

连云港市优化营商环境攻坚年若干政策措施 (第5号)关于加快推进政务服务标准化 规范化便利化打造“15分钟政务 服务圈”的实施方案

为深入贯彻落实《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》(国发〔2022〕5号)和《省政府关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》(苏政发〔2022〕71号),提升全市政务服务标准化规范化便利化数字化水平,以打造“15分钟政务服务圈”为目标,进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化,建设人民满意的服务型政府,现制定如下实施方案:

一、总体要求

(一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面学习贯彻党的二十大精神,深入贯彻习近平总书记对连云港“后发先至”和“打造标杆和示范”的重要指示精神,认真落实党中央、国务院和省、市党代会决策部署,坚持以人民为中心的发展思想,聚焦企业和群众反映强烈的堵点难点问题,加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境,以数字化转型倒逼服务方式重塑,纵深推进政务服务一体化建设,持续推进标准化强基、规

范化融合、便利化提升、数字化赋能四大行动，不断强化跨部门、跨地区、跨层级平台集成、数据共享、业务协同，打造均衡适配、智慧便捷、高效协同、公平普惠政务服务体系，更好满足人民日益增长的美好生活需要，为切实扛起“争当表率、争做示范、走在前列”光荣使命，加快建设人民期待的现代化新港城提供强有力支撑保障。

（二）主要目标

2023 年底前，系统集成“苏服办”总门户，四级政务服务能力和水平显著提升；全面推进公共服务事项和行政许可事项标准化建设；围绕企业群众全生命周期，整合政务信息系统，完善线上办事运行模式，打造 100 个“好办”“快办”服务场景；政务服务事项基本目录统一编制、审核、发布、管理工作机制健全完善；政务服务中心综合窗口、便民服务中心（站）全科窗口全覆盖，镇（街道）24 小时政务服务全覆盖；“智能客服+人工帮办”帮代办服务体系初步建成，“苏企通”平台实现市县 100%应用全覆盖，高频政务服务事项实现“一网通办”“跨省通办”，加快打造“15 分钟政务服务圈”。

2024 年底前，政务服务全面实现“一网通办”，高频政务服务事项和集成化办理事项全省无差别受理、同标准办理、全流程网办；高频电子证照全省互通互认，免证办事成为常态，“苏服码”一码通行，高频事项掌上办、便民事项就近办、跨域事项异地办；全市一体化政务服务工作体制和机制全面建立，线上线下融合发

展、县乡政务均衡适配，全市“掌办优先、自助为辅、网办为主、窗口兜底”的政务服务体系基本形成。

二、聚焦服务事项无差别受理、同标准办理，推进政务服务运行标准化

（一）推进政务服务事项标准化

1. 全面实行政务服务事项清单管理。建立由基本目录、实施清单、办事指南构成的政务服务事项管理体系，将依申请办理的行政权力事项和公共服务事项全部纳入清单管理。2022 年底前，公布市、县（区）行政许可事项清单体系，将依法设定的行政许可事项全部纳入清单管理，清单之外一律不得违法实施行政许可。市政务服务管理机构组织市各有关部门、各县区认领国家、省政务服务事项基本目录中我市实施的事项，全面梳理全市依法依规设立的政务服务事项，修订完善市、县政务服务事项基本目录，并向社会公布；目录中的事项名称、主管部门、实施机关、设定和实施依据等基本要素不得超出上级目录规定的范围，确保事项同源、统一规范。

2. 建立健全政务服务事项动态管理机制。制定政务服务事项基本目录及实施清单管理办法，建立政务服务事项基本目录分级分类审核制度。依托省政务服务事项管理系统，统一管理政务服务事项基本目录和实施清单，实现数据同源、动态更新、联动管理。市场准入负面清单、“证照分离”改革事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等，应当与政务服务

事项基本目录的同类事项名称、类型等要素保持一致，并充分运用“审管联动”闭合链管理模式，健全各类清单的衔接机制。机构编制部门负责牵头做好依申请办理行政权力事项清单的动态调整，政务服务管理机构负责牵头做好依申请办理公共服务事项清单的动态调整。行业主管部门或政务服务审批部门根据业务变化和实施情况，及时向同级政务服务管理机构提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请。

