

# 福建省人民政府文件

闽政〔2022〕24号

---

## 福建省人民政府关于印发福建省加快推进 政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知

各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会，省人民政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校：

现将《福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



2022年9月14日

（此件主动公开）

# 福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，强化政务服务在便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局中的支撑作用，持续深化政务服务“一网、一门、一次”改革，规范统一政务服务标准，加强线上线下服务协同，推进政务数据汇聚共享，提升政务服务“马上就办”成效，实现全省政务服务高质量发展，根据《国务院关于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，以下简称《指导意见》）要求，结合我省实际，制定以下实施方案。

## 一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，认真贯彻落实习近平总书记重要讲话重要指示精神，按照党中央、国务院决策部署，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚持系统观念，坚持公平可及，聚焦提高效率、提升效能、提增效益，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，全面提升全省一体化政务服务平台“一网好办”支撑能力，进一

步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，打造能办事快办事办成事的“便利福建”，在推进省域治理体系和治理能力现代化上取得更大突破，为我省全方位推进高质量发展超越提供有力支撑。

**（二）总体目标。**2022 年底前，省、市、县、乡、村五级政务服务能力和水平显著提升；全省政务服务事项标准化目录（以下简称《标准化目录》）与国家政务服务事项基本目录（以下简称《国家基本目录》）及实施清单之间的事项对接、标准联动、动态调整、全面实施机制基本建立；全省各级政务服务机构综合窗口实现全覆盖，全省一体化政务服务平台有效对接国家平台，“码上办”、“一网好办”服务能力显著增强，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨省通办”“省内通办”。2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，全省高频政务服务事项按照全国统一标准开展无差别受理、同标准办理；全省一体化政务服务平台全面整合省内各级业务自建系统，部门间数据共享渠道全面打通；高频电子证照在全国范围内互通互认，“免证办”得到全面推行；“一件事”“一业一证”“智能审批”“免申即享”等集约化办事、智慧化服务更加科学实用，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

## 二、推进政务服务标准化

### **（一）推进政务服务事项标准化。**

**明确政务服务事项范围。**按照《指导意见》明确的政务服务事项范围和类型，规范设置我省依申请行政权力和公共服务事项范围和类型，统一纳入政务服务事项标准化、规范化、便利化管理范畴。按照《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》（国办发〔2022〕2号）要求，编制完善省、市、县三级行政许可事项清单，调整各级权责清单中行政许可事项。

**完善福建省政务服务事项标准化目录。**根据《国家基本目录》事项体系和我省实际，组织相关省直业务部门、中央驻闽单位和人民团体等开展《标准化目录》梳理，承接《国家基本目录》中省级以下权限事项，同步完善我省依法依规自行设立的地方性政务服务事项，提升《标准化目录》对全省政务服务事项的覆盖度。

**落实政务服务事项动态管理机制。**省级业务部门要根据政策法规依据调整、《国家基本目录》更新或各级业务部门关于标准的调整申请，及时动态更新《标准化目录》相关事项标准。省审改办负责全省政务服务事项体系和实施要素标准的审核发布，并向国家政务服务平台事项库推送，实现《标准化目录》与《国家基本目录》事项数据同源、动态更新、联动管理。调整更新省内各类现行业务事项清单，实现与《标准化目录》中的同类事项名称、类型等要素一致。

**（二）规范统一政务服务事项实施清单标准。**省级业务部门要根据国家政务服务事项实施清单，统一《标准化目录》中具体

事项实施清单标准，实现全省政务服务事项实施清单标准与国家政务服务事项实施清单相一致。执行国务院有关部门制定的政务服务事项“跨省通办”全程网办、异地代收代办、多地联办的流程规则，落实收件地或办理地权责，规范开展业务流转。聚焦企业群众关注，分批次开展简易公共服务（便民服务）事项标准化梳理，明确简易公共服务事项办理方式。依法依规设立地方性政务服务事项实施要素标准，全面清理《标准化目录》之外的事项标准。

**（三）探索建立我省政务服务地方性标准体系。**探索成立福建省行政管理和服务标准化技术委员会，逐步建立完善我省政务服务标准体系。完成 2021 年已立项的政务服务省级地方性标准公布实施。各设区市（含平潭综合实验区，下同）审改部门、政务服务管理机构要加大对省内政务服务创新举措的研究力度，加快新一轮政务服务地方性标准申报立项。

### **三、推进政务服务规范化**

#### **（一）规范审批服务。**

**规范审批服务行为。**各级业务部门要严格按照《标准化目录》设置政务服务事项办事指南，在现场提供办事标准查询，规范开展审批服务。鼓励各级业务部门在《标准化目录》基础上，对办事指南内容添加“通俗化”备注，方便指引企业群众办事。进一步强化前台人员服务规范，严格执行首问负责、一次性告知、窗口无否决权和限时办结等制度，并加强日常效能督查。通过省网

上办事大厅向社会公布依法设有现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节承诺时限、设立依据等要素。

**规范审批监管协同。**各级审改部门要按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。行政许可事项要严格按照《行政许可事项清单》管理要求，逐项明确对应的监管部门，完善事前事中事后全链条全领域监管；实行相对集中行政许可权改革的地区，要按照改革方案确定监管职责，加强协同配合。依托全省一体化政务服务平台开展“审管联动”，建立省网上办事大厅与省“互联网+监管”系统之间的数据互联互通，各级监管部门要根据行政许可办件信息有效开展监管，各级审批部门要根据监管发现问题依法加强审查工作针对性。

**规范中介服务。**省级业务部门要牵头清理本行业政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，梳理并公布政务服务领域强制性中介服务事项清单，制定完善本行业领域中介服务的规范和标准，指导监督中介服务机构规范开展服务，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。持续清理整治中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。加强对中介服务机构的信用监管，建立中介服务机构信用评价机制，实行信用分级分类监管和资质动态管理。完善中介服务网上交易平台建设，健全网上中介评价机制，规范中介服务网上交易行为。

## **（二）规范政务服务场所办事服务。**

**规范政务服务场所设立。**统一调整各级集中提供政务服务的综合性场所名称，县（区）级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。省审改办牵头建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制、涉及国家秘密等情形外，原则上市、县级政务服务事项应纳入政务服务中心集中办理。确不具备整合条件的政务服务事项，由业务经办部门设立政务服务分中心，接受当地政务服务管理机构的统一业务指导，提供规范化服务。各设区市审改部门牵头制定本辖区便民服务中心（站）进驻事项负面清单，推动基层政务服务“一站式”办理。探索省级政务服务管理运行模式。

**规范政务服务窗口设置。**完善综合咨询窗口设置，统一提供咨询、引导等服务。各级政务服务机构全面推行综合办事窗口全覆盖，落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。鼓励有条件的县（区）级政务服务机构强化综合窗口“全科受理”能力，实现无差别综合办事窗口全覆盖。建立服务特殊群体窗口，为老弱病残孕提供“帮代办”服务。规范设置“跨省通办”“省内通办”等“跨域通办”窗口，按标准提供异地通办服务。在政务服务场所醒目位置设置“办不成事”反映窗口，协调解决企业群众办事过程中堵点、难点问题。

**规范政务服务窗口业务办理。**严格落实“三集中、三到位”

管理要求，落实部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，严查“在受理环节前开展实质性审查”“收件流向原审批部门”等“体外循环”现象。各级政务服务管理机构应完善窗口收件服务标准化制度，充分授权窗口工作人员对申请材料齐全、符合法定形式的办件当场出具“业务受理通知书”，落实“收件即受理”；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的办件原则上当场出具“一次性告知书”；对于申请材料较复杂的办件，应做好收件登记，并在3个工作日内一次告知申请人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起视为受理。各级政务服务管理机构应积极提升窗口人员业务能力，对于无需开展特殊环节、集体审议的简单审批事项，原则上实行即时收件即时办结，让群众办事“立等可取”。

