

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室文件

厦审改办〔2023〕20号

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室 关于印发2023年政务服务“一网好办” 改革工作方案的通知

各区人民政府、市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

经市政府同意，现将《厦门市2023年政务服务“一网好办”改革工作方案》印发给你们，请认真抓好落实。

请各牵头单位、各区审改办于2023年11月15日前向市审改办报送工作进展情况，2024年3月15日前报送工作完成情况。

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室

2023年8月29日

办公室

（此件主动公开）

厦门市 2023 年政务服务“一网好办” 改革工作方案

为深入贯彻落实《福建省行政审批制度改革工作小组办公室关于印发福建省 2023 年政务服务“一网好办”改革工作要点的通知》（闽审改办〔2023〕2 号）要求，加快推进政务服务标准化规范化便利化，持续优化营商环境，提升政务服务改革成效，探索政务服务智能化发展，推动全市政务服务由“一网通办”向“一网好办”提升，特制定本工作方案。

一、强化“一网好办”标准化工作基础

（一）加强标准化目录动态管理。做好行政许可事项实施标准的认领绑定及办事指南更新工作，确保在标准下发后 3 个工作日内完成认领或无需绑定配置。提升标准化事项的匹配度，对标准化绑定检测问题事项 2 个工作日内完成调整。严格落实政务服务事项标准化目录（以下简称“五级十五同”目录）动态调整机制，市级审批服务部门要根据法律法规政策依据调整情况、审批服务权限下放情况或业务变化情况，及时向对口省级部门提出动态调整申请。细化“五级十五同”目录材料审查要点标准，为智能审批提供标准支撑。全面落实“五级十五同”目录与国家政务服务事项基本目录、市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单之间的事项对应关系。（牵头单位：市审改办、发改委；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、

各相关单位)

(二) 推进事项标准结构化。根据省级部门对事项标准化拆解和要素化管理的要求,推进事项要素标准化、要素内容字典化、要素组别分类可配置、要素关联关系可定义,形成“一事一表”,有效支撑“一网好办”能力提升。(牵头单位:市审改办;责任单位:各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位)

(三) 规范办事指南设置。加强对政务服务事项办事指南的日常检测和及时整改,落实检测问题动态清零机制,全面提高办事指南标准准确度。全面开展办事指南要素逻辑人工校验,配齐办事指南范本,围绕申请人常见疑问配齐常见问题列表,提升办事指南实际可操作性。探索简版办事指南应用试点,优化办事指南关键要素展示,规范设置事项网上办理深度、跑趟次数、时限计算、即办程度标准。统一简易公共服务事项基本要素设置,畅通线上线下办事渠道,精简整合省网上办事大厅、闽政通 APP 简易公共服务事项体系。通过省数字政府“1131”基础平台公共能力开展事项标准配置,加强不同平台政务服务办事指南要素源性管理。(牵头单位:市审改办;责任单位:各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位)

(四) 推动完善政务服务地方标准管理制度。鼓励相关单位参与福建省行政管理和服务标准化技术委员会工作,支持相关单位主导或参与政务服务地方标准制定修订工作。推动相关部门积极开展政务服务改革国家标准或省级地方标准的申报。通过省网

上办事大厅统一对外发布标准，强化已有地方标准动态维护和推广应用。〔牵头单位：市审改办、市场监管局（市标准化院）；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

