

泰安市行政审批服务局文件

泰审批字〔2024〕15号

签发人：张青

关于对市政协十四届三次会议 第119号提案的答复

农工党市委会：

收到《关于构建全市政务服务数字化环境的建议》提案后，我局高度重视，针对提案中指出的我市服务创新形式不够，数字化技术利用不充分，服务联动机制不完善等问题和提出的具体工作建议，进行专题研究，制定整改措施，认真抓好落实。现答复如下：

一、工作措施

(一) 高度重视，专题研究。针对提案中所提的问题和意见建议，市行政审批服务局党组高度重视，专题研究，全局上下联动，结合工作实际，研究制定具体实用的措施，持续抓督导促进，确保各项举措优质高效落实。

（二）专项突破，全面攻坚。针对具体问题，开展服务模式提质优化，数据共享扩面提升，现场勘验智能提效，审管协同联动升级四大行动，要求各有关科室、单位务必提高认识，认真总结、举一反三、补齐短板，力争问题彻底解决，持续优化营商环境，提升服务质效。

（三）台账管理，常抓不懈。将提出的问题和意见融入我局重点工作任务和攻坚突破项目台账，逐一明确责任科室、责任人、整改目标、整改措施和完成时限，定期进行调度，及时掌握落实进度。各责任科室压实责任，抓实抓细各项措施任务。

二、落实情况

（一）“聚焦服务模式，创新网上办事体验”方面

1.搭建网办大厅，培养网办习惯。市行政审批服务局在市民之家一楼西厅精心打造“网办服务大厅”，提升网办引导能力，主动培养群众网办习惯。**硬件设施全配置。**全面配置电脑、“泰好办”自助服务终端、无人值守工作台、双面屏、自助体检机等信息化服务设备，为企业群众提供一站式自助办理专区服务。目前，个体工商户设立登记、卫生许可、便民缴费、证明打印等千余项业务可在“网办服务大厅”办理。**服务能力全升级。**配备专职帮代办人员，积极引导企业群众通过电脑、掌上、自助等网办渠道办理各类业务。同时围绕提升网办大厅服务水平，市县联动，通过业务骨干讲、一对一师徒带、上机实操模拟等方式，开展网办事项全员阶段性轮训，提升电脑办、掌办、自助办辅导能力，推动“全程网办”落地落实。**宣传推广提认识。**“网办服务大厅”还通过视频、

宣传栏等方式对“爱山东 泰好办”“一网通办”最新成效进行广泛宣传，让更多改革成果直达企业群众，让更多企业群众畅享数字政务改革成果。

2.深化“一网通办”，提升网办体验。市行政审批服务局全面深化“一网通办”水平，提升网办便利度，增强企业群众网办体验。**事项标准化，夯实网办基础。**全市开展政务服务事项标准化提升，按照“标准规范、四级统一”要求，推进事项“同标同源”建设，基本实现政务服务事项全部纳入政务服务平台管理。同时将标准化事项通过政务服务平台统一对外展示，实现办事指南一网查询、材料流程等信息一网可见。目前全市已经完成 61818 项政务服务事项的标准化提升，实现 60 余项要素的统一规范。**双网融合，提升服务便利度。**将政务服务网站嵌入人民政府网站，按照全市统一的模式，实现双网融合，一网可见。目前市县均已实现政务网与政府网站的融合，有效避免多网搜索、多网查找。**拓展网办渠道，提升网办便利。**持续提升“爱山东”政务服务平台支撑能力，将政务服务事项申请端归集到统一入口，推动“电脑端、移动端、窗口端、自助端”业务协同、深度融合，实现政务服务事项申报一体化管理。同时根据省级部署，开展政务服务事项中台配置，推动高频政务服务事项无差别办理。**优化服务模式，提升网办体验。**开展“不见面审批”扩面提质，通过事项梳理、网办测试、系统改造，发布“不见面审批”事项清单，积极接受群众监督。开展政务服务事项流程重塑，通过减材料、减环节、减时限、减成本，提升事项办理便捷度。

（二）“聚焦数据共享，开展免证办事新服务”方面

坚持从企业群众视角出发，不断加大“无证明城市”建设力度，着力以数据共享驱动“无证明服务”走深走实，努力实现各领域办事证明从“索要”到“不要”、从“纸质”到“电子”的根本性转变。

1.扩展电子证照应用场景，提升“免证办”服务范围。依托泰安双证平台实现高频实体证照证明与电子证照证明同步规范制发，持续推进婚姻登记、公安户籍、不动产登记等存量证照证明档案电子化，目前泰安已制发 200 余类市县两级签发的证照，汇聚数据 870 多万条。采取直接取消和告知承诺方式，推进“减证办”，组织市级各具有行政审批权的部门（单位）开展证明事项清理工作，直接取消证明事项 80 项，梳理发布了泰安市市级证明事项告知承诺制清单（2023 年版），市级 377 个政务服务事项实行告知承诺制办理。