### **（三）规范网上办事服务。**

**统筹网上办事入口。**加强全国统一身份认证平台应用，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。规范自建系统与省网上办事大厅之间的链接设置，实现多平台精准跳转。针对老年人、视力残障人士和外籍人员等，科学优化网上办事页面。依托闽政通 APP 全面整合各设区市各部门政务 APP 功能，实现办事标准统一，平台业务融合。

**规范网上办事指引。**规范各政务服务平台标准化建设，实现省网上办事大厅、闽政通 APP、“e 政务”自助服务一体机页面风格、办事指引、操作流程统一。完善各平台人工智能在线咨询、



业务引导功能，实现系统操作“一看就能懂、一点就能办”。

**提升网上办事深度。**通过数据共享、告知承诺等方式，最大程度取消办件过程中纸质材料收取，提升政务服务事项“全程网办”比例。优化完善省网上办事大厅、闽政通 APP “网上签章、人脸（语音）识别、纸质扫描上传”等功能，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。加强对“全程网办”便捷性和办理方式的宣传，引导办事群众更多通过线上方式申办政务服务事项。

#### **（四）规范政务服务线上线下融合发展。**

**规范政务服务办理方式。**持续优化政务服务线上线下融合发展，满足企业和群众的多样化办事需求。各级业务部门在开通线上受理方式的同时，要同步提供线下窗口办事服务。不得强制要求申请人在线下办理业务时，先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取符合要求的申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

**合理配置政务服务资源。**对全省各级政务服务网络配置和运行情况进行摸底，实现政务服务网络全覆盖，确保全省各级政务服务机构均可依托全省一体化政务服务平台开展政务服务、共享政务数据资源。优化政务服务场所资源配置，建立线下网办专区，推动窗口人员服务前移，为申请人提供现场网办指引，优化线上线下“双渠道”服务供应。落实政务服务事项、办事指南等线上线下同源发布、同步更新，线上线下无差别受理、同标准办理。

**（五）规范开展政务服务评估评价。**落实政务服务线上线下“好差评”工作机制，推行企业群众线上办事“一事一评”、线下办事“一次一评”；坚持评价人自愿自主评价原则，严查“虚假评价”问题；缩短政务服务机构对“差评”的整改时限。完善省政务服务“好差评”系统平台功能，拓展接受社会监督的渠道和实效；加强对自建系统“好差评”数据汇聚，实现政务服务“好差评”全覆盖。制定政务服务标准化、规范化、便利化考核指标，统一设定全省营商环境指数、审批服务效率、“放管服”改革、“互联网+政务服务”、政务服务满意度和市场准入效能评估等多领域考核中的政务服务指标。委托第三方开展政务服务线上线下办事体验，根据反馈意见，及时回应社会关切。

#### **四、推进政务服务便利化**

**（一）推进政务服务事项集成化办理。**建设省级政务服务事项集成化办理平台，持续提升“一件事”集成套餐服务事项线上办理便捷度。省级有关单位要牵头在企业准营、企业简易注销、企业招收员工、高频证照变更、灵活就业、婚育、身后等领域再推出一批高频集成事项。各设区市根据企业和群众需求，研究推进高频政务服务事项集成工作，提高改革获得感。在省内部分设区市开展“一业一证”改革试点，探索建立行业综合许可制度和行业综合监管制度，将市场主体进入特定行业涉及的多张许可证整合为一张行业综合许可证。深化工程建设项目审批制度改革，建立高效便捷的工程建设项目全流程在线审批机制。

**（二）推广“免证办”服务。**在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过流程优化、机制创新和技术保障，推进政务服务领域电子证照在全国范围内互通互认。全面开展电子证照梳理，通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。

**（三）推动更多政务服务事项“就近办、自助办”。**组织市、县级涉及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众常办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。依托工业园区管委会优化提升“企业办事不出园区”服务。推广24小时自助服务，组织公安、市场监管、社保、医保、不动产、医疗卫生、教育、旅游等领域更多高频政务服务事项分批次入驻“e政务”自助服务一体机，优化调整“e政务”自助服务一体机入驻服务事项，扩大“e政务”自助服务一体机布设范围。支持有条件的设区市开展智慧自助大厅建设。

**（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。**按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动各级业务部门政务服务事项全部纳入全省一体化政务服务平台管理和运行，实现各级政务服务事项全面规范入驻福建省网上办事大厅。通过建设网上受理系统或配置网上预审功能，提升非涉密政务服务事项网上可办率。聚焦疫情防控和服务老年人需要，实现小规模纳税人

免征增值税，缓缴养老、失业、工伤保险费，社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等事项网上办理。进一步完善闽政通 APP 政务服务功能，推动“跨省通办”“省内通办”事项入驻闽政通 APP。各级政府要加大对闽政通 APP 的应用普及推广力度，推动本级政府部门广泛开展“掌上办公”“掌上审批”“移动监管”。加强高频电子证照在闽政通 APP 汇聚，围绕合同订立、人员招聘、交通出行、文化和旅游等场景与领域，开展电子证照在企业、社会组织、个人等持证主体之间的社会化应用。

**（五）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。**除涉及国家安全、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，各地各有关部门要按照最大限度利企便民的原则推行政务服务告知承诺服务模式。省级业务部门要对《标准化目录》中适合开展告知承诺和容缺受理的事项进行设置，统一规范告知承诺或容缺受理文书格式，明确可承诺替代或容缺受理的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，并通过省网上办事大厅公布可告知承诺或容缺受理的政务服务事项清单。对实行告知承诺、容缺受理的办件，有关主管部门要加强事中事后监管，确有必要的可以开展全覆盖核查，发现不符合许可条件的，要依法调查处理，并将失信违法行为记入其信用记录，依法依规实施失信惩戒。

**（六）提升智慧化精准化个性化服务水平。**进一步提炼升级

《标准化目录》中政务服务事项审查要点标准，为智能审批提供精准有效的审查标准支持。建设企业服务专区和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。充分运用大数据、人工智能、物联网等新技术，推出“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。

**（七）提供更多便利服务。**各级政务服务场所要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。推动水、电、气、法律援助、公证、电信、广电网络、邮政快递等社会公用企事业单位入驻实体大厅，按照省网上办事大厅公布的服务标准开展便民服务。鼓励有条件的地区减免群众办件收寄费用。巩固疫情防控经验做法，完善现场办事网上预约功能，错峰提供政务服务，减少人员聚集。以设区市为单位，统一政务服务场所工作时间，鼓励对企业群众办件需求量大、办件频率高的事项推行“周末对外轮值服务”，对每日未完成办件开展延时服务。

**（八）巩固深化新风正气福建“名片”。**巩固深化政务服务中心窗口“倾情服务、马上就办”新风正气福建“名片”活动，各级政务服务机构窗口结合当地特点和工作实际，面向群众、服务基层开展“岗位践新风，人人是名片”大家谈等内容丰富、形式多样的岗位践新风实践活动，在“我为群众办实事”过程中亮出服务清单、擦亮福建“名片”。

## **五、全面提升全省一体化政务服务平台服务能力**

**（一）加强平台建设统筹。**完善全省一体化政务服务平台与全国一体化政务服务平台对接融合。加强全省一体化政务服务平台统建工作，除根据国家部委要求单独建设的政务服务系统外，在全省一体化政务平台外不再批复新的政务服务系统建设项目。确需单独建设业务系统的，应无条件向全省一体化政务服务平台开放数据端口，实现对接融合、数据共享。对各级各行业现有自建系统分批次开展系统整合工作，强化全省一体化政务服务平台数据汇聚和业务集成能力。