（二）推进政务服务事项实施清单标准化

1. 统一政务服务事项要素。将依申请办理的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、其他行政权力等六大类行政权力事项和公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域的公共服务事项全部纳入政务服务事项清单管理。严格规范确定事项主项、子项、业务办理项，落实政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”，推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素标准统一，编制形成政务服务实施清单。对市、县两级依法依规自行设立的政务服务事项，实施规范存在差异、实施要素暂时难以统一确定的，行业主管部门会同同级政务服务管理机构根据实际情况确定。

2. 优化完善事项办事指南。对政务服务事项逐一梳理，填写受理条件、办理流程、申请材料、承诺办结时限、办理结果等

关键要素，明确现场勘验、听证、招标、检验、检测、鉴定、专家评审、公示等特殊要素，更新优化形成事项办事指南，推进无差别受理，同标准办理，事项需严格按照办事指南操作，不得随意增设环节。聚焦企业群众实际办事需求完善办事指南，在法律法规规定允许的范围内，可作出压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整，补充完善办理地点、办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息，让办事指南看得清、看得懂。2022年底前，形成办事指南动态调整审核机制。2023年底前，实现全市所有政务服务事项关键要素一致，鼓励各级各部门提供更多简单直白、图文并茂的办事指南。2024年底前，实现全市所有政务服务事项特殊要素一致，实现更多政务服务事项线上线下智能导办，推出更多智能问答、智能推荐服务场景。

（三）完善政务服务标准体系建设

1. 完善标准化工作机制。探索建立标准研制、试点验证、审查发布、推广实施、效果评估和监督保障等工作机制，鼓励参与国家标准、省级标准的制修订，加强标准全生命周期管理。强化标准意识，践行“高标准、强执行、优服务”理念，发挥标准支撑作用，将标准化全面应用于服务、管理全过程，推动政务服务提质增效。

2. 健全标准化服务体系。强化全市政务服务工作制度设计、统筹推进、监督检查，建立健全政务服务标准责任体系。聚焦办事体验，持续完善大厅环境、工作纪律、服务礼仪、行为举止等

窗口服务规范，在优化“一站式”功能、深化“综窗”改革、强化全科政务、建立全科社工服务、落实帮办代办等方面取得进展。推动“白玉兰”服务理念与成效向基层延伸，向部门延展，构建形成“白玉兰”品牌集群、品牌矩阵，打造形成“一区域一品牌”“一领域一特色”全市立体化品牌服务体系。

3. 开展政务服务创新实践工作。加强政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、公共资源交易、服务评估评价、电子政务外网和公共数据管理等领域标准宣贯，发挥标准引领作用。开展标准化创先争优活动，用“以我为标准，向我看齐”凝聚服务力量，形成“人人学标准、人人懂标准、人人用标准”的工作氛围。

三、聚焦线上线下深度融合，推进政务服务供给规范化

（一）规范审批服务

1. 规范审批服务行为。依法依规办理政务服务事项，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。规范前置服务，加强政务服务事项申报导办帮办代办。严格审批程序，规范政务服务事项审核办理流程。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。

2. 强化审批监管联动。以“高效管好一件事”为目标，加强审管联动，依托证照分离、告知承诺等改革，建立健全审批、信用、监管、执法闭环管理、综合治理的流程体系，实现对象全覆盖、

内容全要素、流程全闭环、执法全协同、数据全共享、结果全公开。明确审批监管职责和边界，健全完善审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。对审管一体事项，实施机关履行事前事中事后监管主体责任；对审管分离事项，审批部门对审批行为、过程和结果负责，行业主管部门履行事中事后监管主体责任。依托“互联网+监管”平台强化审管联动，大力推进跨部门综合监管，加强事前事中事后全链条全领域监管。

3. 规范中介服务。持续清理政务服务领域没有法律法规或者国务院决定依据的中介服务事项，实行中介服务事项清单管理。完善网上中介超市，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，建立健全服务承诺、限时办结、执业公示、信用管理等制度，政府投资项目和使用财政性资金项目的涉审中介服务，须采用法定方式确定中介服务机构除外，原则上都要在网上中介超市公开选取中介服务机构。按照江苏省网上中介超市统一的建设标准，加强数据共享，实现中介机构在本省任一区域通过网上申报、资质确认等程序办理入驻手续后可在全省范围内依法开展从业活动，不需在其它区域重复入驻。引导工程建设项目相关的各类中介服务机构进驻网上中介超市，实现建设单位自主选择中介服务机构。各地各部门要加强对中介服务机构信用监管，实行信用等级评价、资质动态管理，规范中介服务行为。

