

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〔2024〕12号

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室 关于印发厦门市深化政务服务“一网好办”改革 推进“高效办成一件事”工作要点的通知

各区人民政府、市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

《厦门市深化政务服务“一网好办”改革推进“高效办成一件事”工作要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好落实。

厦门市行政审批制度改革工作领导小组办公室

2024年7月29日

（此件主动公开）

厦门市深化政务服务“一网好办”改革推进 “高效办成一件事”工作要点

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》精神和《福建省 2024 年政务服务“一网好办”改革工作要点》要求，以数字化改革引领优化营商环境，推动政务服务线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，制定以下工作要点。

一、全面加强政务服务渠道建设

（一）推进线下办事“只进一门”

规范实施政务服务中心进驻事项负面清单制度，原则上清单外政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理。调整优化便民服务中心进驻事项，循序推进乡镇、街道实施的政务服务事项（含公安户政、市场监管所等派驻机构业务）入驻便民服务中心集中办理，并通过帮代办、全程网办、远程视频帮办等方式丰富办理途径。探索推动市级公安业务综合窗口改革。合理设置“一件事一次办”“跨域通办”“帮办代办”等专业服务窗口，提升综合窗口“全科受理”能力。便民服务中心除公安、市场监管业务外，其他业务实现无差别综合窗口全覆盖。强化便民服务中心（站）规范化建设，推广农村建房“一件事”改革。完善“e 政务”自助服务一体机在基层的布设和维护，探索

在基层银行服务网点、邮政网点、企业园区等场所布设“e 政务”自助终端。（牵头单位：市数据管理局、各区政府，责任单位：市公安局、市场监管局、各审批服务部门）

（二）推进线上办事“一网通办”

优化省网上办事大厅厦门旗舰店页面风格和用户体验。持续拓展“智能问答、智能搜索、智能导办”等服务功能。除法律法规另有规定或涉及国家秘密外，推动省网上办事大厅事项同质同源入驻闽政通 APP。建设缴费专区、台胞专区等特色服务区，推动更多厦门特色服务入驻台胞服务专区，为台胞台企提供办事服务、政策解读、台海资讯、税费服务等一站式服务。按照省政务自助机通办平台建设进度，推动适合自助办理的高频政务服务事项同质同源入驻“e 政务”，探索依托自助机远程核验功能替代现场窗口身份、材料核验，持续提升“e 政务”跨省通办服务效能。配合省“闽政务”建设应用；推进“i 政务”平台建设，推动各类非涉密“办文、办事、办会”等轻量化政务工作事项掌上办、高效办，逐步实现跨层级、跨部门、跨系统政务工作“一网协同”。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：市委台办、税务局、医保局、公安局、信息集团、各审批服务部门、各区政府）

（三）推进企业和群众诉求“一线应答”

根据省级部署，提高 12345 与 110 对接联动质效，科学合理分流非警务求助；配合推进 12345 热线与闽政通“福建易企办”对接联动，更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用。做好

12345 知识库的动态维护更新，加强政务服务热线归并，推动政务服务热线、政务服务中心业务联动，有效衔接诉求受理和业务办理，实现诉求快速分流办理。根据需要设置重点领域专席，加强政务服务热线专席业务培训。完善“办不成事”反映窗口工作机制。在全市各级窗口全面配置政务服务评价器或评价二维码，落实主动邀请评价机制；依托省政务服务“好差评”系统，落实差评整改和数据汇聚要求，定期开展“好差评”工作情况“回头看”。

（牵头单位：市政府办公厅（市政务热线服务中心）、数据管理局，责任单位：市公安局、发改委（营商办）、各相关部门）

二、全面深化政务服务模式创新

（四）推进关联事项集成办

1. 推动重点“一件事”落实。9月底前完成国务院部署的13件“高效办成一件事”落地实施。完善线上线下服务模式，合理设置服务窗口，强化现场引导；做好事项体验和系统运行测试，及时发现办理过程中的问题。有序推进新一批8个重点“一件事”实施。推动跨域办、智能办、承诺办、免申办等改革试点成果与集成办服务方式有效融合。落实省级部署的“打造高频一件事一次办套餐”试点任务，依托省“一件事一次办”平台，新增“初始排污权和排污许可一件事”“食品证照注销一件事”等一批“一件事”，扩大高频证照变更联办事项覆盖面，完善情形引导、场景导航、智能申报等功能。（牵头单位：市数据管理局、各“一件事”牵头部门，责任单位：各相关审批服务部门、各区政府）