2.拓展“鲁通码”应用场景，提升“码上办”政务服务范围。加快推动居民码、企业码、电子证照证明在社会化场景中的推广应用，省级要求市级推广以及泰安市本级制定的 25 个社会化应用场景已全部完成。在“居民码”应用上，完成 1 家市级、7 家区级政务服务大厅，7 个便民服务中心排队取号、政务办事及双证平台获取电子证照场景接入，全市 397 台泰好办自助机实现扫码登录及自助申报事项辅助办理。在“企业码”应用上，我市实现 127 项电子许可证与电子营业执照联展联用，成功打通部门间数据壁垒。市民登录微信“电子营业执照”小程序上线“泰安专区”，通过对接省、市两级电子证照库，即可获取工程监理资质证书、建筑施工企业安全

生产许可证等 127 类电子行业许可证信息，实现移动端涉企电子证照的统一展示、统一管理。在电子证明证照应用上，电子证照与纸质证书具有同等效力，在方便企业群众的同时，提高了行政效率，降低了行政成本。

3.深化“无证明大厅”创建，提升服务便利度。在全省率先建成“无证明大厅”8 个，“无证明窗口”822 个，支持“鲁通码”“企业码”在大厅扫码取号和亮码办事，通过政府网站等渠道对外发布“用证”事项清单，9100 多项依申请政务服务事项实现“无证明”办理。打造“信用+秒批”、“信用+容缺”、“信用+承诺”三种服务场景，通过信用赋能，实现减时限、减流程、减材料等做法被国务院办公厅推广。目前，已惠及全市 420 多万群众，50 多万户企业，平均减少申请材料 30%以上，压减审批时限 80%以上，守信企业群众办事更省事更快捷，审批效能进一步提升。

（三）“聚焦现场勘验，打造云上勘验新模式”方面

市、县两级行政审批服务局聚焦现场勘验堵点、难点，积极探索现场勘验工作新模式，切实为企业群众提供优质高效便捷的政务服务。

1.实行“前置勘验”工作法。事前与企业取得联系，对设施设备布置、装修要求、勘验标准进行指导，直接指出现场设置存在的不规范问题，让企业尽早尽快进行整改规范，避免因“盲目上马”造成损失。

2.勘验方式“智慧化”。依托“爱山东·泰好办”政务服务平台，嵌入“云速勘”模块，实现“屏对屏”勘验。将 VR 技术应用勘验环节，

目前已制作 20 类“VR 实景样板间”，企业群众使用手机即可随时掌握标准要求，申请人一键提交申请，工作人员云上审核，影像全程云端保存、结果实时反馈。

3.推出“云评审”模式。对风险可控 5 类需要专家评审的事项，以“云端”方式代替传统评审模式，参评方和专家无需亲临现场，在线生成评审报告和数字签名，评审效率提升 30%以上。

4.创新“无证明”勘评模式。勘验平台与双证平台实现系统对接，30 余类高频电子证照证明可自动调取，政务服务表单字段共享率、证明材料共享率分别达到 30%和 40%以上。

（四）“聚焦审管协同，构建服务联动新机制”方面

认真贯彻落实审管衔接工作要求，规范高效开展审管联动，部门间业务协同运转趋于严密，平台支撑保障能力显著提升，信息交互、联合会商等制度机制常态化实行，为各项工作开展提供有力保障。

1.规范审管衔接机制。严格落实《泰安市人民政府办公室关于进一步规范审管衔接和勘验评审工作的通知》要求，明确 213 项审管衔接事项清单、24 个部门联络专员，建立信息推送反馈管理机制，部门之间信息共享规范有序，审管衔接机制高效协同运转。

2.及时推送事项信息。按照线上系统推送、线下公函推送两条线并行推进，辅以短信提醒的方式，保证审批、监管信息双向直达。上半年，审管分离事项审批信息全部予以推送，其中，通过政务服务平台“审管一体系统”推送 4070 件次，通过部门自建业务系统推送 26339 件次，累计推送审批信息函 92 次，信息确认复函

91 次，发送提醒短信 266 条。

3.注重做好业务协同。定期召开联席会议，分析研究审管衔接工作进展情况。针对重点事项、重大项目及风险性高的事项，及时开展联合审查、协同审查、联合勘验，确保审批依法依规。上半年，召开联席会议 1 次，征求办理意见 200 余次，开展联合勘验 22 次。

谨此回复。感谢贵党对政务服务数字化环境工作的大力支持，敬请贵党一如既往多提宝贵意见。



联系科室：公共服务科

联系电话：0538—8266316

（此件主动公开）

抄送：市政协提案委员会，市政府督查室。

泰安市行政审批服务局办公室

2024年8月16日印发