（二）规范政务服务场所办事服务

1. 规范服务场所建设。统一政务服务场所名称，各级政务服务场所名称统一为“××市政务服务中心”“××县（区）政务服务中心”“××乡镇（街道）便民服务中心”“××村（社区）便民服务站”；经本级政府批准的专项业务大厅为“××政务服务分中心”；利用邮政、银行等社会资源设立的政务服务场所名称为“苏服办”便民服务点。科学规划设置和升级改造政务服务场所，合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候、帮办代办等功能分区和便民服务设施。服务场地面积受限的，功能分区可合并设置，因地制宜提供能满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施及服务设备、办公设备（配齐电脑、高拍仪、扫码枪、评价器）、保障设备和应急设备。科学规划设置和升级改造政务服务场所，织密服务网络，推进市、县区、镇（街道）、村（社区）、便民服务点五级政务服务协同发展，形成贯通全市的政务服务体系。实施一体化管理，展示“苏服办”品牌形象。推动政务服务中心打造成为集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的政务综合体。

2. 规范政务服务“一门”办理。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应按照“应进必进”原则纳入政务服务中心集中办理，对不能集中办理的推行进驻事项负面清单制度。进驻的政务服务事项要在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”，不得在政务服务中心（分中心）以外收件、受理、出件。各级要持续推动部门专项业务大厅整合并入本级政务服务中心，压减分

中心数量，确需保留分中心的要在本级政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。推动分中心纳入本级综合性政务服务中心一体化管理，由所属业务主管部门和本级政务服务管理部门实施双重管理。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻，实现集中办理，强化“一站式”功能。

3. 规范综合窗口设置。各级政务服务中心设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，实行一窗无差别综合受理；公安、不动产、社保、医保、税务、交通运输等部门进驻事项可分领域设置同标准、无差别的部门综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。设置“跨省通办”“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。乡镇（街道）便民服务中心设置全科政务服务窗口，为服务对象提供无差别受理、同标准办理，实现进驻大厅的所有政务服务事项“一窗通办”，形成即办、代办、陪办、上门办理、承诺办理等政务服务模式。推进综合窗口服务向“一件事”、主题式服务优化整合。统筹窗口资源，建立窗口调整、服务兜底和办件高峰应急处置机制等机制。2023年，实现政务服务中心综合窗口、便民服务中心（站）全科窗口全覆盖，镇（街道）24小时政务服务全覆盖。

4. 规范窗口业务办理。严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、“十要十严禁”等制度措施。强化窗口作风建设，改进窗口服务意识，展现优质服务，推动服务形象持续提升。进驻部

门要按照“受办分离”模式，对综合办事窗口进行充分授权。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员收取材料并出具受理凭证。完善“首席代表”制度，全权负责本部门进驻事项的咨询、受理、审批、出件等环节，保障前后台无缝衔接，杜绝事项办理“体外循环”。推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

（三）规范网上办事服务

1. 统一网上办事入口。全面整合各县区各部门政务服务办事入口，把“江苏政务服务网连云港旗舰店”作为 PC 端办事总入口；把“苏服办 APP·连云港”作为移动端总入口，原则上不再建设独立的政务服务移动端，已建的政务服务移动端应用应加快向“苏服办 APP·连云港”汇聚、接入，推动“苏服办 APP·连云港”与“我的连云港”APP 互融互通；把“连易办”自助服务一体机作为自助端总入口，原则上不得再新增独立的条线部门自助服务机，推动各部门自助端应用向“连易办”自助服务一体机整合。2022 年，推动“苏服办 APP·连云港”总门户升级优化，提升已接入各类移动政务服务应用的体验感，推动更多的政务服务应用集成至移动端。

2. 规范网上办事指引。完善网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，提供更加简明易懂实用的办事指南和操作说明。推进各级政务服务平台适老化和无障碍改造。配合省智能客服平台建设。优化政务服务咨询、投诉处理机制，做好系统调试、工单承接等工作，推进“智能回访”功能开

发，提升群众有效参评率。进一步优化完善热线政务信息库系统升级改造，夯实智能问答基础，实现“回有所依，答有所据”。2023年，推进“智能客服+人工帮办”帮代办服务体系初步建成。