2. 打造特色集成服务。持续提升厦门市工程建设项目审批管理系统智能化、数字化水平，优化项目审批数据汇聚共享。进一步深化“日清月结”工作机制，纠治项目审批“体外循环”问题。推动工程建设项目审批整合贯通水电气网涉路施工审批。打造台胞台企“一件事”升级版，推广集美区试点工作经验，进一步细化梳理相关公共服务事项标准和表单，实现“一表申请、一次办结”。在赴金旅游办证中心设置“近便利”台胞服务专区，为台胞提供跨部门“一站式”综合服务。深化翔安南部片区指挥部“一件事”特色服务，为入驻片区的经营主体提供更多涉企全生命周期的一站式服务。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：市市政园林局、市委台办、翔安区数据管理局（审批局）、各区政府、各相关部门）

（五）推进容缺事项承诺办

1. 推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。依托省网上办事大厅调整公布告知承诺制事项清单，规范告知承诺和容缺受理事项办事指南展示。对存在失信未修复的企业或个人，限制使用告知承诺申报方式。规范告知承诺书模板和须提交材料清单，承诺书中应载明事中事后核查标准和失信后果。落实自愿承诺原则，对于企业群众不愿实行承诺办的，按照正常方式审批。依托省一体化大融合行政执法平台配置“审管联动”监管方式，主动接收省网上办事大厅推送的承诺办件信息，根据办件可能产生风险和相关企业、个人历史信用记录等，开展差异化监管，并将承诺和

履约信息共享至厦门市公共信用信息平台。（牵头单位：市司法局、数据管理局、发改委（信用办），责任单位：各审批服务部门、各行政执法部门、各区政府）

2. 推行市场准营承诺即入制改革。在不涉及重大安全风险和安全生产领域，对申请从事特定审批事项的，行政机关一次性告知经营主体必须具备的审批条件及要求、履行承诺情况核查标准、违反承诺处置措施等，经营主体就申报事项符合审批条件和愿意承担相应后果作出书面声明及承诺后，即可取得相关许可，依法开展投资经营活动，同时配套完善全链条全领域监管模式，加强事中事后监管。（牵头单位：市市场监管局、数据管理局、自贸委、司法局，责任单位：各相关审批服务部门）

（六）推进异地事项跨域办

根据国家和省级工作部署，加强系统对接和跨省数据共享、证照互认，提升“跨省通办”业务线上办成率。完善“异地代收代办”“多地联办”“远程视频身份核验”等线下服务渠道，建立完善“远程视频身份核验”图片信息归档核查机制，推动政务服务“全市通办”。按照省级部署，配合开展与泛珠三角区域其他省区通办业务。完善“e政务”通办对接机制，促成数据在跨省业务之间共享共用，提升点对点“跨省通办”实效。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

（七）推进政策服务免申办

1. 推动惠企政策直达。依托厦门市惠企政策免申即享平台汇

总公布各类惠企政策，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，推动政策和企业精准匹配。规范惠企政策基本要素内容，完善惠企政策办事指南生成机制。加快推动惠企政策“免申即享”、惠企资金直达企业。通过“一人一档”“一企一档”精准定位享受对象，主动出具办理结果。依托闽政通 APP 个人专属服务空间，做好“提醒办”服务应用。（牵头单位：市工信局、数据管理局，责任单位：市财政局、各相关部门）

2. 便利政务服务申请。对法律法规明确要求依申请办理的事项，探索在“食品经营证照变更联办”“生育津贴”“医保在职转退休”等领域，为符合条件的企业和群众提供主动精准推送、智能帮办、智能填写申请、自动调用材料等便利化服务。（牵头单位：市数据管理局、市场监管局、医保局，责任单位：各审批服务部门）