**（二）强化平台公共支撑。**制定电子印章标准和使用管理规范，推广电子印章在政务服务方面的应用。规范电子证照库归集、分类工作，及时清理失效证照，提升证照调取精准率。制定我省政务服务电子档案归档管理办法，推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理，明确规范管理的电子档案与传统载体档案具有同等效力，可以以电子形式作为凭证使用。

**（三）提升数据共享能力。**增强省公共数据汇聚共享平台数据传输实时性、完整性、准确性。建立健全省内政务数据共享协调机制，打通各级业务部门涉及不动产登记、社会保障、户籍管理、水电气网联办、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用的政务数据接口。全面归集各级业务部门审批办件数据，推动省、市业务统建系统数据向下级业务部门回流，加强对各级业务部门政务服务办件数据汇聚情况及统建系统数据回流质量的考核评估。对已实现数据回

流的办件信息，各级业务部门不得要求申请人“重复填报”、办事人员“二次录入”。

## 六、保障措施

**（一）加强组织领导。**各地各部门要切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。明确省、市、县、乡、村五级政务服务责任体系。省政府办公厅、省发改委负责全省政务服务工作的推进落实、监督检查，指导、协调和督促各部门提供优质、规范、高效的政务服务，组织推进全省一体化政务服务平台建设。省审改办每季度协调调度政务服务标准化、规范化、便利化工作，及时研究解决堵点难点问题。市、县、区人民政府和平潭综合实验区管委会对本辖区政务服务工作负主要责任，各市、县、区审改部门要细化任务分工，收集掌握本辖区工作开展情况，督促部门按照实施方案开展工作，确保任务尽快落地见效。乡镇人民政府、街道办事处、村委会、社区居委会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指导和监督。

**（二）明确责任分工。**省审改办负责全省政务服务工作的指导协调和监督考核，对全省政务服务管理机构、政务服务机构和全省一体化政务服务平台进行业务指导和监督，统筹政务服务工作考评指标，建立健全全省政务服务工作制度。**省委编办**负责指导权责清单编制工作，明确部门权责界限，推动政府部门依权责开展政务服务。**省数字办**负责协调推进全省一体化政务服务平台

建设项目，建立健全政务数据共享协调机制，加强政务大数据开发应用。**省委网信办**负责统筹协调政务数据安全的重大事项和重大工作，会同省数字办、公安厅、国家安全厅、保密局等部门建立政务数据共享安全工作机制，共同开展网络数据安全监管，协调有关部门加强政务数据共享安全风险信息的获取、分析、研判、预警工作。**省效能办**负责对各级政务服务机构开展电子监察，对政务服务行为进行监督检查，组织各级效能办督促本级政务服务标准化、规范化、便利化工作落实。**省司法厅**会同省审改办开展清理或修改完善与推进政务服务不相适应的省内地方性法规、规章和规范性文件等相关工作。**省级业务部门**负责研究规范统一主管行业领域的政务服务事项标准，指导各级行业部门规范开展政务服务。**各级业务部门**按要求落实政务服务有关工作。**政务服务管理机构**负责本辖区政务服务管理工作，加强部门派驻人员的日常管理和规范，及时向派出部门提供派驻人员进驻期间工作表现相关情况，对业务部门进驻半年以上的工作人员提出年度考核等次建议；对进驻单位窗口工作情况进行绩效考评，考评情况纳入本级政府对进驻单位的绩效考评结果。**省大数据公司**具体负责全省一体化政务服务平台建设和运维。

### **（三）加强人员队伍建设。**

**强化政务服务管理机构人员力量。**各级政府要强化对本级政务服务管理机构及直属政务服务机构的人员力量配备。政务服务管理机构负责对直属政务服务机构的综合窗口人员进行统一配



备，有条件的设区市探索推进便民服务中心（站）窗口工作人员由所属设区市或县（区）级政务服务管理机构统一配备。

**稳定政务服务机构人员队伍。**各单位在干部选任工作中，应主动征求政务服务管理机构对派驻人员的意见。各级政务服务管理机构对实行政府购买服务的办事窗口，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格，对窗口工作人员按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准探索开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。县级以上政务服务管理机构每年对本辖区政务服务机构人员开展不少于1次业务轮训，提高政务服务人员业务水平。

**加强政务服务信息化平台队伍建设。**省大数据公司要加强省一体化政务服务平台运营管理队伍建设，强化各级政务服务平台技术运维人员力量配备。

**（四）加强法治保障。**聚焦政务服务优化面临的政策制度障碍，及时清理和修改完善与推进政务服务标准化、规范化、便利化不相适应的地方性法规、政府规章和规范性文件。推动将行之有效并可长期坚持的做法以立法形式予以固化，发挥法治引领和保障作用。

**（五）加强安全保障。**强化全省各级政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，不断提升全省一体化政务服务平台风险防控能力。

加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。

**（六）加强宣传推广。**各地各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读。各级审改部门和政务服务管理机构要及时总结提炼本地区推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的进展成效和经验做法，按季度向省审改办报送。

附件：福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化的具体任务分工

## 福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化的具体任务分工

序号	事项内容	责任单位	完成时限
一	推进政务服务标准化		
(一)	推进政务服务事项标准化		
1	梳理完善政务服务事项体系。省级业务部门组织本行业系统各级部门根据单位权责清单和相关法律法规等规定,全面梳理各行业依申请行政许可事项清单公共服务事项,完善《标准化目录》事项体系。按照全国行政许可事项清单统一设置行政许可事项体系,探索梳理行政备案类事项体系,全面梳理涉及公共教育、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、残疾人服务等领域的依申请公共服务事项。	省级业务部门	持续性工作
2	全面实行行政许可事项清单管理。省审改办根据国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理工作的要求,牵头市、县审改部门编制并公布省、市、县三级行政许可事项清单。省级业务部门牵头梳理本行业 2013 年以来取消下放行政许可事项清单,组织对取消下放事项管理情况开展“回头看”,对于不符合下放要求的事项及时予以调整。	各级审改部门、司法行政部门、业务部门	2022 年 12 月 31 日
3	调整更新政府部门权责清单。各级业务部门根据公布后的全省行政许可事项清单,及时调整本部门权责清单中的行政许可事项并报同级编办备案。	各级业务部门、机构编制管理部门	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
4	<p><b>加强与《国家基本目录》事项对接。</b>省级业务部门根据《国家基本目录》和《行政许可事项清单》的事项体系设置情况，合理调整《标准化目录》事项颗粒度，全面建立我省政务服务事项与《国家基本目录》的对应关系。对于省内确无权责，或《国家基本目录》要素设置有误的，省级业务部门要通过省网上办事大厅工作门户“事项目录管理（国家目录认领）”功能进行无需认领登记，并上报国家。对于省内依法依规设立的地方性政务服务事项，由省级业务部门统一事项要素标准，完善我省政务服务事项基本目录。</p>	省级业务部门	2022年12月31日前完成《基本目录》对接工作，并根据国家和省级部署持续完善
5	<p><b>扩大《标准化目录》覆盖范围。</b>省审改办牵头推动编办、军民融合、密码、监狱管理、国安、税务、海关、海事、海监、人行、银保监会、证监、烟草等暂未开展政务服务事项标准化的省级业务部门，按照《国家基本目录》事项体系开展政务服务事项标准化梳理，并通过省网上办事大厅公布办事指南。</p>	省审改办，暂未开展《标准化目录》梳理的省级业务部门	2022年12月31日
6	<p><b>落实《标准化目录》动态调整机制。</b>省级业务部门要及时落实国家和省级层面最新出台的政策规定，在政策正式实施前完成《标准化目录》事项体系和实施要素标准调整更新。《国家基本目录》标准发生动态调整的，省级业务部门应在3个工作日内完成《标准化目录》对应事项的调整。同时，省级业务部门要加强指导下业务指导，对各级业务部门提出的《标准化目录》事项动态调整申请，应进行认真研究，并在3个工作日内做出准确详细的答复，如需调整标准或新增标准事项应在答复后5个工作日内完成动态调整。各级业务部门要根据《标准化目录》动态调整情况，于5个工作日内完成省网上办事大厅相关事项办事指南更新，并同步在各地一体化事项管理系统及业务办理平台完成事项指南流程调整。</p>	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
7	<b>加强各类清单之间的标准衔接。</b> 推动市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批清单以及省内各项业务事项清单入驻省网上办事大厅，并按照《标准化目录》统一事项名称、类型等要素。	各级审改部门、各类清单牵头编制部门	2022年12月31日前完成，并持续优化
(二)	<b>规范统一政务服务事项实施清单标准</b>		
1	<b>完善《标准化目录》实施要素标准。</b> 根据国家政务服务事项实施清单要素设置，完善省网上办事大厅工作门户“标准化目录清单管理系统”的相关要素配置，补充并规范政务服务事项的“服务对象”要素标准和行政许可事项的“中介服务”“数量限制”“年检年报”等要素标准。全省行政许可事项实施要素标准要参照国家统一标准制定，或作出有利于行政相对人的优化调整。	省审改办、省数字办、省级业务部门	2022年12月31日
2	<b>规范申请材料要素设置。</b> 清理《标准化目录》中无法设立依据的申请材料。纠正申请材料中兜底性表述、模糊性条款等问题。对材料来源渠道为“申请人自备”的表格型材料应全面提供“空表”“样表”，非表格型材料原则上提供材料范本；对材料来源渠道为“政府部门核发”的材料，原则上全面配置电子证照，确实暂无电子证照来源的，进行电子证照缺失登记；对材料来源渠道为“其他”的材料，应明确材料的具体来源渠道和对材料提供单位的资质要求，对材料格式有专门要求的，也应提供“空表”“样表”或相应范本。	省级业务部门、省数字办	2022年10月31日前完成，并持续优化
3	<b>规范结果材料生成。</b> 省级业务部门对本行业领域有产生办件结果材料的政务服务事项要规范统一“办事结果”材料样式，加强设区市之间“办事结果”材料的互认。各级业务部门按照省数字办要求对证照、批文类办事结果材料全面生成电子证照，完成数据汇聚推送。	各级业务部门、省数字办	2022年10月31日前完成，并持续优化