二、加强“一网好办”规范化管理应用

（一）严格按标准开展审批。全面完成各级自建系统标准化改造。落实免提交纸质证照管理要求，通过宣传提高群众知晓度，减少申请人提交标准范围外的非成册装订材料。规范出具各类审批过程文书，完善文书要素填写内容。规范业务办件计时，根据省级公布的政务服务事项时限计算标准，合理设置政务服务事项承诺办理时限，并在办事指南中规范说明；对依法开展的听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等程序，公开法定依据、办理时限。根据省级部门清理公布的中介服务事项清单，在省网上办事大厅对应更新我市行政审批必要条件的中介服务事项。持续推动“减证便民”，根据全省证明事项清单，公布新一版保留和取消的证明事项清单，开展证明事项和告知承诺制工作要求落实情况“回头看”，确保清单目录落实落地。推动完善证明信息在线核查、互认共享。（牵头单位：市审改办、司法局；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（二）全面清理体外循环、隐性审批。规范开展工程建设、重点项目等复杂办件申报辅导，从严纠治线下业务强制预审，收件不登记、不受理、一次性告知，或受理前开展实质性审查等问题。严格备案事项办理流程，防止“以备案之名、行审批之实”。

严格落实行政许可事项清单管理制度，清单之外一律不得违法实施行政许可。依托省网上办事大厅拟开发的自动监测预警功能，提升对常见办件问题监测预警能力，全面清理“隐形审批”“体外循环”问题。（牵头单位：市审改办、建设局、资源规划局等工程建设审批部门；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（三）开展政务服务事项权限动态调整。按照福建省政务服务事项审批权限调整实施规范，依托省网上办事大厅审批权限调整管理系统，梳理 2012 年以来我市下放、委托的事项（含授权自贸区、高新区、经济开发区等特定区域的事项）底数，每半年集中开展一次政务服务事项权限调整审批，严格落实承接能力评估和合法性审查。在事项审批权限调整 1 年后，组织开展成效评估，下放（委托）成效不明显的，按规定程序收回。在福建省出台政务服务事项权限与权责清单联动调整实施规范后，严格落实联动调整机制。（牵头单位：市审改办、司法局、市委编办；责任单位：各区人民政府、各级业务部门）

（四）清理政务服务领域市场准入问题。进一步推广市场准入效能评估平台应用，按照省市场准入效能评估的要求，做好隐性壁垒线索的甄别认定和破除工作。强化对隐性壁垒破除工作的指导，提升处置工作的精准性。加大对市场准入效能评估系统门户网站功能的宣传，鼓励市场主体主动反映地区市场准入隐性壁垒线索。严格落实线索处置工作机制，提升壁垒处置及时率。完

善并落实否定报备制度，加强对不予许可、不予受理办件的审查，清查政务服务领域市场准入问题，完善问题办件整改渠道。开展年度市场准入效能评估，确保市场准入负面清单管理制度落实。

（牵头单位：市发改委、审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各级审改办、各相关单位）

（五）落实政务服务“好差评”工作机制。全面配置政务服务评价器，落实主动邀请评价机制，确保线上办事“一事一评”，线下办事“一次一评”。依托政务服务“好差评”系统，落实差评整改和情况报送要求，严格规范恶意差评认定处置，完善“一件事一次办”综合评价功能。根据评价数据来源区分责任，落实政务服务“好差评”数据及时全量推送。依托12345平台及时分发、流转、处置并答复投诉、咨询问题。（牵头单位：市审改办、政务热线服务中心；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

三、提升“一网好办”便利化改革成效

（一）提升集成化改革成效。推动“一件事一次办”事项集成化办理。推出一批企业高频证照变更联办“一件事一次办”。建立我市“一件事”集成服务事项标准化目录，推动目录事项全覆盖实施。按照省“一件事一次办”办件数据汇聚标准，推动市一件事系统、各自建一件事系统完成数据汇聚对接，实现全市一件事数据统一归集上报。分析低办件量和无联办件的“一件事”，重点排查套餐涉及的“单项事”办件量大，但集成办理办件量较少