三、全面强化政务服务数字赋能

（八）充分发挥政务服务平台支撑作用

根据省电子印章公共管理平台的建设安排，推动各业务系统与福建省电子印章公共管理平台对接，规范提供电子印章生成、换领、延续、注销服务，实现跨域电子印章验签、互认。依托省数字身份管理服务平台，优化完善自然人、法人及其他社会组织的身份核验服务能力。实现“一地注册、各地互认、单点登录、全网通办”。按照省里要求梳理全市自建政务服务系统，各业务主管部门制定整合、保留、废止计划，持续推动我市自建系统优

化整合。按照省统一收件系统对接标准，推动我市综合收件系统、通用审批系统、各部门自建系统与省统一收件系统对接工作。强化服务融合和数据互通，拓展政务服务码应用场景，推出一批高频服务事项实现“码上办”，为企业群众提供更加高效便捷的政务服务。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

（九）统筹公共数字资源体系建设

规划建设厦门市一体化数字资源管理平台（IRS），对厦门市级历年沉淀的数字资源进行全面普查，盘清应用系统底数、运行状态等，统筹建设全市公共数字应用、公共数据、公共组件，规范应用的谋划、开发、运维、注销等全流程管理，实现全市数字资源一本账管理、一揽子申请、一平台调度，提升资源使用效率。夯实城市大脑智能数字底座。围绕智治、兴业、惠民三大方向，拓展各类数字应用服务场景，使城市更智能、治理更精细、生活更便利。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各相关部门）

（十）提升政务数据共享实效

1. 强化数据汇聚和证照调用。梳理审批服务中需要共享的垂管政务数据需求，依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽，推动垂管政务数据直达基层。配合开展省级自建系统办件数据汇聚工作。推动企业群众通过闽政通 APP 反馈名下电子证照问题，推动证照生成部门开展错证缺证集中治理，落实电子证照与纸质证照同步生成、变更、注销。完善电子证照授权调用制度，加强

政务数据全流程安全管理，加大商业秘密、个人信息保护力度。

（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

2. 推进“无证明城市”建设。根据省司法厅统一部署，规范实施证明事项清单。优化证明材料获取方式，推动已纳入“全省办事免提交证照清单（试行）”的“政府部门核发材料”按照电子证照管理要求，通过电子证照库共享获取；未纳入“全省办事免提交证照清单（试行）”的，按照高频先行原则，分批推进审批部门通过一体化协同办公平台向有关部门调用获取相关文件。

（牵头单位：市数据管理局、司法局，责任单位：各审批服务部门、各区政府、信息集团）

3. 推进“数据最多采一次”。完善基础数据目录，对照全省政务服务事项需采集的数据项清单，指导推动各审批服务部门补充完善现有数据目录，推进数据目录标准化，完善“一企一档”“一人一档”等对象库数据目录，开展政务服务系统与基础库对接，落实事项受理或申报页面表单数据配置，推动申报材料、申报信息自动获取、自动填报。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

（十一）持续加强新技术全流程应用

按照成熟稳定、适度超前的原则，应用大数据、区块链、人工智能等新技术，推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变。探索应用自然语言大模型等技

术，优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务，在人社、公积金、市场监管等领域更好引导企业和群众高效便利办事。（牵头单位：市数据管理局、人社局、住建局（公积金中心）、市场监管局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

四、全面推动政务服务扩面增效

（十二）增强帮办代办能力

建立各级帮代办事项清单，明确帮代办人员配置、工作职责、责任边界、服务内容。按照省级部署，依托省帮代办系统开展线上帮代办服务。依托政务服务中心导办员、志愿者，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。强化涉企服务帮代办机制，在高新区、产业园区等建立专班服务、专员跟进等机制，加强项目全流程帮办代办服务。依托“e 鹭办”线上帮代办平台强化对重点重大项目审批过程的协调服务保障。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府、各管委会）

（十三）丰富公共服务供给

推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气网、公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等公共服务，规范入驻政务服务中心或省网上办事大厅。推行水电气网“全生命周期”联办服务，推动企业注册、变更、注销等信息向水电气网等公共服务行业推送，实现水电气网相关业务联合受理。（牵头单位：市数据管理局、市政园林局、市场监管局，责任单位：

市教育局、人社局、卫健委、住建局、各相关部门、各区政府)

(十四) 拓展增值服务内容

1. 强化线上服务部署。统筹协调涉企服务资源，推动涉企服务应用入驻“福建易企办”厦门企业特色服务专区，进一步充实完善企业服务内容。根据省里部署，推动相关部门利用“提醒办”服务功能，精准推送涉企服务。(牵头单位：市发改委(营商办)，责任单位：各相关部门、各区政府、各管委会、信息集团)