序号	事项内容	责任单位	完成时限
4	<b>优化政务服务“引领标准”。</b> 省级业务部门根据《标准化目录》实际使用情况，在不与《国家基本目录》《行政许可事项清单》等标准冲突的前提下，不断调整优化《标准化目录》中具体事项“引领标准”，提升政务服务标准的基准水平。鼓励各级业务部门在“引领标准”基础上，本着实事求是的原则，进一步合理提升服务标准，做到“申请材料更简、办事环节更少、承诺时限更短、跑动次数更少”等。	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
5	<b>规范“跨省通办”服务标准。</b> 根据国家要求，完善省网上办事大厅“跨省通办”专区设置，按照国家统一的业务流程规则建设“跨省通办”功能模块。省级有关业务部门按照国家关于“跨省通办”事项确定的业务标准，更新《标准化目录》相关事项标准，并指导相关业务部门在“跨省通办”专区统一配置我省“跨省通办”事项办事指南，明确跨省业务流程和权责划分。	省审改办、“跨省通办”事项涉及的各级业务部门、省数字办	持续性工作
6	<b>统一公共服务事项标准。</b> 明确划分依申请公共服务事项和简易公共服务（便民服务）事项类型。首批推动供水、供电、供气、公证服务、法律援助、电信、广电网络、邮政快递等行业的省级业务主管部门（或省级企事业单位）按照《标准化目录》管理要求开展依申请公共服务事项梳理，统一事项体系和办理标准；指导各级业务部门规范简易公共服务（便民服务）事项设置，统一事项名称和服务主题，完善线上线下服务地址。	省审改办、省住建厅、省电力公司、省通信管理局、省邮政管理局、省数字办	2022年12月31日
7	<b>规范《国家基本目录》之外的事项标准。</b> 省级业务部门要认真审查《标准化目录》中无法对应《国家基本目录》的事项设立依据。符合设立要求的，省级业务部门要规范统一相关事项标准；设立依据不充分的，及时予以清理，并指导已绑定相关标准的业务部门取消相关事项办事指南发布。	省级业务部门	2022年12月31日前完成，并持续调整优化
8	<b>规范地方特殊事项标准。</b> 将各设区市依法依规设置的地方特殊事项纳入《标准化目录》，明确事项标准适用范围，供相关层级业务部门认领使用。对于“住房公积金”业务等各地共有事项，因各地政策差异造成各地办事标准不同的，要研究分析各地标准特点，统一全省办事标准。	省级业务部门	2022年10月31日前完成，并持续调整优化

序号	事项内容	责任单位	完成时限
9	<p><b>清理未绑定《标准化目录》的事项办事指南。</b>各级业务部门要全面分析本单位未绑定《标准化目录》的事项办事指南，其中设立依据充分的，应向省级业务部门提出补充《标准化目录》事项的调整申请，完成事项标准绑定。对于设立依据不充分或重复发布的事项，应及时取消发布相关办事指南。对于暂未开展《标准化目录》梳理的部门事项，在确保标准合规的前提下，暂时保留相关事项办事指南。</p>	各级业务部门、各级政务服务机构	2022年9月30日前完成，并持续调 整优化
(三)	<p><b>探索建立我省政务服务地方性标准体系</b></p>		
1	<p><b>成立行政管理和服务标准化技术委员会。</b>对照全国行政管理和 service 标准化学术委员会，探索成立我省行政管理和 service 标准化学术委员会，负责制定我省政务服务地方性标准修订计划，牵头推动具有我省改革特色的政务服务地方性标准设立。</p>	省审改办、省市场监管局	2023年6月30日
2	<p><b>加快已立项省级地方标准的制定和发布。</b>福州、厦门、漳州、南平负责研究制定“行政审批和公共服务项目录和要素标准化”“一体化政务自助终端设置与运营管理规范”“政务服务省内通办规范”“政务服务平台‘一件事’集成套餐服务要求”等四个已立项的政务服务省级地方性标准。</p>	省审改办、省市场监管局、厦门市、漳州市、福州市、南平市、漳州市政务服务管理机构	福州、漳州 2022 年 9 月底前， 厦门、南平 2022 年 12 月底前
3	<p><b>研究新一批省级政务服务地方性标准立项。</b>指导各地对市场准入效能评估、“一业一证”、“互联网+监管”、政务服务中心“三化”建设、综合窗口建设、政务服务中心综合窗口办事员管理考核规范等省内政务服务创新举措进行研究，争取相关政务服务地方性标准立项。</p>	省审改办、省市场监管局、厦门市、漳州市、福州市、南平市、漳州市政务服务管理机构	2023年6月30日前再立项一批，并持续推进