3. 提升网上办事深度。依托省数字政府政务中台的基础支撑，加大办事环节精简和流程再造力度，大力推广使用统一身份认证、电子印章、电子签名、电子证照、电子档案等技术，不断提升政务服务事项网上办理深度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。2023年，打造100个“好办”“快办”服务场景。

（四）规范政务服务线上线下融合发展

1. 规范政务服务办理方式。加快推进“苏服办”电脑端、移动端、自助端和窗口端“四端融合”，线上“入一口、好办事、管全程”，线下“进一门、到一窗、一次办”，线上线下并行提供服务，事项办理无缝衔接，满足企业和群众的多样化办事需求。不断提升“连易办”自助服务一体机点位覆盖面和事项集成度，更好地服务楼宇企业、商户和办事群众，原则上每个乡镇（街道）都要配置“连易办”自助服务一体机。优化升级“政务服务地图”，为企业和群众提供政务服务窗口地理位置、预约排队等信息和导航服务。

2. 合理配置政务服务资源。按照线上线下目标一致、流程一致、标准一致要求，合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下服务能力。强

化数字赋能和数据应用，加快推进智慧大厅建设，持续在建设管理、智慧发展、功能升级等方面创新发展。推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，确保线上线下无差别受理、同标准办理。

（五）规范开展政务服务评估评价

1. 全面落实政务服务“好差评”制度。在各级政务服务中心、政务服务平台、12345 热线全面开展“好差评”工作，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。建立健全“好差评”管理体系，推进部门业务系统与省“好差评”系统对接和协同联动，实现“好差评”标准统一、评价同源、数据自动生成并实时全量上报。拓宽镇（街道）、村（社区）政务服务“好差评”覆盖面，多措并举提升主动评价率。建立问题交办、调查核实、整改反馈的联动工作机制，制定差评处置规范，强化“差评”核实整改和“好评”示范引领，促进政务服务水平持续提升，合理差评 100% 整改、实名差评 100% 回复。加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，准确研判企业和群众的合理诉求与期盼，优化提升政务服务。

2. 建立健全政务服务督查考核机制。各地要将政务服务工作纳入政府督查内容和年度营商环境考核范围，强化政务服务体系建设的组织领导和协同推进力度，加强政务服务在减环节、减材料、减时间、减费用等方面的监测评估，以评促改、以评促优。规范政务服务社会第三方评估，强化评估结果运用，更好发挥社

会监督作用，广泛听取群众意见建议，主动回应社会关切。

四、聚焦智慧便捷集成服务，推进企业群众办事便利化

（一）推进政务服务集成化办理。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，持续推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。加快推动部门间业务系统融合，加强电子证照、电子签名、电子印章应用，推动“一件事”线上全流程办理，并逐步向移动端、自助端延伸。2022年底前实现企业开办、企业准营、员工录用、涉企不动产登记、企业简易注销等5项政务服务一次办，降低制度性交易成本，培育壮大市场主体；实现新生儿出生、灵活就业、公民婚育、扶残助困、军人退役、二手房转移登记及水电气联动过户、企业职工退休、公民身后等8项政务服务一次办，更好满足群众期盼、为群众提供便利。

（二）推行“免证办”服务。市有关部门要推进本行业领域涉企业经营和民生服务常用证照的电子化，实现电子证照与实体证照同步制发、全面应用，进一步推进完善告知承诺制和容缺受理服务机制，通过直接取消证照材料、数据共享、在线核验或者行政协助等方式，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。2022年，试点推进一批长三角“一网通办”高频示范性场景应用，推动政务服务移动端在长三角区域异地调取电子证照，实现实体证照免提交。2024年底，实现高频电子证照免证办理成为常态。

（三）“苏服码”一码通行。依托全省一体化政务服务平台，建设企业和个人专属服务空间。完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展“苏服码”场景应用，实现“一企一码”“一人一码”。深化“苏服码”在政务服务中应用，通过扫“苏服码”获取电子证照，推进《省电子证照库可申请使用电子证照清单（第一批）》应用，逐步实现一码通办。全面开展“苏服码”创新应用，推动“苏服码”在健康医疗、养老育幼、交通出行、文化旅游等领域的应用，完成与社保卡、“苏康码”融合，实现一码通行。

