标准不降、流程简化、

容缺受理、合并备案”的方式，为全市医疗器械市场准入按下“加速键”。

三是推行证照联办“无感办理”服务，通过对营业执照和医疗器械备案数据的融合应用，实现企业申请名称、法人、企业负责人、住所等营业执照信息变更时，系统智能匹配企业需办理的备案变更，同步生成审批流程，完成营业执照登记业务办理时，无人工干预完成一类医疗器械备案变更。企业无需单独提交申请或准备申请文书，实现“无感办理”。

（三）标准引领，提升质量水平。

一是提炼质量管理要点。医疗器械生产包含“人、机、料、法、环”的要点，涉及法律法规多，专业性强。市市场监管部门通过提炼法规及质量管理要求的关键点，制定发布《第一类医疗器械生产企业质量管理体系自查表》和范例，为企业提升质量管理水平提供可操作性强的参考资料。

二是加强质量信息资源利用。汲取先进管理经验，帮助中小微企业找准与行业领先水平的质量差距，提升质量管理水平。

三是提升专项产品质量。联合辖区企业开展同类产品技术要求研究，制定共性技术要求文本，供同类型生产企业参考，推动产品质量共同提升。其中，疫情防控类备案产品质量提升研究获得省、市科技立项，科研成果应用和转化收益超6000万元，取得较好的社会效益。

（四）丰富手段，提升监管效能。

一是制定重点监管目录。结合我市第一类医疗器械备案品种，制定重点监管品种目录。特别是疫情防控类的第一类医疗器械产品，如一次性使用病毒采样管、一次性使用采样器、核酸提取试剂等 100%纳入重点监管品种，实施全生命周期监管，确保产品的安全有效。

二是新备案企业开展全项目检查。对新备案企业、生产地址变更、生产范围变更的企业开展全项目检查，确保企业在开始之初，就符合医疗器械生产质量管理规范的要求。

三是动态调整监管级别。结合日常监督检查，监督抽验、不良事件监测、产品召回、投诉举报和案件查办等情况，每年动态调整监管级别，准确识别风险，提升监管效率。

三、取得成效

2019 年国家发改为公布了第一批国家战略性新兴产业集群名单，厦门市生物医药产业成功入选，成为全国首批入选的 17 个生物医药领域产业集群之一。近年来，厦门市第一类医疗器械产业发生了跨越式发展，从小到大，从弱到强，创新创业引领性强。

（一）产业规模领先。第一类医疗器械生产的产品涉及 22 个大类的 19 类，产品品种多，品类齐全。截至 2022 年 9 月，第一类医疗器械产品备案数占全省的 60%，生产企业数从个位数发展至 156 家，占全省 60%，生产产值位居全省第一。

（二）产品特色突出。重点产品涵盖核酸提取试剂、骨科

手术器械、医用成像器械、护理和防护器械等。其中，以大博医疗为代表的骨科手术器械类产品占据全国骨科耗材的领先地位；以锐珂医疗生产的医用激光胶片占据全国 60% 的市场份额；以泰普生物、艾德生物生产的核酸提取试剂占据产业的重要地位。

（三）疫情防控类产品齐全。我市生产的第一类医疗器械疫情防控产品包括隔离衣、一次性使用病毒采样管、一次性使用采样器、核酸提取仪、核酸提取试剂等，生产规模大，产品齐全。其中生产医用隔离眼罩的两家企业被国务院物资保障组和工信部确定的定点收储企业；生产一次性病毒采样管两家企业在福建省新型冠状病毒相关检测试剂及医用耗材集中采购中中标，为疫情防控贡献了“厦门力量”。

（四）备案产品质量高。通过靠前服务、优化流程、推广先进、分级分类监管等举措，提升企业生产产品质量，促进第一类医疗器械的高质量发展。近年来，在国家药监局和省药监局多次组织的质量评查检查中均以零缺陷通过，日常产品监督抽检中均未出现不合格的现象，成功塑造了“厦门制造”的品牌形象。

