

亳州市数据资源管理局

亳州市数据资源局转发安徽省数据资源管理局 关于印发全面提升政务服务效能行动方案 的通知

亳州高新区管委会、亳芜现代产业园区管委会，市政务服务中心各窗口单位，各县、区数据资源局：

现将《安徽省数据资源管理局关于印发全面提升政务服务效能行动方案的通知》转发给你们，请结合实际，认真抓好落实。



安徽省数据资源管理局文件

皖数资〔2023〕10号

安徽省数据资源管理局关于印发全面提升 政务服务工作效率行动方案的通知

省政务服务中心各窗口单位，各市数据资源局，合肥、宿州市政务服务局：

为深入贯彻落实党的二十大精神，持续深化“一改两为”、提升工作效能，推动政务服务标准化规范化便利化工作再提升、新突破，省数据资源局制定了《全面提升政务服务工作效率行动方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

安徽省数据资源管理局

2023年3月23日

全面提升政务服务工作效能行动方案

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，持续深化“一改两为”、提升工作效能，全面落实“一以贯之五做到，踔厉奋发五提升”要求，以企业群众办事便利为目标，以企业群众办事满意为评价标准，立足“三主动”、促进“三提升”、抓好“三建设”，持续优化我省政务服务营商环境。

二、全流程问需于民找症结

（一）申报辅导主动帮。服务“靠前一步”，不断优化前置服务，聚焦企业群众在办事申报时遇到的政策理解、材料准备、表单填写等常见问题，梳理形成政务服务 100 问；依托各类特色窗口，通过线上线下多渠道提供事前申报辅导，打通政务服务“最先一公里”。服务“贴近一步”，各级政务服务中心设立企业服务专区，落实首问负责，提供全程帮办代办服务，鼓励为企业提供个性化定制化上门服务。服务“智能一步”，推出一批数字化服务智能化审批应用场景，探索推行 3—5 个线上虚拟大厅和“云窗口”，方便企业和群众线上申请、窗口人员远程辅助。

（二）换位体验主动找。开展线上线下多种形式的“换位体验”，主动查找办事过程中存在的不足和问题，持续优化办事服

务。推行局长“换位走流程”，部门领导班子成员与办事群众换位，从办事人角度体验事项办理流程，每月至少1次。推行前后台“换位走流程”，相关处室（科室）负责同志与窗口工作人员换位，从窗口人员角度体验日常审批运行，强化前后方业务联动，每月至少2次。推行窗口“换位走流程”，不同部门窗口之间人员岗位互换，站在对方单位角度体验事项办理情况，每月至少2次。推行异地“换位走流程”，各部门系统内窗口人员跨区域互换角色，体验事项办理情况，每季度至少1次。

（三）梳理评价主动改。从市场主体和人民群众评价中查找不足、改进作风、推进工作。畅通“主动评”，以企业和群众获得感为第一评价标准，通过“好差评”系统、12345政务服务热线、国家政务服务平台咨询投诉办理、现场评价等多维度收集企业和群众的评价信息，集中分析研判、整改提升，从服务评价“小切口”推动服务质效“大提升”，强化差评分析整改和差评管控，以“差评一件事”推动解决10个“服务一类事”，促进服务提升。开展“监督评”，依托“皖事通”政务服务监督功能，按季度开展政务服务监督活动，线上收集、分办、办理、反馈各类监督信息，建立问题清单，形成整改工作闭环。优化“建议评”，不断完善长三角政务地图意见反馈功能，收集企业和群众的评价、建议、问题等信息。

三、全方位优化服务提效能

（一）深化“一单统管”，提升标准化水平。落实国家关于

行政许可事项清单管理要求，统筹协调各级各部门认领、编制全省行政许可事项清单。按照省级统筹、多级联动，深入推进“全省一单”，统筹编制市县乡村各级政务服务事项实施要素，推动实现同一事项在省内同一层级无差别受理、同标准办理。基于全省政务服务事项管理平台，对照各级政府权责清单、公共服务清单，系统化动态调整全省各级政务服务事项目录清单、实施清单、办事指南，实现政务服务事项同源管理、同源输出、同源发布。

（二）深化“一窗通办”，提升规范化水平。编制综合窗口收件审查细则，条目式列明各类办事场景受理条件、申请材料等要素的审查标准。推动部门更大力度向窗口人员授权，实现部门窗口内部全事项“受理通办”，做到“事项进驻到位、窗口授权到位、部门通办到位”。统筹建设全省政务服务综合收件系统，规范基层便民服务中心（站）窗口建设运行，推进综合窗口在省市县乡四级全覆盖。强化“四电”场景应用，加强数据在申报、审核、审批、反馈等全流程审批环节的赋能应用，鼓励推广“承诺办”“容缺办”“免证办”“智慧办”。深化“一制度两窗口”建设，持续优化“办不成事”反映窗口运行模式，联合效能监督部门开展监督检查。

（三）深化“一网通办”，提升便利化水平。从企业和群众实际需求出发，聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，实行“一件事一次办”，打造政务服务升级版。不断提升“皖事通”“皖企通”

“皖政通”服务能力，汇聚各地各部门优质服务，推动更多惠企利民服务掌上办理，更多政策“免申即享”。依托“全省通办”系统拓展统一受理办理、异地代收代办、跨层级联办范围，提升长三角地区“一网通办”“跨省通办”服务水平。持续发挥 7×24 小时不打烊“随时办”服务品牌效应，深化“AI+政务服务”能力建设，全面融合线上线下服务渠道，拓展长三角政务地图服务能力、服务范围，推广卫生健康、文化教育、公安、养老、便民驿站等与群众生活密切相关领域主题地图场景创新应用，打造政务服务地图 3.0 升级版。提升各级 7×24 小时政务服务大厅服务能力，持续推广安徽省一体化智能自助系统应用，推动更多高频事项全省域自助通办。推进政银一体化，依托银行网点及自助终端，推动自助服务向乡镇（街道）、村（社区）及园区、商圈等人口密集场所延伸。

四、全链条夯实基础强保障

（一）强化机制建设。建立由政务服务管理部门牵头、各部门协同推进的跨部门工作机制，明确任务分工，落实落细责任，组织开展监督检查，相关工作成效纳入季度和年度考核。加强窗口队伍建设，试点推行综合窗口行政办事员管理机制，加快等级认定、定岗晋级工作，提升综合窗口人员服务能力。

（二）强化体系建设。以惠企便民为目标，将省政务服务中心大厅打造为全省标杆，强化示范引领，推动各级政务服务中心大厅规范高效运行。加强一体化规范管理，构建全省政务服务体

系管理平台，加强对省市县乡村各级各类服务场所、服务人员、服务事项及服务运行等方面的信息管理、统计分析，推动政务服务夯实基础、系统联动、对标提升。

（三）强化能力建设。从改变自己入手，持续深化窗口人员作风建设和能力建设，在全省各级政务服务中心开展“业务能力提升年”培训活动，讲政策、学业务、比创新，优秀学习成果集中交流共享，推动转作风、强素质、优服务，树立窗口服务新标杆，提升窗口服务硬功夫和软实力。将各地各部门的亮点工作纳入宣传重点，复制典型案例，推广先进经验，在全省范围内营造良好的政务服务工作氛围。