

厦门市湖里区人民政府 厦门市数据管理局 文件

厦湖府〔2024〕127号

湖里区人民政府 厦门市数据管理局 关于印发湖里区政务服务指标提升 “双牵头”工作要点的通知

各街道办事处，区直各委、办、局，各有关单位：

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》《厦门市2024年优化营商环境工作要点》文件精神，现将《湖里区政务服务指标提升“双牵头”工作要点》印发给你们，请认真组织实施。

厦门市湖里区人民政府

厦门市数据管理局

2024年11月1日

（此件主动公开）

湖里区政务服务 指标提升“双牵头”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》《厦门市2024年优化营商环境工作要点》《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》要求，在2023年《湖里区政务服务指标提升“双牵头”工作方案》基础上，湖里区人民政府及厦门市数据管理局结合实际情况，联合制定以下2024年工作要点。

一、总体要求

始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以深化拓展“深学争优、敢为争先、实干争效”行动和开展“快字当头提效率、机关带头转作风”专项行动为契机，以“高效办成一件事”为抓手，着力强基补短、试点探索，持续提升湖里区政务服务效能，最大限度实现利企便民，推动更高水平建设高素质高颜值现代化国际化城市。

二、主要任务

（一）推进“无证明省份”建设

推动建立“无证明省份”运行机制，规范电子证照、电子证明、可信电子材料等证明材料分类，通过电子证照库、省“无证明系统”、省、市电子证明库、省可信电子材料库等方式获取证

明材料。建立电子证照生成和证明事项目录动态更新机制，开展错证缺证集中治理，提高电子证照应用质效。在容缺受理基础上建立业务协同模式，指定专人统筹负责本单位证明材料的协同获取业务。推行证明材料全面电子化，通过线上补件、材料替代等进一步完善证明材料兜底方式。多渠道加强“无证明省份”宣传，推行办事事前核验。

牵头单位：厦门市数据管理局、厦门市司法局、湖里区数据管理局、湖里区司法局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：持续推进

（二）推进“数据最多采一次”改革

对照全省政务服务高频事项需采集的数据项清单，配合市级各审批服务单位补充完善现有数据目录，推进数据目录标准化。规范汇聚表单数据项和事项结果数据，完善“一企一档”“一人一档”基础库。在政务服务系统与基础库对接改造基础上，落实事项受理或申报页面表单的数据回填测试和验证工作，实现线上端、窗口端和自助终端办事过程数据共享回填。

牵头单位：厦门市数据管理局、湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：2024年12月底前并持续推进

（三）提升闽政通APP应用质效

持续优化服务体验，配合省级梳理常见问答素材，提升智能客服水平。依托“福建码”归集个人、企业名下电子证照、可信电子文件、电子证明，在政务服务审批系统与闽政通APP“福建码”对接改造基础上，推行“扫码办事”，减少受理过程表单填写项、材料提交数，以“码上办”推动服务“马上办”。在政务服务中心布置宣传物料，并推广“福建码”扫码取号服务，提高“福建码”使用率。

牵头单位：厦门市数据管理局、湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：持续推进

（四）优化“e政务”自助机应用

通过现有布局优化、区街共建、引导企业布点等方式，落实《福建省数字政府改革和建设总体方案》和《厦门市“十四五”城乡社区服务体系规划建设规划》文件要求，推动“e政务”自助终端向城市社区延伸，完成城市社区全覆盖，实现政务服务“就近办、家门口办”。

牵头单位：厦门市数据管理局、湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：持续推进

（五）编制政务服务领域省级地方标准

根据《福建省市场监管局关于印发 2023 年第二批福建省地方标准制修订计划项目的通知》（闽市监标准〔2023〕382 号），结合无差别综合窗口运行管理实际情况，通过草案拟写、各地调研、专家研讨、各地市征求意见、提交审核评审等，打造《无差别综合窗口运行管理规范》福建省地方标准。

牵头单位：厦门市数据管理局、湖里区数据管理局

责任单位：湖里区政务服务中心无差别综合窗口各进驻单位

完成时限：2024 年 12 月底前

（六）推动“高效办成一件事”改革落地

持续完善第一批国家 13 个重点“一件事”落地见效，做好业务梳理、系统对接、事项授权和业务培训等，强化与上级业务指导单位协同配合，完成第二批国家和福建省 13 个重点“一件事”上线运行，全面进驻政务服务中心办理。拓展企业信息变更“一件事”和企业注销“一件事”集成事项范围，推动“一件事”在“食品经营证照变更联办”“生育津贴”“医保在职转退休”等领域免申办。通过政府网站、公众号、新媒体等渠道，积极开展“高效办成一件事”服务成效宣传。