思明区以“政务服务体验官”为抓手 全方位多角度把脉政务服务

一、改革背景

近几年来，为加快政府职能转变，提高政务服务水平，我区纵深推进政务服务、公共服务等“放管服”各项改革，不断提升企业群众的获得感和满意度，但改革的成色需要人民的检验，需要经受得住人民的考验和监督。“政务服务体验官”制度，是践行“我为群众办实事”的实际行动，是拓宽政务服务监督渠道的重要途径，是组织社会各界人士参与城市建设管理，推动城市现代化治理的良好制度。今年以来，思明区率先在全市开展政务服务体验官活动，目的在于主动发现行政审批服务中的不方便、不够人性化之处和堵点痛点难点，将其作为及时改进工作、优化办事流程、提升服务质量的重要参考依据和行动指南。自 2022 年 1 月实施以来，解决各种死角和不方便、不够人性化问题，成效显著，获得企业群众的一致好评，被福建电视台、厦门日报等主流媒体宣传报道。

二、主要做法

思明区持续拓宽政务服务监督渠道，创新向社会招募热心人士担任“政务服务体验官”，以“线上体验+线下明察暗访”

结合的形式把脉政务服务水平，深入推进“放管服”改革，助力打造思明区一流营商环境。

（一）覆盖“全方位”审批服务。以发现思明区政务服务建设中“一网通办”、“一趟不用跑、最多跑一趟”等落实过程中存在问题为导向，围绕“不见面审批”“企业简易注销”“退休办理提速”等主题，覆盖区行政服务中心、街道便民中心、社区代办点的所有事项，通过线上线下组织开展综合体验、专项体验和日常体验，重点梳理共性需求、普遍性问题和亟待解决的堵点痛点难点问题。通过“掌上办”、“移动办”、“网上办”线上体验，体验注册登录便捷度、内容提示、材料上传速度和次数、业务受理时长、进度反馈效率等内容。也通过审批服务的窗口单位，体验各审批服务环节的规范性、便捷度、审批效率、窗口排队时长及窗口工作人员服务态度等，每季度形成问题库和整改提升任务清单。

（二）组织“沉浸式”办事体验。首批聘请的22名政务服务体验官，涵盖政协委员、退休干部、企业行业代表、辖区居民、高校学生等来自各行各业的人才。通过设计实体大厅、电话咨询、网上办事等体验方式，以不向审批服务单位打招呼、不干扰群众正常办事秩序为前提，不亮身份、不搞突击、不预设内容，化身“办事”群众，以“真办事、真感受”，每季度开展为期一周的体验活动。按线上线下审批流程模拟申请或前往审批服务窗口咨询，精准查找审批服务堵点痛点。

(三) 强化“精准式”问题整改。以问题和需求为导向，形成“体验摸底—发现问题—组织核查—建账定责—督促整改—成效反馈”的工作闭环，建立体验反馈清单，围绕审批指引功能、服务功能、系统性能等逐一开展问题核查，明确问题来源、主要内容、责任单位和办结时限，督促各责任单位落实整改。聚焦整改问题，寻找症结来源、提出解决建议、完善制度措施，如进一步设置便民小程序“答疑解惑”及增设咨询接线电话等，解决“有问题找不到人咨询，有建议找不到人反映”的困扰。

(四) 开展“解剖式”总结提升。针对体验官提出的意见建议组织各审批部门开展可行性研究分析，以“体检”促提升。创新政务服务形式，供体验官先行体验和检验改革可行性和便利性，并根据体验官反馈情况，进一步优化改进系统，逐步完善改革举措。如：与业务部门共同制作便民小贴士（预约后告知），在预约微信公众号上提供高频事项的服务小贴士，用让群众通俗易懂的语言和图文并茂的方式，细化各种材料，让群众在准备材料环节更省心。

三、取得成效

政务服务改革成效如何，企业群众满不满意、受不受益是根本的检验标准。政务服务体验官制度，为政务服务“挑刺”，使各部门对优质审批服务更“用心”，让群众高效办事更“放心”，让社会人士对政务服务监督更“上心”，实现政务服务与群众办