2. 建设线下服务专区。在各区打造一站集成的企业综合服务中心(专区)，整合政务服务中心和企业服务中心资源，建立联动机制，探索打造涉企服务“一类事”场景。在市政务服务中心依托各相关进驻部门窗口、首贷续贷中心、法律援助中心等，一站式提供政策、法律、金融、人才、科创、国际贸易等支持企业发展的衍生服务事项。(牵头单位：市数据管理局、工信局、各区政府，责任单位：市司法局、人社局、住建局、科技局、贸促会、厦门海关、各相关部门)

3. 搭建“境外人士服务专区”。依托“i 厦门”平台，梳理、整合涉及境外人士的政务服务事项、政策信息和常用软件服务，建设“境外人士服务专区”桌面端，实现涉境外人士政务服务事项线上预约和办理；建设涉境外人士咨询运营机制，提供涉境外人士信息服务；提供境外人士入境后日常生活常用软件服务指南，满足在厦境外人士工作生活的相关需求。(牵头单位：市数据管理局、外办、市委台办，责任单位：各相关部门、各区政府)

五、全面夯实政务服务工作基础

（十五）健全政务服务标准体系

鼓励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，强化已有地方标准实施应用。持续收集各审批服务部门关于“五级十五同”标准设置问题，统一向省审改办反馈，推动省级业务主管部门优化“五级十五同”标准。优化市一体化政务服务平台辅助检测功能，提高问题检测覆盖面和准确度。推动“同一事项、同一标准”，纠治“标准和执行‘两张皮’”问题。推动各部门落实省级“一件事”标准目录要求，正确绑定发布我市“一件事”。升级我市“一件事”标准化目录，在“三级四同”基础上，建立健全目录事项动态调整机制，依据标准目录开展办件数据汇聚、统计、考核等改革成效监控工作。（牵头单位：市数据管理局、市场监管局（市标准化院），责任单位：各审批服务部门、各区政府、各管委会）

（十六）强化政务服务制度供给

贯彻落实《福建省电子印章管理暂行办法》《福建省政务服务电子文件归档和电子档案管理办法（试行）》，按照电子档案单套制管理细则，加快政务服务档案电子化。根据省里统一要求，进一步规范政务服务审批文书用章。修订完善政务服务领域地方性法规、地方政府规章、行政规范性文件，破解“一网好办”新型服务模式的制度障碍。（牵头单位：市数据管理局、档案局、档案馆、司法局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

（十七）健全政务服务工作体系

1. 提升政务服务评价科学性。依托全省统一的政务服务效能监督管理平台、一体化政务服务平台电子监察系统，提升群众评价真实性、客观性。定期分析政务服务“好差评”、12345 热线有关政务服务诉求等数据，强化评价结果应用。找出系统性、结构性的突出问题，推动部门整改提升，并通过数据校核，提高上报数据的准确性和及时性。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：市政府办公厅（市政务热线服务中心）、各审批服务部门、各区政府）

2. 强化窗口人员管理。鼓励各区通过统一购买服务，为所辖政务（便民）服务中心配备综合窗口服务人员和现场导办员。鼓励政务服务中心工作人员参加政务服务办事员资格考试。严格实行“三集中、三到位”制度，纠治业务授权不到位、“明进暗不进”问题。加强对部门进驻人员日常管理，强化对分中心、靠前延伸窗口业务指导和管理考评。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：各审批服务部门、各区政府）

3. 有序做好事项权限调整。规范承接省级下放事项；按照“依法、优质、高效”的要求，依托系统开展市级以下事项下放（委托）审核，每半年集中开展一次政务服务事项审批权限层级调整，严格落实承接能力评估和合法性审查，适时开展成效评估。规范翔安区“相对集中许可权”实施过程中审批监管权责划分。（牵头单位：市数据管理局，责任单位：翔安区数据管理局（审批局）、

各审批服务部门、各区政府)

六、工作要求

请各区、各相关部门采取有力措施，确保各项任务按要求落实到位，各牵头单位、各区审改办需于2024年11月15日前向市审改办报送工作完成情况。