

威海火炬高技术产业开发区管理委员会 关于印发《威海火炬高新技术产业开发区塑强 “爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务 体系建设工作方案》的通知

区直各部门，各镇、街道，中央、省、市属驻区单位：

《威海火炬高技术产业开发区塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设工作方案》已经区管委领导同志同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

威海火炬高技术产业开发区管理委员会

2022年8月26日

（此件公开发布）

威海火炬高技术产业开发区 塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进 政务服务体系建设工作方案

为深入贯彻落实《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）、《威海市人民政府关于印发〈威海市贯彻落实《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》工作方案〉的通知》（威政发〔2022〕12号）等文件精神，全面深化政务服务体系建设，进一步提升政务服务标准化规范化便利化水平，结合我区实际，制定本工作方案。

一、工作目标

——2022年底前，按照省、市统一部署，完成全区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。政务服务平台支撑保障能力大幅增强，政务服务场所功能持续优化，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，全区各级政务服务能力和水平显著提升。

——2023年底前，政务服务事项实现标准化，高频事项实现无差别受理、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 年底前，建成统一规范、公平普惠、便捷高效的政务服务体系，政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平全面跃升。政务服务标准规范实现全域覆盖，区政务服务中心打造成为现代“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，持续打造“照单收、高兴办”政务服务品牌。

二、持续推进政务服务标准化提升

按照省级制定标准、市级统筹组织、多级实施应用的原则，建立健全“一张清单管到底”工作机制，修订完善全市统一的政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南。

（一）明确政务服务事项范围。一是依申请的行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案和其他行政权力事项，公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范畴。二是按照政务服务事项标准，同步梳理行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项和公共服务事项。（牵头部门：区党政办公室、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（二）统一政务服务事项要素。事项要素包括三方面内容：一是事项名称、编码、类型、主管部门、实施机构、设定和实施依据等基本要素；二是受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、中介服务、法定办结时限、收费、办理结果、数量限制、年检年报等一般要素；三是现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等属于特别程序的特殊要素。特殊要素要标明法定依据、办结时限。同时，事项要素分为全省统一要素和非全省统一要素 2 类：对全省统一要素，省级要求必须执行的，无条件执行；省级明确可以在执行的基础上进行优化的，根据市级业务主管部门的统一要求，及时优化提升。对非全省统一要素，根据市级业务主管部门统一组织制定的标准进行优化提升，办理地点、咨询电话等地域性要素按照实际情况确定。2023 年 10 月底前，实现全区所有政务服务事项要素根据市级统一标准调整完成。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（三）统一政务服务事项基本目录。衔接落实市级公布的政务服务事项基本目录，结合我区依法依规设立的事项，在省、市级基本目录公布后 1 个月内，按照市级要求，分批分领域编制公布全区各级政务服务事项基本目录。要依据市级公布的镇（街道）、村（社区）政务服务事项基本目录，按照“只增不减”的原则，结合镇（街道）、村（社区）的承接能力，采取直接下放、授权收件、窗口前移、委托受理、帮办代办等方式，进一步丰富

基层政务服务事项，编制公布镇（街道）村（社区）两级政务服务事项目录。同时，各部门单位要依托山东省政务服务事项管理系统，完成区级基本目录事项和镇（街道）村（社区）两级目录事项的认领、录入和审核、发布工作。2022年11月底前，实现全区各级行政许可事项、高频政务服务事项基本目录标准化。2023年11月底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化。（牵头部门：区党政办公室、区社会工作部、区科技创新局、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

（四）统一政务服务事项实施清单。实施清单根据全省统一的事项拆分标准，从基本目录事项拆分而来。对于省级拆分公布的各级政务服务事项实施清单内事项，各部门单位在省级实施清单公布1个月内，依托“山东省政务服务事项管理系统”，完成属于本级本领域实施清单内事项的认领、要素完善和审核、发布工作。同时，对于市级自行发布的基本目录事项，根据市级业务主管部门的统一要求，完成拆分后事项的认领、要素完善和审核、发布工作。要素完善时，要严格按照国家政务服务事项质检规则和省级政务服务要素标准规范填报。村（社区）实施清单根据市政务服务管理办公室编制发布的组织实施。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