序号	事项内容	责任单位	完成时限
二	推进政务服务规范化		
(一)	规范审批服务		
1	<p><b>按标准提供政务服务。</b>各级业务部门要严格按照省网上办事大厅公布的办事指南提供政务服务，在现场指引群众通过手机扫码、闽政通APP、自助机查询打印等方式，准确、便捷地获取办事指南信息，降低办事指南打印的行政成本。鼓励各级业务部门在保证办事指南标准不变的基础上，对办事指南相关内容添加通俗易懂的备注，方便指引企业群众办事。</p>	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
2	<p><b>规范前台业务受理。</b>严格落实首问负责、一次性告知、窗口无否决权和限时办结制度。加强改善前台工作人员精神面貌和服务态度，人员在岗期间不得从事与本职工作无关的事情，离岗15分钟以上必须安排替岗。</p>	省审改办、省效能办、各级政务服务管理机构	持续性工作
3	<p><b>完善督查方式手段。</b>通过福建省政务服务中心远程视频监督系统，加强对辖区内各级政务服务机构规范化管理情况的日常巡查抽查。每季度通过明察暗访等方式，组织不少于一次政务服务现场检查，了解掌握各级政务服务机构服务开展情况、群众实际办事体验，列出问题清单、明确责任、督促整改。</p>	省效能办、省审改办、各级政务服务管理机构	持续性工作
4	<p><b>规范开展特殊环节。</b>清理无规章级以上设立依据的特殊环节，统一《标准化目录》中政务服务事项特殊环节名称、承诺时限和设立依据，汇总生成全省需开展特殊环节的政务服务事项清单，依托省网上办事大厅向社会公布。对于无有效设立依据的特殊环节，审批部门认为有必要开展的，所需时限计入政务服务承诺时限。</p>	省审改办、省级业务部门	2022年12月31日前完成，并持续优化



序号	事项内容	责任单位	完成时限
5	<b>明确监管职责。</b> 根据《行政许可事项清单》管理要求，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，明确本行政许可事项的监管部门，落实对行政许可审批办件的监管职责。实行相对集中行政许可权改革的地区，要按照改革方案确定监管职责，加强协同配合。	各级审改部门	2022年12月31日前完成，并持续优化
6	<b>推动办件信息向监管平台流动。</b> 建立省网上办事大厅行政许可事项办件信息与省“互联网+监管”平台对接，各级监管部门要通过省“互联网+监管”系统主动接收监管事项对应的行政许可办件信息，合理制定监管规则和工作计划。	省数字办、各级审改、市场监管部门	持续性工作
7	<b>加强监管信息应用。</b> 推动省“互联网+监管”系统监管信息向省网上办事大厅回流，由对应行政许可事项的审批部门接收监管信息，根据监管发现问题分析查找办件审查过程中的薄弱点，并向省级业务部门提出《标准化目录》中事项审查要点标准的优化意见，提高审查工作的精准性、细致性、针对性。	省数字办、各级业务部门	持续性工作
8	<b>梳理并公布政务服务领域强制性中介服务事项清单。</b> 省级业务部门根据《行政许可事项清单》中明确的行政审批中介服务事项设置情况和相关法律、法规、国务院决定等依据，依托“标准化目录清单管理系统”梳理更新省内各行业系统政务服务领域强制性中介服务事项，明确相关中介服务事项名称、类型、依据、时限等要素标准。省审改办审核汇总后，在省网上办事大厅统一公布全省政务服务领域强制性中介服务事项清单。	省审改办、省级业务部门	2022年12月31日前完成，并持续优化
9	<b>规范中介服务机构管理。</b> 省级有关单位制定完善本行业领域中介服务规范和标准，指导监督中介服务机构规范开展服务，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；持续清理整治中介服务机构环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题；加强对中介服务机构的信用监管，建立中介服务机构信用评价机制，实行信用分级分类监管和资质动态管理。	各类中介的省级行业主管部门	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
10	<b>探索中介服务网上交易平台建设。</b> 省住建厅牵头在全省工程建设项目审批领域建立完善一体化工程建设项目审批中介超市，健全网上中介评价机制，规范中介服务网上交易行为。省审改办适时将其他行业部门纳入网上中介交易平台，条件成熟时将一体化工程建设项目审批中介服务超市拓展到全行业。	省住建厅、省数字办、省审改办	持续性工作
(二)	<b>规范政务服务场所办事服务</b>		
1	<b>统一调整政务场所名称、标识。</b> 各设区市政务服务机构牵头统一调整辖区内各级集中提供政务服务的综合性场所名称，设区市级为“XX市政务服务中心”，平潭综合实验区为“平潭综合实验区政务服务中心”，县（区）级为“XX县（市、区）政务服务中心”，乡镇（街道）为“XX乡镇（街道）便民服务中心”，村（社区）为“XX村（社区）便民服务站”，各自贸试验区片区、经济开发区、新区等为“自贸试验区XX片区、经济开发区、新区政务服务中心”。市、县独立设置的部门办事大厅名称调整为“XX市、县（区）政务服务中心XX局（委、办）XX（按业务分类）分中心”。省级各有关单位将现有政务服务场所名称调整为“福建省政务服务中心XX厅（委、办、局）XX（按业务分类）分中心”。各级政务服务机构在省效能办《关于做好政务服务场所形象标识使用工作的通知》（闽效能办〔2014〕37号）要求基础上，将政务服务场所形象标识中的“福建行政服务中心”字样调整为“福建政务服务中心”。	省审改办、省效能办、各级政务服务管理机构	2022年9月30日

序号	事项内容	责任单位	完成时限
2	<p><b>统一进驻事项负面清单。</b>各设区市政务服务管理机构对照本辖区市、县（区）级业务部门在省网上办事大厅发布的办事指南，推动市、县（区）级政务服务事项规范入驻政务服务事项中心，对于确不适合入驻的事项，说明原因并报省审改办审定。省审改办根据业务实际和政策要求，统一制定《市、县（区）级政务服务事项负面清单》，督促市、县（区）级政务服务管理机构推动清单之外的政务服务事项入驻政务服务事项集中办理。省审改办根据业务部门申请，定期对“进驻事项负面清单”进行动态调整。各设区市审改部门负责牵头制定本辖区《乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）进驻事项负面清单》，各设区市政务服务管理机构依据清单牵头推动乡镇（街道）政务服务事项规范入驻便民服务中心（站）。村（社区）一级原则上不设分办点，政务服务事项统一入驻便民服务站办理。</p>	省审改办、省效能办、各设区市审改部门、政务服务管理机构	2022年12月31日前完成，并持续调整优化
3	<p><b>加强分中心业务指导。</b>各级政务服务管理机构要指导未入驻政务（便民）服务中心（站）的业务部门在业务受理地点加挂分中心牌子，通过建立业务指导、检查督查、考核评价等机制，强化对各分中心的统一管理和指导功能。</p>	省审改办、省效能办、各级政务服务管理机构	持续性工作
4	<p><b>探索省级政务服务管理运行模式。</b>调研了解外省情况，结合我省实际提出省级政务服务管理运行模式。</p>	省审改办	2023年6月30日