（四）高频事项“掌上办”。大力推广省“苏服办”移动端标准应用，推动市级部门政务服务应用应接尽接、应上尽上，实现统一管理、同源发布、同质服务。市级部门已建政务移动应用程序要向“苏服办 APP·连云港”和“我的连云港 APP”移动端整合迁移，新增政务移动应用全部依托“苏服办 APP·连云港”和“我的连云港 APP”移动端建设。推进身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、结婚证、营业执照、不动产权证等高频电子证照在“苏服办”移动端汇聚，并在日常生产生活各领域中广泛应用。

（五）推广政务服务“信易办”。发挥社会信用在政务服务领域的基础作用，按照风险可控和最大限度利企便民原则，梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主

要申请材料和可容缺受理的材料。

（六）渠道多元“就近办”。积极响应打造“15 分钟政务服务圈”，推动政务服务资源向基层延伸，实现就近办。指导各县区板块梳理公布村（社区）“公共服务”和“帮办代办”事项清单，推动更多市县（区）政务服务事项审批权限下沉乡镇（街道）。深化“综合窗口”改革，按照《关于推广江苏省地方标准乡镇（街道）全科政务服务规范的通知》要求，健全基层全科政务服务模式。推广“县（区）镇（街）同权同办”、“融驿站”，持续推动更多政务服务资源和服务事项向基层倾斜集中，实现医保、人社、不动产、商事登记、不动产等与群众生产生活密切相关的政务服务事项在乡镇（街道）村（社区）“就近办、家门口办”，高质量构建“15 分钟政务服务圈”。2023 年底前，100 个与企业群众生产生活密切相关的事项全部下沉基层办理。

（七）便民事项“自助办”。全面统筹利用社会资源，在开展快递服务、建设便民服务点等方面深化“政银”“政企”“政邮”合作，赋能银行、广电、邮政等网点场所和自助终端办理政务服务事项，推动更多政务服务事项实现自助办，最大限度方便企业和群众办事。对经济薄弱村，县区、乡镇可通过流动服务车等形式开展上门服务。建设完善自助终端一体化管理平台，实现标准统一编制、事项统一对接、渠道统一管控、体验统一提升。

（八）拓展“跨域通办”。拓展“跨域通办”的业务范围及地域广度，丰富跨域事项清单，建立健全“跨域通办”清单化管理制度

和更新机制，扎实推动《兰州—连云港政务服务“跨域通办”合作协议》等协议事项落地落实。优化线下“跨域通办”窗口和线上一体化平台“跨域通办”服务专区，全面推进“跨省通办”、长三角“一网通办”“省内通办”。2022年重点推进结婚登记跨省办理、医疗检查检验结果互认等长三角“一网通办”任务，有序落实130项重点政务服务事项“省内通办”，做好交通运输、农业农村、广电部门政务服务事项“一网通办”省试点。

（九）惠企利民政策“免申即享”。强化“苏企通”服务平台建设应用，做好“苏企通”平台惠企政策归集展示，按照“谁制定、谁归集、谁发布、谁负责”原则，将本地区本部门的惠企政策自发布之日起三个工作日内归集至“苏企通”平台。已发布的惠企政策要同步完成对应相关政策解读和图解，确保一个政策对应一个解读、一个图解，关联的政务服务事项可以在线办理。持续优化惠企政策直达服务机制，大力推进资金、补贴、服务等相关惠企利民政策“免申即享”，对确需企业申报的惠企政策，开展事项化梳理，及时编制发布办事指南，方便企业一次申报、全程网办、快速办理。建优建强“一企来”企业服务热线、“尚贤”人才服务热线，提供精准优质服务。2023年底前，实现“苏企通”平台实现市县100%应用全覆盖。

（十）公共资源交易全程“不见面”。全面推行线上“不见面”交易，项目注册、信息发布、招标文件下载、投标文件上传、保证金收退、企业入库、“不见面”开标等事项一律线上办理，实现