（五）统一政务服务事项办事指南。根据企业和群众办事

实际需要，按照市级统一制定的全市政务服务事项办事指南标准模板，在事项实施清单公布 1 个月内，全区各级政务服务实施机构按照标准模板编制公布政务服务事项办事指南并严格实施。鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。推动政务服务事项办事指南在桌面端、窗口端、移动端、自助端同源发布、同步更新。区级及以下自建业务系统，按照“谁建设、谁负责”的原则，改造业务办理系统，确保事项运行实施与办事指南一致。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

（六）统一政务服务事项办理标准。办理标准包括审批标准化和结果标准化，各业务主管部门要根据市级业务主管部门的要求，统一编制区级政务服务事项的审批标准和结果标准，实现同一事项在全市范围内同标准办理。镇（街道）村（社区）两级基本目录内的政务服务事项审批标准和结果标准，由区行政审批服务局牵头组织各镇街根据市级要求统一编制、执行；我区自行增加的事项，按照统一标准模板，由区级相关业务主管部门自行组织编制。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

三、深入推进政务服务规范化提升

按照“网上办理优先、线上线下并行”要求，优化线上办事服务，规范政务服务场所建设，推动线上线下服务深度融合。

（一）规范线上办事服务。高效推进政务服务事项“网上办”

“掌上办”，进一步完善升级山东政务服务网（高区）站点，推动各类政务服务移动应用迁移整合，依托统一“爱山东”APP（威海分行高区站点）提供服务，推动企业群众在线办事“进一张网、办全市事”。

1.统筹网上办事入口。根据上级统一要求，统筹在线办事服务渠道，2022年11月底前，原则上所有依申请非涉密政务服务事项办事入口全部统一至山东政务服务网（高区）和“爱山东”APP（威海分行高区站点）。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.优化网上办事引导。配合上级充分运用大数据、人工智能等技术，提供精准化、智能化、规范化前端咨询服务，提供更加简明、易懂、实用的办事指南和网上办事操作说明。2022年11月底前，建设集智能搜索、智能问答、智能导航等功能于一体的智能客服，持续丰富政务服务知识库。2023年12月底前，构建线上线下深度融合的咨询服务体系，解决网上办事看不懂、操作不便、容易出错、系统卡顿等问题，实现“一看就能懂、一点就能办”。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.推动事项上网运行。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，提升政务服务事项网上办理深度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、

好办易办转变，实现政务服务事项“应上尽上”，更多事项“网上办”“掌上办”。已上网运行的政务服务事项原则上均应纳入威海市一体化政务服务平台管理和运行；2022年12月底前，对不能纳入威海市一体化政务服务平台统一管理的事项，编制形成事项负面清单。持续推进水电气热、电信、公证、法律援助等更多领域服务应用进驻一体化政务服务平台。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（二）规范线下办事服务。健全区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务体系，推动线下服务大厅升级改造、办事流程优化再造，打造审批最简、服务最优、企业和群众满意度最高的政务服务中心。

1.统一场所设立。要科学选定政务服务场所位置，完善周边配套设。规范场所名称，区级政务服务场所统称为“政务服务中心”，镇（街道）为“便民服务中心”，村（社区）为“便民服务站”。优化场所布局，区级政务服务中心要合理设置咨询导办区、综合受理区、后台审批区、“24小时自助服务区”等功能区域和帮办代办、投诉受理、跨省通办、全省通办等服务窗口。鼓励打造集智慧办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代“政务综合体”。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

2.规范“一门办理”。建立政务服务中心进驻事项负面清单

制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上所有依申请政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。2022年12月底前，根据省级、市级要求编制区级进驻事项负面清单。持续推动不动产、社保、医保、出入境、税务、公证等部门专项业务大厅整合并入区政务服务中心，确因场地限制等原因不具备整合条件的，要作为“政务服务中心分中心”纳入区政务服务中心一体化管理，做到功能布局、窗口设置、运行方式、业务标准、服务模式“五统一”，同时要在区政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.深化“一窗受理”。一是全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务机制。区政务服务中心和镇级便民服务中心要合理设置无差别或分领域综合受理窗口，强化窗口人员配备，加强业务培训，建立前后台协同联动机制，强化事项审批部门对综合受理窗口的业务支持，提供服务指导及咨询解答，按照规定时限完成业务受理、审批、反馈、办结等全流程服务，实现进驻事项100%纳入综合受理窗口办理。通过制定申报和审批标准，推动更多事项纳入无差别综合受理窗口办理。二是全面实施窗口动态调整机制。区政务服务中心要合理设置潮汐窗口，综合考虑窗口事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷、办理周期等因素，动态调整潮汐窗口业务领域，减少排队等待时间。三是全面落实“首席事务代表”制度，持续推进业务主管部门向派