牵头单位：厦门市数据管理局、厦门市市场监督管理局、厦门市医保局、湖里区数据管理局

责任单位：各“一件事”牵头单位、湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：根据省级业务部门统一部署要求完成

（七）打造“近便利”台胞服务集成办

在赴金旅游办证中心设置“近便利”台胞服务专区，整合公安台胞证、居住证、定居证、临时入境机动车驾驶许可办理、无犯罪记录证明和出入境记录查询6个高频事项为台胞警务服务“4+2”，集成办理生活、入学、入园、就业、补贴、单位参保、个人参保、个体工商户证照联办、健保核退结算等9个湖里区台胞政务服务“一件事”以及警务、银行、公证等服务，进一步推动国家第一批13个重点“一件事”帮办代办，为五通码头登陆台胞提供跨部门“一站式”综合服务。

牵头单位：厦门市公安局、湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、各有关单位

完成时限：2024年10月底前

（八）打造基层政务服务示范标杆

深入优化基层便民服务中心（站）等政务服务场所建设、事项管理、办理流程、服务质量、督查机制，切实提升街道、社区政务服务规范化水平，积极打造本地区基层政务服务示范点，持续加强便民服务中心（站）规范化管理。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：2024年12月底前

（九）持续推进街道线下办事“只进一门”

合理调整优化街道便民服务中心进驻事项，根据街道便民服

务中心现有场地条件，循序推进市场监管所等派驻机构业务全面入驻街道便民服务中心集中办理，并探索通过帮代办、全程网办、远程视频帮办等方式丰富办理渠道。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区市场监督管理局、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：持续推进

（十）探索“高效办成商圈一类事”改革

以企业办事需求出发，梳理集成装修、新证、换证、注销、台胞服务等5个“一类事”，在金山街道两金片区推出“高效办成商圈一类事”政务服务，丰富片区涉企服务供给，为企业提供一站式政务及其衍生服务等超预期服务。探索在万达鹭港等成熟商圈复制推广，实现“高效办成商圈一类事”政务服务多点覆盖。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：2024年12月底前

（十一）实现“高效办成小区一件事”全覆盖

将政务供给从“社区办”延伸到“小区办”，从“窗口办”延伸到“家门口办”，实现政务服务“零距离”。梳理集成与居民生活高关联高频办的出生、教育、创业、社保、驾照、买房等15个小区“一件事”，在小区、楼宇公告栏等醒目位置公开政务

服务事项清单，依托社区帮代办人员，主动为辖区居民提供政务服务事项咨询解答和指导帮办服务。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：2024年10月底前

（十二）升级“小湖”帮代办品牌

深化“小湖”系列帮代办，在尊重申请人意愿的基础上，主动为老年人、残疾人等群体提供陪同办、代理办、优先办等靠前服务。持续开展“我陪群众走流程”“领导陪办”活动，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位、湖里区各街道办事处（含所辖各社区）

完成时限：持续推进

（十三）实施政务服务增值化改革

在区政务服务中心打造涉企“政务增值服务专区”，充分整合涉企政务服务事项及企业诉求、政策、人才、金融、市场、科创、创业、权益、法治等支持企业发展的衍生服务事项，集成“一类事”涉企服务产品，设置涉企综合服务窗口，采用窗口综合受理、平台流转办理服务模式，通过政务服务与企业服务两中心及各涉企服务单位线上线下联动方式，为企业提供政务服务和衍生

服务“一站式打包办”。

牵头单位：湖里区数据管理局

责任单位：湖里区各审批服务单位

完成时限：2024年10月底前

三、相关要求

（一）切实提高站位

建立营商环境指标双牵头机制是我市优化营商环境的重要举措。各相关单位要坚持以人民为中心，提高政治站位，牢固树立为民意识、责任意识、担当意识，以熟悉法律法规、精通政策业务、规范工作流程、扎实履职尽责为基础，切实将“双牵头”机制落实落细，加强沟通，高效协作，提高群众办事体验感。