序号	事项内容	责任单位	完成时限
5	<p><b>加强综合窗口建设。</b>在全省各级政务服务服务机构完善综合咨询窗口设置，统一提供咨询、引导等服务。各级政务服务机构和各业务部门分中心应全面推行综合窗口全覆盖，落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现“一窗受理、综合服务”。对涉及多部门联办的业务，或业务领域覆盖面较广的部门，建立分领域综合办事窗口；对简单部门事项窗口，整合建立无差别综合办事窗口；业务部门分中心设立分中心业务综合窗口。鼓励有条件的县（区）级政务服务服务机构通过强化综合窗口人员“全科受理”能力，实现无差别综合办事窗口全覆盖。</p>	各级政务服务管理机构	2022年12月31日
6	<p><b>优化对特殊群体服务。</b>各级政务服务服务机构要完善服务特殊群体工作机制，为老年人、残疾人、孕妇、现役军人、退役军人和其他优抚对象等建立绿色通道，提供优先服务；建立帮代办窗口和志愿者小队，对老弱病残孕等弱势群体提供“帮代办”“上门办”等个性化、可选择的线下服务方式。</p>	各级政务服务管理机构	2022年12月31日
7	<p><b>规范跨区域通办窗口设置。</b>各级政务服务机构根据省网上办事大厅“跨区域通办”专区配置的事项，设置“跨区域通办”窗口，公示“跨省通办”服务事项清单、通办范围和办事指南，按标准提供“跨省通办”“省内通办”相关服务。</p>	各级政务服务管理机构	2022年12月31日
8	<p><b>规范“办不成事”反映窗口建设。</b>各级政务服务机构应在实体大厅醒目位置统一设立“办不成事”反映窗口，加强窗口功能宣传，及时收集群众在办事过程中遇到的困难，强化问题协调解决能力，并落实问题处置和工作回访登记制度。</p>	各级政务服务管理机构	2022年9月30日
9	<p><b>严格落实“三集中、三到位”制度。</b>督促原审批部门对入驻政务服务机构事项充分授权，明确部门业务“首席事务代表”，全面落实集中审批、市、县级政务服务机构审批业务使用“部门审批专用章”，乡镇（街道）便民服务中心统一使用“XX乡镇（街道）便民服务中心审核审批专用章”，村（社区）便民服务站统一使用村（社区）居委会公章。加强对入驻事项业务流程审查，整治“收件流向原审批部门”“在受理环节前开展实质性审查”等“体外循环”问题。</p>	各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
10	<b>规范窗口业务受理。</b> 各级政务服务管理机构应建立窗口收件服务标准化制度，充分授权窗口工作人员对申请材料齐全、符合法定形式的办件当场出具“业务受理通知书”，落实“收件即受理”；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的办件当场出具“一次性告知书”；对于申请材料较复杂的办件，应做好收件登记，并在3个工作日内一次告知申请人需要补正的全部内容，逾期未告知的，自收到申请材料之日起视为受理。	各级政务服务管理机构	持续性工作
11	<b>提升窗口办件效率。</b> 各级政务服务管理机构应积极强化窗口人员业务能力，对于无需开展特殊环节、集体审议的简单审批事项，原则上实行即时收件即时办结，让群众办事“立等可取”。	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
(三)	<b>规范网上办事服务</b>		
1	<b>优化完善单点登录功能。</b> 建立完善省网上办事大厅与全国一体化政务服务平台的数据对接，加强统一身份认证平台应用，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”，规范各自建系统与省网上办事大厅之间的精准跳转链接设置。	省数字办	持续性工作
2	<b>加强网上办事适应性改造。</b> 针对老年人、视力障碍人士、外籍人员等特殊人群，要科学设计优化网上办事页面。完善授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会使用智能手机的老年人网上办事。	省数字办	持续性工作
3	<b>加强闽政通APP功能统建。</b> 依托闽政通APP全面整合各级各部门政务APP业务功能；完善闽政通APP与省网上办事大厅、“e政务”自助服务一体机、线下实体大厅政务服务事项标准的统一、业务的融合。	省数字办、省审改办	持续性工作
4	<b>规范各政务服务平台标准化建设。</b> 加强各政务服务平台之间建设标准的衔接，实现省网上办事大厅、闽政通APP、“e政务”自助服务一体机之间的服务页面风格、办事指南、操作流程统一。	省数字办	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
5	<b>提高政务服务平台智能化水平。</b> 全面完善各平台智能咨询、智能引导、智能检索功能，建立各触点弹出式操作说明，实现系统操作“一看就能懂、一点就能办”。	省数字办	持续性工作
6	<b>加强省一体化政务服务平台硬件建设。</b> 提高省一体化政务服务云平台业务承载量和数据传输效率。建立完善系统瘫痪应急响应工作机制，明确各级政务服务云平台故障反映渠道，落实系统问题限时处置。	省数字办	持续性工作
7	<b>提升网上办事深度。</b> 各级业务部门要通过数据共享、告知承诺等有效方式，进一步减少业务受理过程中的纸质材料收取。省数字办针对审批业务办理的实际需要，优化完善各政务服务平台“网上签章、人脸（语音）识别、文件扫描上传”等系统功能，为“全程网办”创造技术条件。各级政务服务管理机构要加强“全程网办”便捷性和办理方式的宣传，在群众自愿的前提下，引导办事群众通过线上方式申办政务服务事项。	省数字办、各级业务部门、各级政务服务管理机构	2022年9月30日前完成，并持续优化
(四)	<b>规范政务服务线上线下融合发展</b>		
1	<b>规范保留线下办理渠道。</b> 各级业务部门在开通线上受理方式的同时，必须保留线下受理渠道，由申请人自主选择办理渠道。针对部分业务系统只能接收电子材料的情况，当群众提交纸质材料时，应由审批部门负责扫描生成电子材料，辅助完成相关事项办理；对于业务系统只支持电子表格填报的办件，审批部门仍应提供电子表格对应的“空表”“样表”下载，供申请人线下填写，并由审批人员代为系统录入。	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
2	<b>优化线上线下业务融合。</b> 各级业务部门对于“网上可办”事项，根据办事群众意愿，提供“线上预审、线下受理”“线上办结、线下取证”等多种人性化、可选择的服务需求。	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
3	<b>规范纸质材料收取。</b> 各级业务部门对《标准化目录》中已配置且能够有效调取电子证照的申请材料，不再收取纸质材料。因电子证照数据不全，需要申请人补交纸质材料的，应向申请人做好情况说明，并及时补充生成电子证照。“换证、注销”等必须回收纸质材料的业务，无需调取回收材料的电子证照。“换证、注销”等业务办结后，审批部门应及时对电子证照库相关失效证照进行注销处理。	各级业务部门、省数字办、各级政务服务管理机构	持续性工作
4	<b>加强政务服务网络配置。</b> 摸底全省政务服务网络配置情况，推动政务网络向全省市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务场所延伸，实现政务网络全覆盖，确保所有基层业务部门可依托省网上办事大厅开展政务服务，共享政务数据资源。	省数字办	2022年12月31日
5	<b>提升线下服务质量。</b> 各级人民政府要加大对政务服务机构的硬件、人力、经费投入，提升窗口工作人员积极性，优化群众现场办事体验。在政务服务场所开辟网办专区，由现场工作人员提供网办指引，完善实体大厅线上线下一体化服务双渠道，满足群众多样化办事需求。有条件的设区市可通过统一招录、培训，配备政务服务中心综合窗口工作人员，委派政务服务人员至各乡镇（街道）便民服务中心前台受理、业务辅助、综合管理等岗位，或引入第三方服务团队，保障专人专岗，提高线下政务服务人才队伍的稳定性和业务素养。	各级人民政府、各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
6	<b>实现线上线下服务同标同质。</b> 各级政务服务服务机构应确保线下办事指南与省网上办事大厅公布办事指南的标准一致，落实政务服务事项、办事指南等线上线下同源发布、同步更新。各级业务部门办理线上线下业务收取的材料内容、服务流程、服务标准等应保持一致，实现线上线下无差别受理、同标准办理。	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
(五)	<b>规范开展政务服务评估评价</b>		
1	<b>推动落实政务服务评价机制。</b> 建立完善政务服务线上线下“好差评”工作机制，主动邀请申请人开展线上办事“一事一评”、线下办事“一次一评”。完善“好差评”线上评价功能，快速便捷地邀请申请人通过短信、微信等线上方式主动开展评价。组织各级严查“先评价，后办事”，办事人员“自行评价”，干扰企业群众作出客观评价或擅自修改上报虚假评价数据等弄虚作假现象，一经发现，依法依规严肃追责。各级政务服务管理机构要尊重群众的客观评价，立足自身提升政务服务质量，对于“满意、基本满意”等“非差评”评价，不得强制要求审批部门申请修改提升评价等级。	省审改办、省数字办、各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
2	<b>规范“差评”整改制度。</b> 各级政务服务管理机构要督促“差评”涉及部门提高“差评”整改时效，于2个工作日完成“差评”回访，及时根据行政相对人反馈意见开展整改，并于15个工作日内向省审改办做出“差评”整改情况说明，省审改办审核后，进行“差评”整改登记。	省审改办、各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作
3	<b>强化“好差评”数据汇聚。</b> 各级政务服务管理机构要协调推动本级自建系统“好差评”数据在3个工作日内向省网上办事大厅全面汇聚；省、市系统统建部门应逐日将统建系统的“好差评”数据分发至相关市、县，确保各设区市“好差评”数据采集完整。各设区市“好差评”年度数据量不得低于当年本辖区所有业务系统“办件量”。	省数字办、各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作