驻人员充分授权，推行经办人、首席代表“最多签两次”办结机制。2022年12月底前，70%以上的政务服务事项实现经办人、首席代表“最多签两次”办结，具备受理、审批、办结一站式服务。四是全面推行统一出件制度。全面推进即办事项由综合受理窗口即时出件，承诺事项由统一出件窗口出件。区政务服务中心提供申请材料、办理结果免费邮寄服务，或依托智能化终端设备，实现24小时自助出件。积极推进信息化方式推送办理结果，主动引导企业和群众通过“爱山东”政务服务移动端申领相关电子证照。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

4.健全服务机制。一是建立健全帮办代办包办服务体系。通过推广服务专员制度,进一步提升帮办代办包办水平，加强业务培训，通过网上远程服务、现场帮办代办、预约上门服务等方式，重点在市场准入、投资建设、民生保障、公共服务等业务领域，为企业和群众提供全方位、全过程帮办代办包办服务。二是实施疑难事项和困难问题“兜底办”。完善“吐槽找茬”“窗口无否决权”和“否决权上移”机制，提供兜底服务，解决企业群众办事过程中堵点难点问题。三是强化完善便利化服务措施。区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心要采取预约、轮休等方式,为企业和群众提供“早晚弹性办”“午间不间断”等错时、延时服务，推行“周末节假日”服务模式或开通节假日受理、办理渠道。完善老年人、残疾人、孕期妇女等特殊群体“绿色通道”服务机

制，持续做好无障碍设施建设和改造。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

（三）规范线上线下融合发展。合理配置桌面端、移动端、自助端和线下政务服务大厅服务资源，协同推进区级政务服务中心与威海市一体化政务服务平台高区站点建设，推进线上线下服务内容有机融合、互为补充，实现线上线下服务内容同源管理、同标准办理。

1.推动线上线下服务方式融合。合理配置线上线下政务服务资源，推动更多政务服务事项网上办理，同步提升线下办事服务能力。统一桌面端、移动端、窗口端、自助端服务界面和评价体验等，实现线上线下并行提供服务、四端体验一致，满足企业和群众多样化办事需求。对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.推动线上线下办理材料融合。按照上级要求，协调配合业务系统改造，适应企业和群众多样性办事需求，实现线上线下“自由切换”。申请人已经通过线上或线下其中一种渠道提交申请材料的，原则上不得要求再通过另一种渠道重复提交。强化数据共享，提供完善的共享服务，实现电子证照库共享应用，原则上能够通过“爱山东”出示的电子证照（材料）或通过部门间共享能

获取规范化电子证照（材料）的，不得要求申请人重复提交纸质材料。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.建设线下“网上办事体验区”。政务服务中心要设置“网上办事体验区”，提供政策解答、网上申报、业务指导、智能审批、帮办代办等服务；要结合实际情况，优选综合素质高、服务意识强、熟悉办理流程的工作人员，为办事群众提供全流程业务咨询和“一对一”现场指导，引导企业和群众形成“网上办”“掌上办”的办事习惯。2022年12月底前，政务服务事项在线申办率达70%以上。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（四）规范审批服务。加强事项进驻管理，严格按照政务服务事项清单和办事服务指南，依法依规、公开公正办理，规范告知承诺、中介服务、好差评、审批监管协同等服务机制。