事全流程“同频共振”，提升企业群众的幸福感、获得感和满意度。

截至目前，共收集有 51 条体验反馈意见，其中反映问题 44 条，提出意见建议 7 条，目前问题整改完成超过 98%，采纳体验官建议 5 条，“体检”成效逐步显现。通过第二季度体验高频事项“便民小贴士”系统及网上办事便捷度等，可直接通过移动手机获取更详尽的审查要点和模板下载，降低群众准备材料的错误率，有效降低窗口沟通时间、排队时间和办件时间，提升办件效率，获得体验官的夸赞和推崇。通过政务服务体验，倒逼各审批部门进一步提升审批服务效率，其中目前全区即办事项比例超过 91%，行政许可事项承诺时限压缩至 6% 以内。

湖里区率先“升级”街道办事窗口服务 助力全域通办

为深化“放管服”改革、持续优化政务服务，湖里区不断探索政务服务审批新模式，在全市首推街道便民服务中心“一窗通办”综合窗口改革，在原有街道综合窗口服务模式基础上，以做强做优街道便民服务中心为目标，内强管理，外优服务，拓展街道“帮代办”便民服务内容，优化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，减少企业群众办事的地域和层级限制，推动实现更多事项就近可办、随处可办。2022年4月20日，各街道便民服务中心全新“一窗通办”综合窗口开始试运行，5月11日正式运行。

一、改革背景

近年来，各街道便民服务中心窗口实际开展服务过程中一直存在窗口业务量少、窗口人员兼职大量非窗口业务、轮值人员不熟悉其他领域业务、窗口纪律执行不严格等问题。为从根本上解决这些问题，提高各街道办线上线下审批服务能力，提升企业和群众办事体验感，2021年11月，区行政审批管理局组织各相关单位围绕街道便民服务中心“一窗通办”工作开展专题调研，通过现场观摩、书面收集意见等方式充分听取企业和

群众意见建议，于2022年1月17日印发《湖里区人民政府关于印发进一步深化街道便民服务中心“一窗通办”改革实施方案的通知》(厦湖府〔2022〕4号)，成立专职改革工作领导小组，配套制定街道综合窗口运行管理规定、考核管理规定，对街道便民服务中心“一窗通办”综合窗口全面进行优化升级。

二、主要做法

(一) 转型升级优服务

1. 大厅环境再升级。在原街道便民服务中心办事大厅的基础上，科学设置导办咨询区、申办辅导区、综合受理出件区、后台审批区、群众等候区、自助办理区等6个区域，进一步升级群众取号、叫号系统，增配LED叫号显示屏等，完善升级大厅硬件设施，提高政务服务环境。

2. 服务队伍更专业。根据线下综合窗口服务岗位设置要求，通过政府购买服务方式，组建专业化综合窗口服务队伍，设置咨询引导岗、申办辅导岗、综合受理岗、物料流转岗、综合出件岗等5类岗位人员，并开展一系列岗前培训、每天早会、日常培训，业务考试等方式，提高服务人员专业服务能力，为群众提供更贴心更全面的服务，让群众一进入街道便民服务中心，便能享受到全流程、不断档的优质服务。

3. 服务内容变丰富。在各街道便民服务中心综合窗口原有审批服务事项基础上，梳理区级易申报、操作简单的两批43项全程网办“帮代办”事项，增加纳入街道便民服务中心综合窗

口办理，由综合窗口工作人员窗口受理或指导申办人进行全程网办，让更多的事项不局限于一个地点办理，实现在街道层级多点办、就近办。

（二）运行管理强保障

1. 规范业务操作流程。制定《街道便民服务中心综合窗口运行管理规定》，理顺和规范街道前台综合窗口与授权委托“帮代办”的审批部门之间的操作流程，包括时限分配、材料流转、并联串联审批、用章管理、文书出具、结果材料送达、信息公开、监督考核、责任追究等，确保前台和后台业务及时、有序衔接，审批服务工作正常开展。