序号	事项内容	责任单位	完成时限
4	<b>制定政务服务考核评估指标。</b> 对接国家电子政务办，了解掌握2022年全国网上政务服务能力评估和“互联网+监管”建设能力评估的考核要点，结合《指导意见》内容，统一研究制定2022年度全省政务服务标准化、规范化、便利化考核标准，统一营商环境指数、审批服务效率、“放管服”改革、“互联网+政务服务”、政务服务满意度和市场准入效能评估等多领域绩效考核指标设定，避免年终“多头考核、标准不一”。	省审改办、省效能办、省数字办、省营商办	2022年8月31日前发布2022年考核指标，后续每年定期调整优化发布
5	<b>开展政务服务第三方评估。</b> 委托第三方政务服务体验团队对各级政务服务机构线上线下服务进行办事体验，收集有效意见建议，研究优化提升办法，推动政务服务水平提升。	省数字办、省审改办	持续性工作
三	<b>推进政务服务便利化</b>		
(一)	<b>推进政务服务事项集成化办理</b>		
1	<b>深化“一件事”集成套餐服务改革。</b> 建设省级政务服务事项集成化办理平台，持续提升“一件事”事项线上办理便捷度。省级有关单位要在企业注册、企业简易注销、企业招聘员工、高频证照变更、灵活就业、婚育、身后等领域推进一批高频集成事项，进一步完善涉及企业和群众全生命周期的事项服务事项。各设区市要根据企业和群众需求，研究推进高频政务服务事项集成工作，提高改革获得感。	省审改办、省级有关业务部门，各设区市审改部门、政务服务管理机构	持续性工作
2	<b>开展“一业一证”改革试点。</b> 在省内部分设区市开展“一业一证”改革试点，探索建立行业综合许可制度和行业综合监管制度，将市场主体进入特定行业涉及的多张许可证整合为一张行业综合许可证。	省审改办、省市场监管局、省司法厅、省数字办、省级行业主管部门	2022年12月31日前总结首批试点成效，持续推进改革