或为零的情况。及时下架无应用场景或暂无法办理的集成事项。进一步加强宣传引导，积极引导群众办理“一件事”，确保推出的“一件事”均有实际办件，全市“一件事一次办”事项95%以上产生联办件。推进跨部门“一业一证”改革试点行业按照省级要求部署实施，总结“一业一证”改革试点成效。（牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（二）提升跨域通办改革成效。落实国务院“跨省通办”、省政府“省内通办”改革任务，做好省网上办事大厅“跨省通办”“省内通办”事项部署工作。全面检测自行发布的跨域通办业务的可办性，及时调整或下架无法通办事项，省网上办事大厅跨省通办、省内通办专区事项实时可通办率达到95%。加强宣传引导，线下窗口辅导，提升窗口人员服务能力及业务水平，努力提升“跨省通办”“省内通办”有效办件量。配合省级部门协调对接15省区自助机“跨省通办”业务，提升自助“跨省通办”业务办理成效。依托省网上办事大厅有效评估跨域通办改革服务成效度。（牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（三）推动“e政务”扩容增效。建设完善“e政务”自助服务管理平台，规范统一“e政务”自助一体机操作界面、事项标准、数据对接，完善办件汇聚统计和故障报修功能，对办件量少、故障率高的设备情况进行监管，调整设备投放位置，完善管理方式。全面梳理适合自助办的事项清单，推动税务、民政等更多高频事

项进驻“e政务”自助一体机设备办理。加强现场服务引导，提高“e政务”自助一体机使用率。“e政务”自助服务一体机入驻事项实时可办率达到90%以上。（牵头单位：市审改办、公安局；责任单位：市民政局、税务局等各级审批服务部门、各区人民政府、各相关单位）

（四）进一步推广“免证办”应用。全面完成“五级十五同”目录中与“全省办事免提交证照清单”对应的申请材料电子证照配置，对列入清单的材料，审批过程中原则上不再收取纸质证照（除换证、注销等需收回原件的事项外）。对于确实存在错证、缺证的，应向申请人说明情况，并进行错证、缺证登记。合理简化错证、缺证登记流程，减轻基层工作负担。证照生成部门在收到错证、缺证纠正处理请求后5个工作日内应完成电子证照补充生成。推行扫码亮证核验模式，依托闽政通APP建设推广政务服务领域“免证办”应用。〔牵头单位：市审改办、工信局（大数据局）；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

（五）提升政务服务网上办事能力。加强窗口端、电脑端、手机端、自助端“四端”平台建设，优化智能检索、智能推送、智能引导、智能客服、智能预审功能，强化多平台业务同源受理。开展机器人流程自动化（RPA）技术应用，推出不少于5项高频智能审批事项。配合省级部门提升省网上办事大厅、闽政通APP精准检索、智能推送能力。完善网上可办事项的网络预审功能配置，规范处置网上预审办件。运用“网上签章、人脸（语音）识别、

纸质扫描上传”等功能，实现政务服务由网上可办向全程网办、好办易办转变，提升全程网办事项实际网办比例。提升对办件量、用户数量等统计分析功能，重点关注网办数较少的全程网办事项，查找制约因素，优化提升网办服务功能。优化闽政通 APP 厦门频道“长者模式”，提供大字版、简洁版等服务应用功能。〔牵头单位：市审改办、工信局（大数据局）；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、信息集团、各相关单位〕

（六）深化告知承诺和容缺受理改革服务方式应用。在风险可控、易于纠错、依法依规的基础上，合理设置告知承诺和容缺受理事项范围，公布告知承诺和容缺受理事项清单。政务服务部门要做好自建审批系统的功能改造，实现信用承诺办件信息实时上报省网上办事大厅。规范告知承诺和容缺受理事项要素配置，明确承诺内容检查标准、必须提供的材料范围、告知承诺书格式模板等。完善省网上办事大厅、闽政通 APP 告知承诺和容缺受理方式选择，积极引导申请人自主选择业务申办方式。加强事中事后监管，完善信息共享机制，持续推进信用承诺审批管理中信用核查、承诺信息公示、履约践诺反馈、分级分类信用监管、失信惩戒的闭环管理。〔牵头单位：市审改办、司法局；责任单位：市发改委（信用办）、各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