2. 统一线上线下标准。一是对纳入街道便民服务中心综合窗口的事项需进行增减或调整相关要素的，组织区级有关部门在新标准实施提前函告各街道办，并指导做好线上省网“开卷式”审批部署，动态调整办事指南、审查要点等。必要时，对综合窗口服务人员进行专门培训指导。二是在日常在窗口运行过程中，各街道办发现存在实际办理要求与办事指南部署不一致的问题，及时反馈相关业务科室进行调整，各层级联动，协力推动线上线下审批保持一致，在优化服务的同时确保审批服务的规范性。

3. 强化日常运行监管。按照区中心综合窗口日常监管模式和标准，加强对街道综窗人员日常监管。一是每日分析窗口运行情况，汇总大厅办件情况、群众等待时长等；二是建立并及

时更新系统题库、常见问题咨询库、综合窗口知识库，窗口人员可常学常新；三是根据街道便民服务中心综合窗口管理考核制度，对综合窗口服务人员的日常考勤、服务礼仪、办事效率、群众评价、业务培训、业务考试等方面进行管理考核；四是对综合窗口工作进行量化赋分，每月自动生成绩效考核数据，考核评分结果与综合窗口服务人员绩效奖励挂钩，鼓励高效多得、质优多得。

三、改革成效

改革后的综合窗口，通过整合事项，精简流程、优化服务进一步提升了审批服务效率，最大限度实现利企便民，满足了群众多样化的办事需求，让残疾人和老年人等特殊群体沟通无障碍、办事更顺畅，极大提升了办事群众来街道便民服务中心窗口办事的获得感、幸福感。试运行半年来，辖区5个街道便民服务中心综合窗口累计办件3298件、指导全程网办“帮代办”办件366件，群众评价非常满意率100%，共计收到群众表扬信45封。今年5月6日，江头街道80岁的陈先生来街道便民服务中心办理养老退休资格认证事项时提笔写道：“综合窗口真热心、帮助老人显真情、老汉今虽八十岁、来到此地感康宁”。

下一步，湖里区将继续在深入调研群众办事需求的基础上，不断创新丰富审批服务模式，拓宽企业群众的办事渠道，在街道便民服务中心推出更多帮办代办便民服务事项，努力打通“最多跑一趟”的最后一公里。

同安区“全馨办” 改革与服务同行 护航项目快速落地投产

一、改革背景

2018 年，国务院在北京市、天津市、上海市、厦门市等省市开展工程建设项目审批制度改革试点，破除审批存在的堵点、难点、痛点，“厦门样本”正式被复制推广到全国。作为我市最大行政区的同安区，是跨岛发展的主战场，为进一步优化营商环境，有效推动工程审批提速增效，护航投资项目快速落地投产，同安区审批管理局以工程建设项目审批制度改革为抓手，以便民利企为出发点，聚焦并破解工程建设项目审批关键环节和突出问题，创新推出重点项目“全馨办”帮代办服务。

二、主要做法

(一)改革骨干化身服务轻骑兵，搭建“全周期”高效体系。近年来，为解决工程项目审批难点痛点，推动我市“多图联审”“多测合一”“验登合一”等工程建设项目审批制度改革红利真正落到实处，让企业真正得到实惠，同安区以改革业务骨干为主力，筛选一批长期负责工程建设项目审批的工作人员、具有丰富帮代办经验的代办员及具有项目施工现场管理经验人员，组建“全馨办”帮代办服务队伍。在同翔高新产业园产业项目

陆续进场的情况下，同安区“全馨办”队伍以“政务有温度，营商加速度”为服务宗旨，化身“轻骑兵”深入项目现场与企业沟通，为5家企业因地制宜首创设计了“施工用电整体租赁方案”，解决了企业前期推进难题。