1.规范审批服务行为。进驻事项要在政务服务中心、便民服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。推进政务服务事项依法依规、公开公正办理，严格按照事项实施清单提供办事服务，不得擅自扩大审批范围，不得额外增加或变相增加审批条件、办理环节、申请材料或费用。进一步规范提升全流程办事服务水平，严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，加强申报辅导，推行办理进度实时推送。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.规范告知承诺制服务。除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，要按照最大限度利企便民原则，将符合条件的政务服务事项采取告知承诺方式提供审批服务。各部门要梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。鼓励各部门探索推行“信用分类审批”。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.规范审批监管协同。严格落实法律法规和“三定”规定明确的监管职责，对法律法规和“三定”规定未明确监管职责的，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，落实监管责任；对涉及多个部门的监管事项，行业主管部门应会同相关部门实施综合监管。对审管分离的行政许可事项，要强化审管衔接机制，厘清审批部门与监管部门的职责边界，通过威海市一体化政务服务平台审管互动系统等多种途径，实现审批和监管信息互通。2022年12月底前，建立健全行政审批服务部门、行业主管部门及综合执法机构联席会议制度，强化业务协同、审管互动。（牵头部门：区工委党群工作部、区党政办公室、区社会工作部、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

4.规范提升网上“中介超市”服务。在省级统一完善网上“中

介超市”办事咨询、材料核验、查询统计、服务评价等功能的基础上，组织推动服务结果在政务服务重点领域展示应用。各业务主管部门要采取多种方式，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网上“中介超市”。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

5.规范开展政务服务“好差评”。推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道实现全覆盖，完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。2022年9月底前，使用全省统一的“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，实现实名有效差评100%整改。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（五）规范行政审批服务局运行。深化相对集中行政许可权改革，发挥集中统一效能，实现多审合一、多勘合一、多评合一、多证合一等相近环节整合。按照“总体稳定、适度调整、相对统一”的原则，落实行政许可事项划转指导目录动态调整。（牵头部门：区党政办公室、区社会工作部、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

四、加快推动政务服务便利化提升

充分运用新思维、新技术、新手段，加快流程再造、业务重

构、规则重塑，推出更多简约高效、务实管用的改革举措。

（一）深入推进政务服务事项“集成办”。深化“双全双百”工程，从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后2个全生命周期，继续梳理关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级、跨区域政务服务事项，推进集成化办理，提供主题式、套餐式服务。

1.扩展集成服务场景。聚焦企业和个人全生命周期各个阶段，以企业和群众眼中“一件事”为导向，进一步梳理细化应用场景，完善业务情形，延长办理链条，提升主题集成服务的精准性、集成性，建立区级统筹、部门协同、整体联动推进机制，逐步推动实现“一件事”一次办好。坚持成熟一批、上线一批，不断扩展集成服务场景范围，2023年12月底前实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.优化集成服务流程。企业和个人全生命周期各阶段牵头部门要会同责任部门，按照“一次告知、一表申请、一套材料”模式，开展“一件事”整体性流程再造，进一步整合表单、精简材料、压减流程。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.优化“一件事”办事服务体验。配合上级进一步提升线上“双全双百”专区和线下办理专窗建设，统一“一件事”网上办理入口，将“一件事”纳入线下“一窗受理”，强化线上线下引

导服务和帮办代办，按照“上一网、进一窗、填一表、找一人、办一次”的工作模式，实现事项线上线下“一窗受理”、内部流转、各部门联审联批、规定时限办结、统一窗口出件，优化企业群众“一件事”办事体验。按照成熟一批、推广一批的原则，实现在山东省政务服务网（高区）、“爱山东”APP（威海分厅高区站点）“双全双百”专区同步上线运行。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（二）加快推进政务服务事项“免证办”。依托“居民码”“企业码”，关联各类电子证照信息，持续推动电子身份证、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照等高频电子证照在政务服务领域深化应用，对政务服务事项办理过程中能够共享的证照材料进行梳理，做好关联调用。

1.持续精简证明事项。各部门对本部门实施的依申请政务服务事项中使用的证明进行全面梳理，对无法定依据的事项证明一律取消，全面消除各类“奇葩证明”“循环证明”；对能通过事中事后监管纠正且风险可控的事项，大力推行告知承诺制，不再索取有关证照证明。2022年11月底前，推出一批告知承诺“减证”事项。（牵头部门：区社会工作部；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.深化电子证照应用。根据省级发布的电子证照证明供给清单、公共数据供给清单，结合“无证明城市”建设，推动政务服

务事项直接关联电子证照及相关数据资源，实现申请材料“免提交”。畅通跨部门数据核验渠道，及时提供电子证照核验服务。迭代发布电子证照“用证”事项清单，2022年9月底前梳理发布高区第一批“用证”事项清单。2023年12月底前，现行有效的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。（牵头部门：区党政办公室、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