序号	事项内容	责任单位	完成时限
3	<b>深化工程建设项目审批制度改革。</b> 破解工程建设项目审批难点堵点，进一步梳理优化审批流程，切实解决工程建设项目审批“体外循环”问题，进一步加强对工程建设项目审批信息化支撑，巩固提升营商环境办理建筑许可服务，改进用水用电用气用电报装服务。	省住建厅	2022年12月31日
(二)	<b>推广“免证办”服务</b>		
1	<b>强化电子证照应用。</b> 在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过流程优化、机制创新和技術保障，推进政务服务领域电子证照在全国范围内互通互认。	各级业务部门、省数字办	持续性工作
2	<b>强化“办事免提交证照”清单化管理。</b> 推动实现政府部门核发的办事结果（电子证照、批文）全部电子化，申请人办事时免于提交；对已经实现免提交政府部门核发材料的事项列入“免证办事项清单”，通过省网上办事大厅向社会公布。	各级业务部门、省数字办	持续性工作
(三)	<b>推动更多政务服务事项“就近办、自助办”</b>		
1	<b>研究推动政务服务事项下放。</b> 将市、县（区）级涉及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理、基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式，下沉至乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）办理。	市、县（区）级机构编制管理部门、司法行政部门、行政审批部门	持续性工作
2	<b>研究推出更多“靠前”服务。</b> 依托工业园区管委会优化提升“企业办事不出园区”服务；推动业务量大、业务办件时段集中的政务服务事项进村（社区）“靠前”办理；在各级政务服务场所，建立后台人员前台巡班制度，主动靠前辅导群众申报业务。	各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
3	<b>扩大“e政务”改革试点成效。</b> 推动“e政务”自助服务一体机对村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等人员密集场所的覆盖度。2022年底前，再推动一批涉及公安、市场监管、社保、医保、不动产、医疗卫生、教育、旅游等高频、重点领域政务服务事项入驻“e政务”自助服务一体机服务平台，落实事项动态管理，大幅提升全省政务服务事项“就近办、自助办”便利度。	省审改办、省大数据办、省大数据公司、“e政务”自助服务一体机业务主管部门	2022年12月31日前，后续为持续性工作
(四)	<b>推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”</b>		
1	<b>规范省网上办事大厅政务服务事项入驻。</b> 各级业务部门要根据权责全面认领绑定《标准化目录》事项，推动政务服务事项全面入驻省网上办事大厅。各级政务服务管理机构会同同级编办审核本级标准化目录中未绑定事项的“无需绑定登记”是否合法合理合规，确保本级所有政务服务事项全面入驻省网上办事大厅。乡镇（街道）、村（社区）事项由所在县（区）政务服务管理机构统筹推进推动事项认领、办事指南发布工作。	各级政务服务管理机构、各级机构编制管理部门、各级业务部门	2022年10月31日前完成新一轮服务事项入驻，并持续调整优化
2	<b>提高政务服务网上可办率。</b> 除涉密事项外，对网办深度“I级”的事项，通过建设网上受理系统或配置网上预审功能，提升至网办深度“II级”以上。网办深度“II级”事项应在1个工作日内完成网上预审，对于通过预审的办件，业务部门应通知行政相对人在7个工作日内提供相关纸质材料，网上预审结果逾期作废；网办深度“III级、IV级”事项在网上预审通过后，即进入受理环节。（I级：该事项已经实现事项信息发布；II级：该事项已经实现申请材料在线预审；III级：该事项已经实现申请材料在线核验；IV级：该事项已经实现全程网办。）	各级业务部门、各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
3	<b>提高疫情防控期办事便利度。</b> 聚焦疫情防控需要,实现小规模纳税人免征增值税,缓缴养老、失业、工伤保险费,社会保险待遇资格认证,津贴补贴领取等事项网上办理。开通省网上办事大厅、闽政通APP“疫情防控服务专区”,提供疫情防控信息查询、事项办理一站式服务。	各级税务、人社等有关部门,省数字办	持续性工作
4	<b>提升闽政通APP业务功能。</b> 完善闽政通APP关于行政审批服务的申报功能。推动跨省通办、省内通办事项入驻闽政通APP,实现通办业务“掌上可办”。各设区市人民政府要加大对闽政通办公APP的推广普及力度,广泛开展“掌上办公”“掌上审批”“移动监管”。省数字办要加强闽政通办公APP功能开发运维,提高政府部门工作效率。	各级人民政府,省数字办、省审改办	持续性工作
5	<b>加强电子证照社会化应用。</b> 在确保安全保密的前提下,推进身份证电子证照、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闽政通APP汇聚,围绕合同订立、人员招聘、交通出行、文化和旅游等场景与领域,开展电子证照在企业、社会组织、个人等持证主体之间的社会化应用。	省公安厅、省人社厅、省市场监管局、省文旅厅、省数字办	持续性工作
(五)	<b>推行告知承诺制和容缺受理服务模式</b>		
1	<b>推广告知承诺和容缺受理办理方式。</b> 省级业务部门对《标准化目录》中适合开展告知承诺和容缺受理的事项进行相关要素配置,统一告知承诺文书格式,明确可承诺替代或容缺受理的申请材料范围。各级业务部门通过认领《标准化目录》中实行告知承诺和容缺受理的事项,完善相关办件受理方式。鼓励各地根据业务实际探索扩大实行告知承诺和容缺受理的事项范围,通过省网上办事大厅向社会公布各级告知承诺和容缺受理事项清单,优化告知承诺和容缺受理事项办事指南展示,引导申请人自愿选择告知承诺、容缺受理或正常方式申办业务。	各级业务部门、各级政务服务中心、省数字办	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
2	<b>推动告知承诺和容缺受理办件监管工作开展。</b> 各级监管部门要通过省“互联网+监管”系统全面接收省网上办事大厅告知承诺和容缺受理事项清单，结合其行业特点合理制定监管规则。对实行告知承诺、容缺受理的办件，要加强事中事后监管，确有必要的是可以开展全覆盖核查，发现不符合许可条件的，要依法调查处理，将失信违法行为记入其信用记录，依法依规实施失信惩戒，并通过省“互联网+监管”系统录入监管行为数据。	各级监管部门	持续性工作
(六)	<b>提升智慧化精准化个性化服务水平</b>		
1	<b>提炼升级审查要点精准度。</b> 省级业务部门牵头本行业领域业务部门进一步细化梳理具体政务服务事项审查工作要点，优化《标准化目录》中审查要点的标准内容，确保每个审查要点标准清楚、对象明确、客观有效，为实现智能审批提供精准有效的审查标准支持。	省级业务部门	持续性工作
2	<b>提升政务服务智能化水平。</b> 实现政务服务精准推送，依托省网上办事大厅建设企业政务服务专区和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务。充分运用大数据、人工智能、物联网等新技术，推出政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。	省数字办、省审改办	持续性工作
3	<b>推行惠企政策“免申即享”。</b> 通过政府部门信息共享等方式，实现符合条件的企业免于申报、直接享受政策。	省工信厅、省发改委	持续性工作
(七)	<b>提供更多便利服务</b>		
1	<b>加强无障碍环境建设和改造。</b> 各级政务服务场所要根据实际场所布局，合理完善政务服务场所无障碍通道、无障碍公厕、无障碍停车位、无障碍电梯、母婴室等无障碍基础设施建设，配置自动体外除颤仪、助听器、轮椅、老花镜、便民药箱等便民物资，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。	各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
2	<b>推动提供公共服务的企事业单位入驻实体大厅。</b> 市、县（区）级政务服务管理机构要协调推动当地水、电、气、法律援助、公证、电信、邮政快递等提供公共服务的企事业单位入驻实体大厅，按照省网上办事大厅部署的办事指南开展服务。鼓励各级扩大企事业单位入驻范围，为群众提供更多便利服务。	市、县（区）政务服务管理机构	持续性工作
3	<b>优化政务服务办件寄递服务。</b> 鼓励有条件的政务服务机构减免政务服务办件收寄费用，提升群众改革获得感。通过政务服务办件双向寄递服务，助力提升政务服务“一趟不用跑”事项占比。	各级政务服务管理机构	持续性工作
4	<b>完善网上预约服务。</b> 巩固疫情防控经验做法，完善现场办事网上预约功能，错峰提供政务服务，减少人员聚集。	各级政务服务管理机构	持续性工作
5	<b>统一政务服务场所工作时间。</b> 以设区市为单位，统一辖区内政务服务场所工作时间，鼓励对企业群众办件需求量大、办件频率高的事项推行“周末对外轮值服务”，对当日未完成办件实行延时服务。省级各政务服务分中心工作时间按照所在单位工作时间执行。	各设区市政务管理机构、省级业务部门	持续性工作
(八)	<b>巩固深化新风正气福建“名片”。</b> 巩固深化政务服务窗口“倾情服务、马上就办”新风正气福建“名片”活动，各级政务服务窗口结合当地特点和工作实际，面向群众、服务基层开展“岗位践新风，人人是名片”大家谈等内容丰富、形式多样的岗位践新风实践活动，在“我为群众办实事”过程中亮出服务清单、擦亮福建“名片”。	各级政务服务管理机构	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
四	全面提升全省一体化政务服务平台服务能力		
(一)	加强平台建设统筹		
1	<b>加强与国家政务服务平台对接。</b> 完善全省一体化政务服务平台政务服务事项和办件数据汇聚推送机制，全面规范向全国一体化政务服务平台推送数据。及时有效接收国家政务服务平台信息，做好全省一体化政务服务平台相关标准规范调整。	省数字办	持续性工作
2	<b>严把政务服务系统项目审批。</b> 除根据国家部委要求单独建设的政务服务系统外，在全省一体化政务服务平台外不再批复新的政务服务系统建设项目，确需单独建设业务系统的，应无条件向全省一体化政务服务平台开放数据端口，实现对接融合、数据共享。	省数字办	持续性工作
3	<b>推动现有自建系统整合。</b> 分批次整合各级各行业自建系统，强化省一体化政务服务平台数据共享和业务集成能力。	省数字办	持续性工作
(二)	强化平台公共支撑		
1	<b>完善电子印章管理应用。</b> 省数字办负责研究制定电子印章标准和使用管理规范，推广电子印章在政务服务方面的规范应用。	省数字办	持续性工作
2	<b>加强电子证照库建设。</b> 省数字办负责进一步规范电子证照库的归集、分类工作，及时清理已失效电子证照，提升电子证照调取精准率。申请人通过闽政通 APP 进行的电子证照缺失登记，证照生成部门应在 5 个工作日完成证照补充生成。	各级证照生成部门、省数字办	持续性工作

序号	事项内容	责任单位	完成时限
3	<b>规范电子文件管理。</b> 省档案局牵头研究制定我省政务服务电子档案归档管理办法，推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理，明确规范管理电子档案与传统载体档案具有同等效力，可以以电子形式作为凭证使用，指导各级业务部门对开展网上审批形成的电子档案进行规范管理。	省档案局	持续性工作
(三)	<b>提升数据共享能力</b>		
1	<b>加强政务数据高效共享。</b> 省数字办负责研究加强省公共数据汇聚共享平台数据传输效率，提升数据传输的实时性、完整性、准确率。建立健全省内政务数据共享协调机制，打通各地各部门涉及不动产登记、社会保障、户籍管理、水电气网联办、市场主体准入等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用的政务数据接口。	省数字办、省自然资源厅、省人社厅、省公安厅、省市场监管局、省民政厅、省教育厅、省卫健委、省住建厅、省委、省发改委、省电力公司等有关单位	持续性工作
2	<b>推动政务数据精准汇聚。</b> 各级业务部门要全面归集本部门审批办件信息，加强申请材料 and 办件结果数据汇聚，省数字办指导业务部门加强办件问题数据整改，重点纠正因办件信息填报不准、数据缺失，造成的系统办件超时等问题。省级统建系统数据应及时全面回流各地业务数据平台，并配合政务服务总线完成政务办件数据回流问题整改。省数字办要加强对省级统建系统数据回流质量和各地政务办件数据汇聚情况考评。各级业务部门对已经实现数据回流的办件信息，不得要求申请人“重复填报”、办事人员“二次录入”。	省级有关单位、各级业务部门、省数字办	持续性工作



---

抄送:省委办公厅、省委各部门,中央驻闽各机构,各人民团体。

省人大常委会办公厅,省政协办公厅,省监委,省法院,省  
检察院。

各民主党派福建省委员会。

---

福建省人民政府办公厅

2022年9月19日印发