（七）巩固提升“一趟不用跑”改革工作成效。通过完善全程网办、邮寄办、掌上办、自助办、帮代办等服务方式，实现个

人事项和简单涉企事项“一趟不用跑”。各政务服务事项原则上均应配备邮寄服务方式，通过邮寄服务实现政务服务事项“减跑动”，无特殊情况不再设置“跑多趟”事项。通过完善服务告知、主动靠前服务、扩大免费邮寄范围、提升邮寄服务便利度、线上线下业务融合、强化信息互通互认、完善远程视频核验等方式，提升实际办件“一趟不用跑”比例。（牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（八）加强“互联网+监管”在政务服务领域应用。积极开展审管联动应用，推动各部门在省“互联网+监管”系统进行监管规则配置，开展事中事后监管。提高系统监管行为数据归集的全面性、及时性，配合上级业务主管部门接入并应用市场监管、金融行业、应急管理、生态环境等方面已开发的风险预警模型，为政务服务实质性审查提供参考。〔牵头单位：市审改办、市场监管局、工信局（大数据局）、金融监管局、应急局、生态环境局；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

（九）进一步推进改革创新试点应用。积极申报改革试点任务，高标准、严要求落实好承担的政务服务改革试点工作，探索运用大数据技术对行政给付、行政奖励及部分公共服务事项实行“免申即享”“免申即办”。围绕政务服务地图、“一码办事”“一件事一次办”、智能客服、智能填报、智能审批、审管联动、第三方可信电子文件应用、虚拟政务服务大厅、“e政务”政银合作等内容进行探索，强化改革创新。加强典型案例培育和宣传推广，

不定期开展政务服务改革优秀典型案例的搜集和复制推广工作。

〔牵头单位：市审改办、工信局（大数据局）；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

四、强化“一网好办”技术平台支撑能力

（一）开展网上和掌上平台升级改造。运用省网上办事大厅入驻服务事项自检功能，及时发现并处置功能不完善、服务不科学的问题事项。完善政务服务改革成效度分析研判功能。进一步优化、完善省网上办事大厅厦门旗舰店的功能模块，提升网上办事体验感。加快推动部门自建审批系统与市一体化政务服务平台对接。各区各部门通过APP、公众号、小程序等提供的“掌上办”政务服务应用，原则上均应按照闽政通的接入标准，改造对接入驻闽政通厦门频道，在推广移动端服务应用时优先宣传闽政通厦门频道。按照应接尽接原则，梳理和推动我市涉企业服务事项入驻闽政通企业服务专区，实现“掌上可办”，并做好定期维护工作。规范各自建系统与省网上办事大厅之间的链接设置，全市自建政务服务系统100%规范对接省一体化政务服务平台，全市90%以上政务服务事项实现“单点登录、精准跳转”。依托省一体化政务服务平台，根据用户标签与用户画像，推动服务推荐、场景推荐与搜索推荐等应用，让群众享受个性化、便捷化的政务服务。〔牵头单位：市审改办、发改委、工信局（大数据局）、信息集团；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

（二）增强公共平台支撑功能。强化电子证照、电子档案等

基础支撑平台功能，按照全省统一部署，推进电子印章系统对接应用工作，以电子营业执照为依托，以电子认证服务为支撑，构建统一的电子营业执照和企业电子印章同步制作、发放、使用服务体系，提升电子证照签章率，年度全市新注册企业50%以上生成企业电子印章。加强电子营业执照和企业电子印章跨地区跨部门互信互认，拓展电子营业执照、电子签名和电子印章在涉企服务领域应用。根据全省统一部署，按照全省在线委托授权应用机制，推动“福建码”应用，以“码上办”更好落实“马上就办”。加强电子文件归档和电子档案管理，严格落实“三包两结构一体化”规范要求，完善厦门数字档案一体化管理平台，各自建审批系统部门做好审批系统电子归档功能改造，并主动与厦门数字档案一体化管理平台对接，积极推行电子档案“单套制管理”。〔牵头单位：市工信局（大数据）、公安局、市场监管局、审改办、档案局、档案馆；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