“文件无纸化、标书在线传、开标不见面、结果快递送、过程全留痕”的全流程不见面交易，交易全过程电子留痕可追溯，让信息“多跑路”，群众“少跑腿”。调整保函运行方式，扩大保函使用范围，丰富保函提交形式，为投标人提供多元化选择，实现投标保证金形式多样化，提升企业投标便捷性。推进远程异地评标常态化、规范化运行，实现平台交易从“地上走”到“云上跑”转变，投标人、供应商足不出户即可参与投标活动。依托多 CA 互认系统，实现数字证书“一地注册、全省通用”。逐步推进电子营业执照在招投标领域的应用。积极融入公共资源交易长三角一体化建设，实现交易信息、专家资源、数字证书、信用信息等的互认共享。

（十一）打造“一号对外”政务服务总客服。坚持 12345 一个号码对外，提供全天候服务，多渠道、全口径接受政务服务诉求，对接“苏服办”线上线下服务，建立诉求精准流转分流机制，提高诉求办理质效。持续开展全市非紧急类政务服务便民热线优化归并，实施定制化服务表单，按照省 12345 平台新标准调整完善数据归口，实现热线数据精准、实时汇聚。健全 12345“一企来”企业服务热线，完善联动工作规范，建立企业服务分级机制。健全热线政务信息库，完善知识库运维体系，提升信息库使用率和运用水平。加大对重点诉求的审核、不满意诉求的核查，联动开展督查督办，提高热线诉求办理质效。

五、聚焦“制度+技术”双轮驱动，持续提升政务服务能力

（一）加快构建与数字政府建设相适应的负责体系

1. 理顺管理体制。适应数字政府建设新形势新任务新要求，按照上下对应、职责明晰、权威高效原则，加快理顺各级公共数据管理体制和组织架构，推行首席数据官制度，健全数据共享协调机制和数字政府建设成效评价机制。完善各级政务服务管理机构设置，统筹协调和组织实施地区“放管服”改革。加强政务服务中心、便民服务中心（站）建设运行管理。加强各级政务服务管理机构对12345政务服务便民热线的建设运行管理，形成服务、监督、评价三位一体的工作格局。

2. 明确职责分工。市各部门负责指导、协调和督促行业领域的政务服务工作。市政务服务管理办公室负责全市政务服务工作的统筹协调、监督检查，组织建立健全政务服务体系，完善政务数据共享协调机制，指导、协调和管理各地各部门提供优质、规范、高效的政务服务。各县区人民政府对本地政务服务工作负主要责任，政务办（行政审批局）要充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，强化组织实施。乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。

3. 强化一体推进。建立健全政务服务体系，加强政务服务场所和政务服务平台标准化运行规范化管理，一体推进政务服务事项梳理、政务服务标准实施、政务数据共享、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作。按照县（区）镇（街）一体、条抓块统的原则，做好便民服务中心（站）的分级分类建设，开展示

范达标创建活动，充分发挥网格化社会治理机制在政务服务中的作用，为群众提供贴心、便捷的服务，打通为民服务最后一米。

（二）全面提升一体化政务服务平台服务能力

1. 加强平台建设统筹。统筹全市一体化政务服务平台建设管理，市级部门要按照“一部门一系统”原则，整合面向企业和群众的政务服务信息系统。全市一体化政务服务平台由市级统筹建设，不再单独建设县级及以下政务服务平台。各级部门能依托全市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建相关业务系统，正在建设或确需单独新建相关业务系统的，要把与全市一体化政务服务平台对接融合和数据共享作为项目立项及验收条件，已建相关业务系统的，应统一接入全市一体化政务服务平台运行。

2. 强化平台公共支撑。充分发挥省市一体化政务服务平台公共入口、公共通道、公共支撑的枢纽作用。依托政务服务应用管理系统，完善推广政务服务统一身份认证平台，推动部门政务服务全面接入、同源发布、统一管理，实现政务服务统一身份认证、单点登录。各县区各部门面向企业和群众的业务系统要与政务服务统一身份认证平台对接。拓展电子签名和电子印章应用，制定政务服务全程电子化文件单套归档标准，推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。加快建设数字政府政务中台，形成数字政府运行中枢，夯实“一网通办”“一件事一次办”等智能化服务底座，构建一批跨部门、跨层级、跨地域的高频政务服务

