

我市打造“菏心意”政务服务品牌

深入推进市县乡村四级政务服务体系建设

□牡丹晚报全媒体记者 姜培军

9月1日,市政府出台《关于打造“菏心意”政务服务品牌深入推进市县乡村四级政务服务体系建设的实施意见》,以打造“菏心意”政务服务品牌为统领,深入推进市县乡村四级政务服务体系建设,开展政务服务标准化、规范化、便利化、数字化四大提升行动,推进政务服务与数字技术深度融合,全面提升政务服务水平。



让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便

根据工作目标,2022年年底前,完成全市各级行政许可事项和高频政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南的修订公布。各级政务服务大厅组建“菏心意”帮办代办服务团队,全面优化升级帮办服务。依托省一体化政务服务平台,更多事项实现“网上办、掌上办、跨域办、就近办”,在线申办率达到70%。企业和个人全生命周期“一件事”集成服务场景更加丰富。

2023年年底前,各级政务服务事项实现标准化,高频事项实现全市无差别受理、同标准办理。线上线下服务深度融合、无缝衔接,桌面端、移动端、窗口端、自助端四端体验一致。高频电子证照全面应用,“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖,智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效。

2025年年底前,实现标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的市县乡村四级政务服务体系建设全覆盖。

服务体系实现全覆盖,服务场所、服务事项、服务流程、服务规范、服务队伍、运行管理等领域标准化建设取得显著提升,企业和群众的办事体验进一步增强。各级政务服务大厅成为集智慧办事、宣教互动、公益服务、政企会商、“市民客厅”等功能于一体的现代“政务综合体”,免证办事、一码通行成为常态,企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。“菏心意”政务服务品牌成为全省政务服务最佳品牌之一。

白话版“零咨询”办事指南让群众“一看就明白”

鼓励提供白话版“零咨询”办事指南,对申请材料的审查要点通过可视化、口语化等形式进行注解说明,让群众和企业“一看就明白、一填就准确、一审就通过、一次就办好”。除办事指南明确的条件外,不得自行增加办事要求;对

能通过数据共享等方式获取的,不再向申请人索取纸质办事材料。2022年12月底前,推出部分高频事项“白话版”办事指南;2023年12月底前,实现高频事项“白话版”办事指南全覆盖。

试点探索VR全景服务

指南。鼓励有条件的部门、县区采用“文字说明+真人讲解+经典案例”的方式直观展现办好“一件事”应具备的受理条件、申报所需材料、现场踏勘标准等内容,将枯燥的文字说明转化为立体、沉浸式新体验。

规范提升网上“中介超市”服务

持续完善网上“中介超市”平台功能,动态调整中介服务事项清单,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。

加大网上“中介超市”推广应用力度,吸引更多资

质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻,培育开放有序透明高效的中介服务市场。

明年6月底前实现实名差评100%整改

推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道的全覆盖,健全完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。增强“好差评”结果应用,强化数

据分析、研判,及时发现堵点难点问题。

2022年9月底前,依托全省统一的“好差评”系统,分批推动高频政务服务事项办理结果实时评价、全量

汇聚。2023年6月底前,推动全部政务服务事项接入“好差评”系统,持续开展差评跟踪整改反馈,实现实名差评100%整改。

针对群众“找茬”投诉,提供全流程跟踪服务

完善“吐槽找茬”运行机制,针对企业群众“找茬”投诉,提供全流程跟踪服务。大力

推广“窗口无否决权”和“否决权上移”管理机制,在咨询、审批阶段慎用否决权,减少办

阻力。推行“5+X”服务模式,采取预约、轮休等方式,为企业和群众提供错时、延时服务。

一门办理,设“办不成事”反映窗口

规范“一门办理”。建立政务服务场所进驻事项负面清单制度,除场地限制或涉及国家秘密等情形外,原则上政务服务事项均应纳入本级政务服务场所实质运行,不得在政务服务场所以外收件、受理、出件。完善“首席事务代表”制度,持续推进行业主管部门向派驻人员充分授权,杜绝“体外循环”。持续推进水电气热、电信等更多领域的便民服务进驻政务服务大厅和政务服务大厅。2022年10月底前,修

订发布市、县两级进驻事项负面清单。

深化“一窗受理”。深入推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式,推动更多政务服务事项纳入无差别或分领域综合办事窗口办理,实现“一窗受理、综合服务”。综合受理区域除设置无差别、分领域办事窗口外,还应合理设置潮汐窗口、“跨域通办”窗口、“办不成事”反映窗口、快递服务窗口等辅助性窗口,满足企业和群众多样化办事需求。

年底前新增100项“一网通办”事项

深化政务服务“一网通办”,加大办事环节精简和流程再造力度,分批推进标准化事项在一体化政务服务平台运行,提供全流程、全环节网上服务,实现政务服务事项“应上尽上”,更多事项“网上办”“掌上办”。2022年12月底前,新增100项依申请政务服务事项高质量“一网通办”,各级政务服务事项在线申办率达到70%。

群众“点单”,邮政专员30分钟内上门

打造政邮合作“居家办”服务品牌。以群众需求为导向,调整政务服务供给模式,政务服务管理部门与邮政部门合作,通过邮政网点帮办代办、上门收件等方式,提供“群众点单、邮政跑单、中

心做单、政府买单”的“居家办”服务。群众“点单”后,邮政专员5分钟内响应、30分钟内上门、3小时内送达“响应”窗口,申请材料和审批结果双向免费邮寄,实现群众办事“一次也不跑”。

明年底前现行有效证照基本实现电子化

2022年11月底前,推出一批告知承诺“减证”事项清单,推动“无证明之市”建设活动取得实效。

深化电子证照应用。2023年12月底前,现行有效证照基本实现电子化,高频电子证照在政务服务领域全面应用。

依靠全省一体化“居民码”

“企业码(企业身份码)”服务体系,推动电子证照一体化、便利化应用,实现统一亮码、多码融合。2022年12月底前,选取部分场景开展“一码亮证”试点应用。2023年12月底前,“居民码”“企业码”全面关联各类行业许可电子证照证明。2025年12月底前,全面建成“居民码”“企业码”服务体系。

试点推行秒批秒办和“零材料办理”

推进政务服务“智能办”。依托“爱山东”政务服务平台“一企一档”“一人一档”功能,推动政策“精准匹配、免申即享”。健全完善政务服务地图功能,2022年9月底前,实现在线预约、在线咨询等服务。开展人工智能技术试

点应用,实现申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校核、数据实时共享等智能服务功能。

2022年12月底前,试点推行全过程无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”。

政务服务“集成办”,一个主题一并审批

推进政务服务“集成办”。围绕企业和个人全生命周期,进一步梳理“一件事”服务主题和相关事项链条,编制全市统一的工作规范和“零基础”标准化办事指南,统一审批服务流程和标准,实行

一个主题“一套材料、一次告知、一表申请、一同核查、一并审批”,实现同一主题服务在全市范围内无差别、同标准、全城办。2023年12月底之前,实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。