（二）加强组织实施

由湖里区人民政府和厦门市数据管理局共同建立营商环境政务服务指标提升工作“双牵头”机制。厦门市数据管理局作为政务服务市级牵头单位，强化牵头及市区两级联动枢纽地位，加大对湖里区政务服务指标提升工作的协调、指导支持。湖里区数据管理局要起到牵头抓总的作用，积极协调解决改革中遇到的问题，推进“双牵头”各项任务落实到位。各相关单位要指定专人负责，压实责任，细化措施，及时报送改革成果，确保各项工作任务高标准、高效率、高质量落实到位。

（三）抓好督导落实

湖里区数据管理局要应用好联络机制，强化督导落实及责任

落实，对于未按工作要点要求推进工作、落实不到位、未按时完成工作任务的，及时进行督办、狠抓落实。

（四）强化成效梳理

各单位要尽职尽责，不断创新政务服务举措、提升服务成效，报送工作改革成效总结，同时做好宣传工作。利用各种途径，宣传各项改革政策措施，提高群众知晓度和关注度，并加强政务服务窗口工作人员服务标准和服务规范培训，有效解决营商环境政策落地问题，鼓励各单位积极申报地方或国家标准试点项目，将改革成效推广至全市、全省乃至全国。

附件：湖里区政务服务指标提升“双牵头”机制

附件

湖里区政务服务指标提升“双牵头”机制

根据《厦门市 2024 年优化营商环境工作要点》《厦门市 2024 年度营商环境绩效考核办法》，湖里区人民政府和厦门市数据管理局对 2023 年《湖里区政务服务指标提升“双牵头”机制》进行修订，形成以下“双牵头”机制。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实巩固学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，深入贯彻落实上级关于进一步优化营商环境决策部署，坚持问题和目标导向相结合，把“深学争优、敢为争先、实干争效”精神落实到政务服务改革工作全过程，积极创新、担当实干，持续提升政务服务水平，助力营商环境优化，为创新推进中国式现代化湖里实践提供优质高效的政务服务保障。

二、工作机制

由湖里区人民政府和厦门市数据管理局共同牵头推动湖里区政务服务指标提升工作，建立工作联络机制，由厦门市数据管理局和湖里区数据管理局负责统筹、协调推进湖里区政务服务指标提升工作，研究确定湖里区政务服务指标提升“双牵头”工作重大事项，听取工作进展和考核情况汇报，研究解决困难问题；各

责任单位指定专人负责，协力根据进度安排有序推进改革实施。

三、运行模式

（一）问题反馈

各相关单位贯彻落实《湖里区政务服务指标提升“双牵头”工作要点》要求，针对推进过程中遇到的突出问题，及时行文提交至湖里区数据管理局，视情召开会议研究讨论。程序性、一般性、日常工作不作为问题上交。

（二）问题协调

湖里区数据管理局针对问题报送情况召开工作会议，研究解决提交的问题。坚持依法依规、实事求是，科学决策、集体决策，在深入讨论、达成共识的基础上，及时推动落实。

（三）督导落实

湖里区数据管理局对会议明确工作落实情况进行督导，对落实力度大、完成质量高、办结速度快的单位进行通报表扬，对措施不力、进展缓慢、推诿扯皮的单位进行通报批评，对影响市区营商环境绩效考核和政务服务成效绩效考核指标的，将提请市区效能办督办。

四、联络人员名单

序号	单位	人员名单	联系电话
1	厦门市数据管理局	肖琼露	7703656
2	湖里区数据管理局	饶鹭雅	13850032958
3	湖里区市场监督管理局	张白杨	13695011256

序号	单位	人员名单	联系电话
4	厦门市医保局湖里管理部	刘道庆	15359269718
5	湖里区发展和改革委员会	汤少斌	5722127
6	湖里区教育局	杨晓岚	5788599
7	湖里区司法局	王煦	5722555
8	湖里区人力资源和社会保障局	黄林思琪	2808347
9	湖里区住房和城乡建设局	陈晓懿	13459209996
10	湖里区卫生健康局	史建平	18805075286
11	湖里区残疾人联合会	张玉华	5722507
12	湖里区湖里街道办事处	沈林仙	13779980986
13	湖里区殿前街道办事处	刘丽玲	18359200297
14	湖里区江头街道办事处	林翠丽	13860173115
15	湖里区禾山街道办事处	苏航	13306003135
16	湖里区金山街道办事处	洪晓潘	13400642338

抄送：市发改委。

厦门市湖里区人民政府办公室

2024年11月1日印发