应用场景。2023 年底，实现市级部门自建业务系统与市一体化在线政务服务平台应接尽接；完善电子证照和电子印章系统，实现市级政务数据资源归集超 80%。

3. 强化数据汇聚共享。开展数据汇聚治理攻坚行动，建立健全常态化数据汇聚治理和质量管控工作机制，实现数据全量化汇聚、标准化治理、场景化开发，坚决打通数据共享开放大动脉，消除信息孤岛数据壁垒。建设完善新一代政务数据共享交换体系，优化提升全市人口、法人、电子证照、自然资源和空间地理、社会信用、宏观经济等“六大”基础数据库功能，推进数据属地回流、接口代理，推进市、县区政务数据目录编制，按需整合行业数据，紧贴“放管服”改革建设一批高质量主题库、专题库。强化数据共享互认，推动审批、监管、执法、信用数据共享融合，聚集企业群众办事需求，大力推进重点领域高价值数据安全有序开放，深入开展公共数据场景化开发利用，有力激发数据要素流动和价值潜能。加强政务数据全生命周期安全防护，加快构建数字政府安全保障体系，全面强化数字政府安全管理责任，确保政务网络和数据安全。

（三）建设素质过硬的政务服务人才队伍

1. 优化进驻人员配置。各部门根据业务办理需要选优配强派驻政务服务中心工作人员，审批人员应为在编的业务骨干，派驻时间一般不少于两年。建立一支服务意识强、业务技能高的职业化政务服务综合窗口办事员队伍，由政务服务管理机构统一配

备综合窗口办事员。推动县（区）级政务服务管理机构统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员，鼓励向村（社区）派驻便民服务专职工作人员。通过政府购买服务提供办事窗口服务的，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格。

2. 健全培训管理制度。建立健全市、县一体培训管理制度，统一服务标准和规范，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。按照综合窗口办事员国家职业技能标准积极开展业务培训、等级认定、定岗晋级等工作。加强全市一体化政务服务平台运营管理队伍建设，强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备和培训。

3. 健全考核激励机制。建立干部窗口锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到各级政务服务中心（便民服务中心）工作。各级政务服务管理机构负责本级中心进驻人员的日常管理、服务规范和考核评优。完善综合窗口办事员激励举措，增强人员队伍的稳定性。积极开展创先争优活动和政务服务技能竞赛，建设“最佳政务服务大厅”，推选“最美政务人”。

（四）推动政务服务法治建设。坚持依法行政，贯彻落实国家、省《优化营商环境条例》和《江苏省促进政务服务便利化条例》，运用法治思维和法治方式推进政务服务改革发展。加强数字法治政府建设，明确数据共享规范和要求，出台电子证照、电子印章统一认证使用相关管理办法。统筹立改废释纂，及时清理和修改完善与“放管服”改革、推进政务服务标准化、规范化、便

利化不相适应的地方政府规章和行政规范性文件，发挥法治引领和保障作用，切实提高政务服务领域法治化水平。

六、聚焦凝聚工作合力，切实加强组织保障

（一）加强组织领导。各县区、市各部门要提高政治站位，加强组织领导，层层压实责任，充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，做好经费、人员、场地、信息化等各项保障，确保各项工作任务落地见效。各地各部门要各尽其职、密切配合、一体推进，认真研究制定适合本地区本部门的工作实施方案，细化分解任务，明确时间节点，加强统筹协调，及时推动解决重点难点问题。市各部门要强化对本系统业务指导，形成上下联动、整体推进、集成高效的工作格局。

（二）强化督查推进。各地各部门要对政务服务工作推进情况开展动态评估，加大督促检查力度，及时补短板、强弱项、增优势。充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，畅通群众投诉渠道，通过模拟办事、随机抽查、明查暗访、督查通报等方式，切实解决群众关心关注的实际问题。对积极担当、勇于作为、抓落实成效明显的要强化表扬和正向激励，对工作不作为、慢作为、乱作为的要批评问责。

（三）积极宣传推广。充分发挥报刊、广播、电视、网络等传统媒体和新兴媒体的作用，通过新闻报道、典型宣传等多种形式，向社会各界提供通俗易懂的政策解读，对关联性较强的政策要一并解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚

共识。弘扬创新实干精神，加强清廉文化建设。积极推广创新度高、企业和群众获得感强的优秀案例，形成更多可复制可推广的工作机制和创新成果，形成全社会广泛支持和积极参与政务服务工作的良好氛围，营造风清气正、昂扬向上的政务服务环境。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委，市法院，市检察院，连云港警备区。

连云港市人民政府办公室

2022年10月26日印发