3.加快推进“一码通行”。依托全省一体化“居民码”“企业码”服务体系，推动电子证照一体化、便利化应用，在“爱山东”APP（威海分行高区站点）实现统一亮码、多码融合。2022年12月底前，争取部分场景开展“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。（牵头部门：区党政办公室、区市场监管局、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（三）加快推动政务服务事项“智能办”。依托“爱山东”APP（威海分行高区站点），优化企业和个人专属空间，完善“一企一档”“一人一档”功能。（牵头部门：区党政办公室）应用大数据综合分析，自动匹配服务、资金、补贴、税收等政策，推动政策“精准匹配、快速直达、一键兑现、免申即享”。（牵头部门：区经济发展局、区财政金融局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）持续提升“行政审批微大厅”功能化和智能化，

做好“政务服务地图”配置和推广应用工作。强化人工智能技术应用，完善申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校核、后台数据实时共享等智能服务，鼓励各部门开展创新应用。2022年12月底前，争取推出一批全过程无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”应用。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（四）高质量推行政务服务事项“跨域办”。推动企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨域办”，灵活运用多种模式，扎实推动“跨省通办”“全省通办”事项落实落地，满足企业群众异地办事需求。

1.完善通办事项流程规则。贯彻落实“跨省通办”“全省通办”政策要求，按照“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等不同业务模式，根据省、市统一部署，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。（牵头部门：区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.提升线上线下通办水平。优化完善山东政务服务网（高区）和“爱山东”APP（威海分行高区站点）通办专区，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（五）持续推进政务服务事项“就近办”。深入推动更多政务服务事项“就近办”。以群众需求为导向，聚焦社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办、窗口前移等方式办理，切实提升基层群众获得感、幸福感和安全感。

1.优化整合基层服务资源。合理布局线下政务服务网点，丰富办理方式，推动群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项下沉至便民服务中心（站）办理。鼓励根据园区、街区、商区等片区特色设置政务服务站点，推动实现“区内事、区内办”。

（牵头部门：区行政审批服务局、区科技创新局、区党政办公室、高新控股集团；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位、各镇街）

2.推进自助服务终端建设。优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气热等自助服务功能，加强与邮政、银行、电信等行业合作，推动集成式自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和邮政、银行、电信网点等场所延伸。（牵头部门：区行政审批服务局、区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

五、全面提升政务服务数字化水平

持续强化数字技术在政务服务领域应用，推进系统平台对接融合和数据资源共享应用，推动政务服务模式创新变革。

（一）推动平台升级融合。加强威海市一体化政务服务平台

高区站点和“爱山东”APP（威海分行高区站点）建设管理运行，实现政务服务相关系统建设应用的统一规划、统一管理、统一权限、统一支撑。不断深化桌面端、移动端、窗口端、自助端等多渠道业务同源、数据同源建设，提高线上线下融合服务能力。

1.加强平台建设统筹。根据省、市政务服务平台建设统一部署要求，不断优化升级威海市一体化政务服务平台高区站点和“爱山东”APP（威海分行高区站点），持续提升“一窗受理”、通用审批、“一链办理”、工程建设项目审批管理等系统服务功能，提高系统个性化服务能力。整合移动端平台，推动各级各类政务服务移动应用（含APP、小程序、有服务功能的公众号等）迁移整合或链接导引，统一依托“爱山东”APP（威海分行高区站点）提供服务，切实解决政务服务移动端应用数量多、重复注册等问题。健全综合受理、权力运行、用户评价、审批监管、运行分析等全流程应用支撑体系，保障政务服务多端多渠道服务“同标同源”建设，打造“一个门户、一部手机”政务服务新模式。（牵头部门：区党政办公室、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.推动系统对接融合。根据上级要求，坚持“迁移为原则、对接为例外”，大力推动市级以下各类政务服务业务系统向威海市一体化政务服务平台迁移融合，可由威海市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再批准单独建设业务系统。2023年12月底前，全区各级政务服务实施机构统一使用威海市一体化政务服