（二）聚焦难点改革与服务并行，建立“预指导”服务机制。竣工验收是项目投产前最后一道程序，为加速推动建设项目竣工联合验收，“全馨办”联合区建设与交通局、市政园林局、资源规划分局等部门建立“预指导”服务机制，指导企业在施工收尾期、正式验收前，得到职能部门现场对质量把控、消防要求、绿化配套、人防标准等全方位的辅导，为企业快速通过联合验收节省时间，减少整改成本。“全馨办”帮代办服务创立以来，企业从常规挂牌到竣工验收取得产权，办理耗时由原来的2年多压缩至300多天，为企业节约近一半的时间。海辰锂电项目因新冠疫情影响，2021年9至10月暂停施工，疫情解除后，“全馨办”立即联合市政园林局、建设与交通局、资源规划分局等部门主动到项目现场“预指导”，使项目在最短的时间内抢回工期，实现一期生产线提前投产的目标，刷新了同安产业项目投产速度。容大科技、优尔制造、顺丰产业园等项目从准备阶段到取得竣工验收备案、领取产权证，整个流程由常规耗时约5个月左右压缩至15天内。

（三）专人对接全流程精准服务，创新“清单式”管理制度。“项目关键节点不断取得突破，得益于同安区良好的营商环

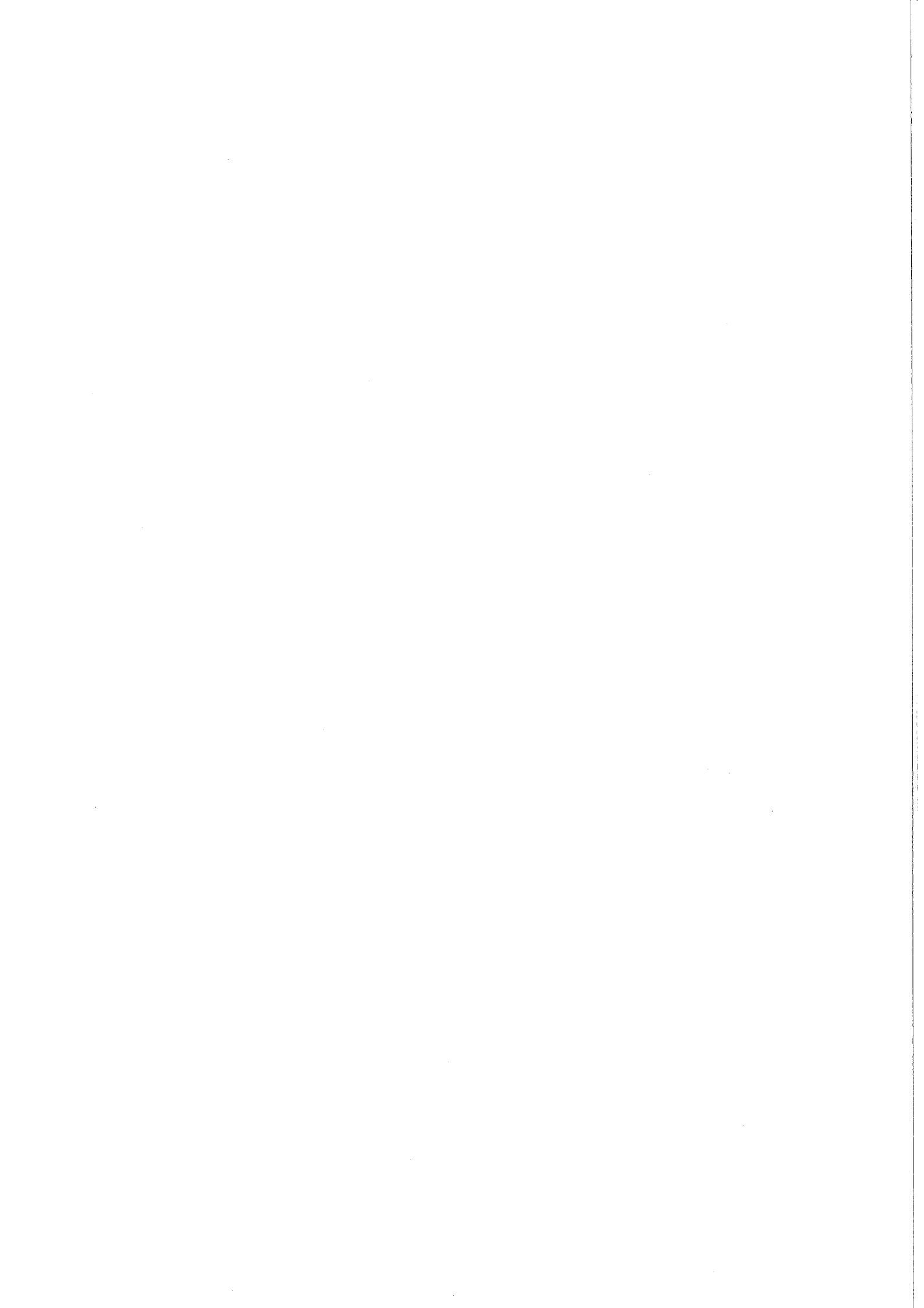
境、优质的政务服务”，这是近年来落户同安区项目方的共识，也是省市重点项目海辰锂电池生态项目相关负责人的亲身感受。作为专业从事新型锂离子电池及其核心材料研发、生产和经营的企业，海辰锂电项目总投资达43亿多元，预计年产值超200亿元。“海辰锂电二期项目”从签订土地出让合同到项目开工建设，耗时仅11个工作日，在该项目挂牌出让阶段，“全馨办”就主动联系，帮助企业制定科学合理的项目开工倒排工期计划表，从签订成交确认书开始至项目竣工验收，以“清单式”列表对全流程时间节点详细安排，明确工作内容、责任单位、完成时限等前期开工全要素内容，力争达到精准科学、完整齐全、直观形象，形成项目进度“一本账”。同时明确指定专人跟进项目，对项目前期中的方案报批、施工图审查、概算批复、控制价审核及施工招标、施工许可等重要节点实时跟进，同时对滞后节点工作及存在问题及时协调，组织召开联席会，与项目业主面对面深入研究解决项目问题及报批难点。

