

# 厦门市湖里区数据管理局

厦湖数据〔2024〕19号

## 湖里区数据管理局关于深化政务服务 “一网好办”改革推进“高效办成一件事”工 作的通知

各街道办事处，区直各办、局，各有关单位：

为落实《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》（厦审改办〔2024〕12号）文件要求（详见附件），推动政务服务提质增效，提升线上线下政务服务能力，打造一流营商环境。请各有关单位做好以下工作：

### 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。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:区数据局、各街道办（含所辖社区），责任单位:湖里公安分局、区市场监管局、各审批服务部门）

## **（二）推进线上办事“一网通办”**

配合市数据局优化省网上办事大厅厦门旗舰店用户体验，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。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:区数据局，责任单位:区委台办、区税务局、市医保中心（湖里管理部）、湖里公安分局、各审批服务部门）

## **二、全面深化政务服务模式创新**

### **（三）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。落实市级部署的“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:区数据局、各“一件事”牵头部门，责任单位:各相关审批服务部门、各街道办（含所辖社区））

**2.打造特色集成服务。**配合市数据局持续提升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。进一步深化工程建设项目审批“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。（牵头单位:区数据局，责任单位:区住建局、区委台办、各相关单位）

#### **（四）推进容缺事项承诺办**

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:区司法局、区数据局、区发改局(信用办)，责任单位:各审批服务部门、各行政执法部门、各街道办（含所辖社区））

#### **（五）推进异地事项跨域办**

根据国家、省级和市级工作部署，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:区数据局，责任单位:各审批服务部门）

### **三、全面加强政务服务数字赋能**

#### **（六）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，规范做好电子印章生成、换领、延续、注销工作。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，持续推动自建系统优化整合。按照省统一收件系统对接标准，推动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:区数据局，责任单位:各审批服务部门）

#### **（七）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。遵守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:区数据局，责任单位:各审批服务部门）

**2.推进“无证明城市”建设。**根据省司法厅、市司法局统一部署，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:区数据局、区司法局，责任单位:各审批服务部门）

**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:区数据局，责任单位:各审批服务部门）

#### **（八）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

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、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：区数据局、区人社局、区市场监管局，责任单位：各审批服务部门）

#### **四、全面推动政务服务扩面增效**

##### **（九）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。依托各级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，加强项目全流程帮办代办服务。依托“e警办”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：区数据局，责任单位：各审批服务部门、各街道办（含所辖社区）、各相关单位）

##### **（十）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：区数据局、区市场监管局，责任单位：各相关单

位)

### **(十一) 拓展增值服务内容**

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,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:区数据局、区委外办、区委台办,责任单位:各相关单位)

## **五、全面夯实政务服务工作基础**

### **(十二) 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,统一向市审改办反馈,推动业务主管部门优化“五级十五同”标准。根据市一体化政务服务平台辅助检测功能,及时整改省网问题事项,对检测有异议的事项进行及时申诉,推动一体化平台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,正确绑定发布我区“一件事”。升级我区“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:区数据局,责任单位:各审批服务部门、各街道办(含所辖社区))

### **（十三）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。配合市级有关部门做好政务服务领域地方性法规、地方政府规章、行政规范性文件修订完善工作，破解“一网好办”新型服务模式的制度障碍。（牵头单位：区数据局、区档案局、区司法局，责任单位：各审批服务部门）

### **（十四）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。（牵头单位：区数据局，责任单位：各审批服务部门、各街道办（含所辖社区））

**2.强化窗口人员管理。**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：区数据局，责任单位：各审批服务部门）

**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，依托系统开展区级以下事项下放(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。（牵头单位:区数据局，责任单位:各审批服务部门）

## 六、工作要求

请各审批服务部门、各街道办、各相关单位高度重视，按照文件要求认真完成各项工作，并于2024年11月1日前通过内网OA向区数据局报送工作完成情况，我局将汇总报送至市数据局。

附件：《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》（厦审改办〔2024〕12号）

湖里区数据管理局

2024年8月27日

（此件主动公开）

---

厦门市湖里区数据管理局

2024年8月27日印发