务平台提供政务服务。（牵头部门：区党政办公室、区财政金融局、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（二）夯实平台支撑保障体系。根据上级要求，提升统一身份认证、电子印章等公共支撑能力，完善数据资源共享交换体系，提高大数据辅助科学决策和精准治理水平。提升平台公共支撑能力，全面做好区级及以下自建业务办理系统与全省统一身份认证系统对接，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。加强电子印章应用，加快各政务服务部门电子印章制发，完善跨层级、多部门联合签章等功能。2022年12月底前，制发的电子证照全部加盖电子印章。提升电子证照系统支撑能力，规范电子证照归集、调用运行机制，推进区级及以下自建业务系统与电子证照库对接联通，实现信息资料一次生成、材料复用、一库统管、共享互认。（牵头部门：区党政办公室、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

（三）强化数据整合共享。提升一体化大数据平台数据治理和开发服务能力，推进政务服务数据统一汇聚和应用。

1.提升平台数据质量和供给能力。根据上级要求，完善数据资源共享交换体系，丰富公共数据资源供给清单，推动政务服务需求数据“即产生、即汇聚”。2022年12月底前，基本完成数据资源规范化梳理，实现全区政务数据“一本账”管理。强化数据源头治理，提升数据质量和可用性。推进“一网通办”数据标

签化管理，优化数据共享申请服务。（牵头部门：区党政办公室；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

2.强化数据汇聚分析和展示应用。根据上级要求，健全大数据辅助科学决策和精准治理机制，对政务服务事项全生命周期运行数据进行动态监测、科学分析。建设完善政务服务数据分析系统，加强对数据的日常监测、汇聚分析和成效展示，2022年12月底前，实现“事项办理——办事评价——问题整改”全流程闭环管理。（牵头部门：区党政办公室、区行政审批服务局；责任部门：区级承担政务服务职能的部门单位）

六、保障措施

（一）加强组织领导。各部门单位要充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性，切实加强组织领导，落实“一把手”责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，健全工作机制，建立工作台账，明确时间表、路线图，倒排工期、挂图作战，有力有序推动各项任务落到实处。区党政办公室要充分发挥统筹协调作用，推动解决有关重点难点问题；牵头负责为政务服务体系建设提供数字化支撑。区行政审批服务局牵头负责全区政务服务工作的体系建设、组织推进、监督检查，建立健全政务服务责任和标准体系，指导、协调和督促各部门提供优质、规范、高效的政务服务；区有关部门、单位按照职责分工，统筹推进本领域事项梳理、清单衔接和政务服务监督指导等工作；镇政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构的指

导和监督。

（二）加强法治保障。各部门单位要坚持改革和法治“双轮驱动”，聚焦政务服务优化面临的政策制度障碍，及时清理和推动修改完善相关地方性法规和规范性文件。加大有效制度供给，鼓励各部门单位将行之有效并可长期坚持的做法逐步上升为制度规范，以法治手段推动政务服务体系建设。

（三）加强队伍建设。入驻政务服务中心综合窗口专职工作人员由各业务主管部门统一配备。鼓励按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。区政务服务中心负责部门派驻窗口工作人员的日常管理、服务规范和年度考核，并对垂直管理部门派驻窗口工作人员年度考核等次提出建议。健全培训管理制度，不断提升窗口工作人员服务意识、业务能力和办事效率。采取有效措施，强化区政务服务中心相关人员力量配备，满足实际工作需要。

（四）加强安全保障。按照上级要求，推进威海市一体化政务服务平台高区站点和“爱山东”APP（威海分厅高区站点）安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分类做好平台建设和数据安全保障等工作，提高风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，健全不良信息发现机制，加强政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，深入宣传普及网络安全知识技能。

（五）加强监督评估。加强对政务服务工作的督促指导，实行“月调度、月通报”，对重点任务完成情况开展专项检查督导，对工作推进迟缓、落实不力的，依法依规严肃问责。以企业和群众实际感受为重要标准，综合运用社会评价、专家论证、第三方评估等方式，广泛听取意见建议，接受社会评价和监督。

（六）加强宣传推广。各部门单位要充分利用多种形式，广泛宣传政务服务便民利企措施，提供通俗易懂的政策解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好改革氛围。积极向省、市级争取“揭榜挂帅”任务，组织开展创新试点，及时总结和复制推广好的经验做法。