（四）产业项目集中区靠前服务，推行“园区办”便捷站点。为打通服务企业“最后一公里”，做到“企业到哪里，全馨办服务就延伸到哪里”，针对同安新城工程建设项目多、产业落地项目多等特点，同安区创新推行“园区办”服务新模式，在同安新城银城智谷开设了同安区行政服务中心“全馨办”分中心，为园区及周边项目业主提供倒排工期计划、政策咨询、材料预审、问题协调等“全流程全覆盖”的帮代办服务，并为企

业提供商事主体全生命周期登记事项帮代办，首批 273 个行政审批服务事项实现园区就近办，改变了园区项目经常要“多地跑”“折返跑”的状态，打造了“园区项目服务零距离，家门口一站式集成办”服务品牌。“全馨办”分中心自设立后已累计帮办市教科院附属中小学、丙洲岛南侧护岸整治工程、五缘实验学校同安校区等 38 个项目。

三、取得成效

2020 年以来，同安区“全馨办”已帮办 1130 多个项目，服务范围涵盖产业、财政投融资、农转用等项目。全流程保姆式帮办 80 多个项目顺利竣工投产，指导、协调、踏勘事项 500 多件，实地联系走访企业 200 余家，大幅提升了同安区市场主体对工程建设审批效率的满意度。“全馨办”团队勇于尝试、先试先行，在流程再造、精简环节、提高效率上下功夫，改变“先拿地、再办证”的传统做法，探索试行重大重点项目“拿地即开工”的改革模式，将设计方案审查、施工图纸审查、地质勘查等工作进一步提前，使得供地空档期变为高效审批服务期。如，厦门时代公司于 2021 年 12 月 6 日竞得项目地块后，在“全馨办”的协助下，12 月 15 日下午即取得项目用地规划许可证及工程规划许可证，12 月 16 日取得施工图审查合格报告书（桩基部分），12 月 19 日在厦门经济特区 40 周年庆典之际开工建设。“从拿地到开工，该项目只用了 12 天，较以往类似项目开工时间提前了 180 多天，同安工业项目审批效率再创新纪录。”



(此件主动公开)

厦门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2022年10月19日印发
