

聊城市人民政府办公室  
关于印发聊城市加快政务服务数字化流程再造  
支持“高效办成一件事”实施方案的通知

聊政办字〔2024〕12号

各县（市、区）人民政府，市属开发区管委会，市政府有关部门、直属机构：

《聊城市加快政务服务数字化流程再造支持“高效办成一件事”实施方案》  
已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

聊城市人民政府办公室

2024年9月26日

（此件公开发布）

聊城市加快政务服务数字化流程再造  
支持“高效办成一件事”实施方案

为加快政务服务数字化流程再造，推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，持续提升企业群众办事体验感、幸福感，根据《山东省人民政府关于印发山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施的通知》（鲁政发〔2024〕4号）要求，现结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻落党的二十精神，深入践行以人民为中心的发展思想。坚持“数字赋能、创新引领、场景驱动”原则，推动政务服务线上线下深度融合，着力在办事方式

多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化上实现更大突破，塑强“聊·诚办”政务服务品牌。

(二) 目标任务。全面落实“高效办成一件事”大力提升行政效能有关要求，牢固树立融合、重塑的发展理念，充分发挥数字化对政务服务内容、流程、方式的支撑作用，推动政务服务增值化改革扩面增效。到 2024 年年底，政务服务事项实际网办率达到 75%以上，高频事项“受理通过率”达到 90%以上，试点推出 10 个以上涉企“一类事”增值化服务场景，加快建成统一规范、公平普惠、便捷高效的政务服务体系。

## 二、工作任务

(一) 数字赋能服务载体建设，提升企业群众办事效率。

1.线上线下“网厅融合”。依托集约高效的线下政务服务体系，完善线上综合窗口建设；持续推进政务服务事项标准化提升，不断提高全程网办率，实际网办率提升至 75%以上。以数字化手段，建立市县乡三级窗口联动机制，实现同一事项在全市同标准受理、办理。

2.完善在线“帮办代办”。完善“人工+智能”全渠道在线咨询帮办体系，强化政务服务知识库支撑作用，提升智慧导服“总客服”效能，优化政务服务地图功能，汇聚在线查找、视频帮办、电话咨询等方式，优化精准预约、排队提醒等个性化服务，实现咨询帮办“一页集成、快速响应、闭环处理”。

3.持续深化“就近可办”。推动电子证照、无证明应用向基层延伸，完善线上站点建设，提升乡镇（街道）、村（社区）、社会合作网点等政务服务场所智慧化运行水平。鼓励在有条件、有需求的银行网点、邮政网点、园区等设置便民服务点，打造便捷高效“1530”（主城区 15 分钟、乡村 30 分钟）政务服务圈。

4.探索推行“智慧申报”。聚焦企业群众办理频次高的政务服务事项，对申请表单、申报材料进行标准化、要素化改造，强化“鲁通码”、电子证照、无证明系统等多渠道数据共享应用，为申报人员提供情形化、场景化的引导服务，实现以智能化手段辅助申请人填报，高频事项“受理通过率”达到90%以上。

5.精准服务“一线应答”。持续提升全市热线数据平台汇聚能力，依托12345政务服务便民热线，根据需要设置重点领域专席，更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用，及时了解问题建议，推动解决企业群众诉求。常态化开展热线数据分析应用，推动诉求从“被动受理”向“主动治理”转变。

6.持续优化“免申即享”。梳理惠企便民政策文件，按最小颗粒度拆分布政策事项，完善事项要素，形成全市统一标准。推动市“政策快享”平台与省政策兑现管理系统对接，统一数据结构，打通政策数据传输通道，实现省、市政策信息互联互通。全面宣传推广“政策快享”平台，推动惠企利民政策“直达快享”。

7.多渠道推进“勘验规范”。梳理涉及勘验的行政许可事项，实行清单制管理并动态维护。探索实行“云勘验”服务模式，以远程控制、视频互动、重点环节截图、全程影像记录等方式，打造云端“沉浸式”勘验。

## （二）数字赋能服务范围延伸，优化企业群众办事体验。

1.延伸拓展“公共服务”。围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景和市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，推动“一网通办”服务理念和创新模式向公共服务、便民服务领域拓展。

2.优化拓展“集成服务”。全面落实国家“高效办成一件事”2024年度重点事项清单，梳理业务流程，分析数据需求，实现申报信息共享、在线组合表单、

材料智能预检。不断拓展新的主题服务场景，充分发挥“一窗受理、一网协同”双路径，持续提升企业群众办事便利度。

3.创新涉企“增值服务”。聚焦企业在项目、政策、法治、金融、人才、科创、开放等方面的共性需求，提高市政务服务平台增值服务线上支撑能力，把数字化信息化手段延伸到各项增值服务中，构建政府、社会、市场一体协同的服务模式。

4.升级改造“在线警务”。深化“互联网+公安政务服务”，全面整合数据资源，融合部门服务事项，对公安“微警务”平台进行升级改造，在“无犯罪记录证明”全程网办的基础上，增加“注销户口证明”“户口档案查询情况证明”等事项。