（三）强化公共数据汇聚共享能力。在确保数据安全的前提下，在不动产登记、社会保障、户籍管理、水电气网联办、市场主体准入准营等重点领域，依托省市公共数据汇聚共享平台，完成数据共享应用对接。做好省级系统数据回流工作，全面梳理数据共享需求，加强数据安全和数据质量管理，规范数据共享审批流程。加强省市政务服务数据的互联互通。完善问题数据反馈和处置机制，定期通报数据共享问题，限时对接处置，重点解决跨

层级数据流转掉包、数据共享时效性不足、数据标准不统一，以及因系统对接产生的办件超时等问题。〔牵头单位：市工信局（大数据）、资源规划局、人社局、公安局、市场监管局；责任单位：市医保局、各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位〕

五、加强“一网好办”制度机制保障

（一）落实工作责任。各级审改办是本级政务服务“一网好办”工作的牵头部门，负责指导协调推动本地区政务服务改革工作落实，市大数据局是我市政务服务信息化建设的牵头部门，负责指导推动本地区政务服务数据汇聚共享、系统改造对接、平台功能升级等。市级业务部门是本行业领域政务服务改革的业务指导部门，负责指导下级部门依法依规高效开展服务。各级审批服务部门负责本单位政务服务改革工作落实，积极提出优化提升工作的意见建议。（牵头单位：市审改办、数字办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

（二）优化场所保障。根据福建省市、区级政务服务中心进驻事项负面清单，推进清单之外事项进驻政务服务中心集中办理。精简规范政务服务窗口设置，有效解决场所面积问题。合理优化窗口布局，科学设置分领域综合办事窗口和无差别综合办事窗口。优化场所标识指引，加强无障碍环境建设和改造，建立政务服务绿色通道，配齐急救设备和便民物资，在大厅醒目位置设置网上服务专区，开放24小时自助服务区。严格落实全市统一的政务服务场所工作时间，确保线下业务顺畅办理。（牵头单位：市审改办；

责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位)

(三) 提升业务素质。组织新进工作人员参加政务服务办事员职业技能培训，提升窗口持证上岗人员比例。年内对全市政务服务机构开展一次综合业务培训，提升政务服务中心综合办事窗口、跨域通办窗口人员业务受理能力；提升现场导办人员服务意识，建立完善靠前服务、业务分流、帮办代办等服务管理制度，加强对特殊群体的服务能力，强化对“网上办、掌上办、自助办”等线上审批服务的推广应用。政务服务中心进驻部门应强化审批处整建制进驻，做到“三集中、三到位”，落实部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，配齐配强一线窗口工作人员，规范落实“一次性告知”“首问负责”“窗口无否决权”等制度，除复杂材料办件外，实现“收件即受理”。(牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位)

(四) 健全法治保障。针对我市已经实施的行之有效、可固化推行的改革措施，形成相应工作规范，探索推动形成具有执行力的规范性文件，指导全市政务服务依法依规开展。(牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位)

(五) 重视宣传推广。综合运用门户网站、微信公众号、闽政通 APP、“i 厦门” APP 等渠道，加大政务服务改革创新举措、惠企政策、便民利企服务和业务常识的宣传推广，提高全社会对我市政务服务改革成效和办理方式的知晓度。鼓励进驻部门依托政

务服务大厅开展现场咨询、志愿服务、政策宣讲等活动，提升企业群众对政务服务改革的感受度。依托第三方评估机构广泛开展政务服务改革意见征集和问卷调查，提高全社会对政务服务改革的参与度，共同推进改革持续深化。（牵头单位：市审改办；责任单位：各区人民政府、各级审批服务部门、各相关单位）