5.数据赋能“住房信贷”。探索在住房公积金贷款中运用AI技术解读征信报告，实现系统自动研判，变人控为机控，加强贷款风险防控；利用信息化手段挖潜征信数据，对满足贷款条件的客户，在线测算住房公积金贷款额度，提升贷款审核效率。

6.数据共享“一卡通行”。聚焦群众需求，深化社会保障卡“一卡通”多渠道、全场景应用，人力资源和社会保障领域推进高频事项办理和待遇补贴发放“一卡”通办；就医领域实现全市定点医院药店就医购药和生育津贴发放“一卡”通用；交通领域实现城市公共交通“一卡”通行；文化领域实现公共图书馆、博物馆“一卡”畅行。

7.系统支撑“税费统缴”。持续优化不动产登记办税“一窗办理”，通过技术手段将不动产登记系统、税务征管系统、银联系统、银行支付系统等有效对接，优化税费支付通道，实现税款征收、不动产登记费“一次缴清”，稳步推进不动

产登记“税费统缴”。

(三) 数字赋能服务能级提升，助力行政审批提质增效。

1.探索政务场所“智慧管理”。建立政务综合体运行指标体系，推动政务大厅、业务专厅智慧化管理，整合智能叫号、窗口评价、办件信息、自助服务、人员识别等数据资源，为数据展示、问题分析提供支撑。

2.探索建设“统一发证中心”。梳理优化制证流程，利用信息化手段打通审批业务办结、集中制证管理、结果集中发放、自助灵活取件等环节，探索建立综合受理“发证中心”，实现证照管理“一体化”。

3.标准化赋能“智能审批”。巩固政务服务事项标准化梳理成果，对办理事项涉及的适用条件、所需材料、业务规则、审查要点等进行全量精细化梳理，形成审核主体特征库、审查材料要点库，实现全流程自动审查核验、在线批注，提高问题反馈准确性。

4.数据供给“极简审批”。在政务服务领域开展“制证、用证、免提交”清单梳理工作，提升数据供给精准度，优化电子证照数据使用方式，推进电子证照及证明类材料的有效合规应用。加强信用信息在政务服务领域的应用，深化“告知承诺+容缺办理”，建立健全基于数据共享和告知承诺的极简审批模式。

5.数字赋能“在线学习”。打造政务服务知识库，为人员培训、政策查找、咨询帮办等工作提供信息技术支撑，持续提升干部队伍的法治思维、服务意识和数字素养，提高数字化手段服务政务服务专业化队伍建设能力。

6.协同推进“审管联动”。完善电脑端审管联动平台和手机端审管联动模块功能，按照“谁审批谁负责，谁主管谁监管”和“应推尽推、应享尽享”原则，推动更多政务服务事项纳入审管联动平台，确保审批信息与监管信息互动双向衔

接。

7.持续规范“档案管理”。规范政务服务纸质档案和电子档案管理，探索建立政务服务档案电子化归档标准，实现归档数据收集、整理、检测、入库全过程规范化管理，强化电子档案在日常监督、流程优化中的应用。

8.探索推行“移动审批”。结合高频办理需求及事项标准化基础，在“爱山东”上线一批适用于“掌上办”的高频事项办理场景，进一步提升办事便利度。依托“山东通”移动审批、审管联动等功能模块，提升部门在线审批管理效能。

9.强化高质量“数据供给”。依托市一体化大数据平台和县级节点，汇聚全市相关数据资源，为各级各部门创新应用场景提供数据共享支撑，形成统一的数据汇聚入口和共享出口，进一步确保数据共享应用成效。加强电子证照数据的汇聚共享，不断扩充电子证照数据存量，为各类政务服务、民生服务提供数据支撑。

### 三、保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门要深刻认识“高效办成一件事”的重要意义，有力有序推动各项任务落到实处。市政府办公室、市行政审批局要强化统筹协调，协调解决重点难点问题；市大数据局要牵头政务服务平台建设，为推动“高效办成一件事”提供数字化支撑；市直各有关部门要按照职责分工，统筹推进本领域、本系统任务落实，提升政务服务质效；各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会要结合工作实际，细化目标任务，因地制宜加强场景创新。

（二）强化督导评估。以企业和群众实际感受为标准，综合运用“好差评”、12345政务服务便民热线等评价方式，广泛听取意见建议，接受社会评价和监督。市政府办公室、市行政审批局要建立工作落实台账，跟踪工作进度，及时督促提醒，定期调度通报工作进展，确保工作落实到位。

（三）强化宣传引导。各级各部门要充分利用各类新闻媒体，做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导。市政府办公室要尊重基层首创精神，注重创新突破，对各级各部门形成的“高效办成一件事”典型经验，按照“市级统筹、一地创新、全市推广”模式广泛宣传推介，不断提升社会关注度和知晓度。