附件

厦门市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 | 牵头单位 | 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。全面梳理各部门依申请行政权力和公共服务事项，各级审批服务部门根据对口省级部门对《标准化目录》事项体系的更新，及时做好相应的认领和更新。探索梳理行政备案类事项体系，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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 全面实行行政许可事项清单管理。落实国务院、福建省关于全面实行行政许可事项清单管理的工作部署，全面梳理并公布市、区两级行政许可事项清单；在行政许可事项清单之外，各部门不得违法设定或变相设定、实施行政许可；除法律、行政法规和国务院决定规定的行政许可事项以外，原则上不再新设行政许可事项，但是直接关系公共利益的除外；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。 | 市审批管理局（审改办）、市司法局 | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年12月31日 |
| 3 | 调整更新政府部门权责清单。各级审批服务部门根据公布后的行政许可事项清单，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和审改办备案。 |  | 各级审批服务部门、编办、审改办 | 持续性工作 |
| 4 | 扩大《标准化目录》标准覆盖范围。根据省审改办的部署和省级行业主管部门对相关政务服务事项的标准化梳理，推动我市编办、军民融合、密码、监狱管理、国安、税务、海关、海事、民宗、人行、银保监、证监、烟草等暂未开展政务服务事项标准化梳理的部门完成相应事项关联和标准化梳理，并通过福建省网上办事大厅公布办事指南。 | 市审批管理局（审改办） | 各相关业务部门 | 2022年12月31日 |
| 5 | 落实《标准化目录》动态调整机制。市级审批服务部门要根据法律法规政策依据调整情况、审批服务权限下放情况或业务变化情况，及时向对口省级部门提出地方特殊事项新增或调整的申请。各级审批服务部门要根据上级业务部门对《标准化目录》事项体系和颗粒度的调整，对属于本级管理权限的事项做好相应关联。同时要根据《标准化目录》动态调整情况，于5个工作日内完成相关事项办事指南更新，并同步在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。 | 市审批管理局（审改办） | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 6 | 加强各类清单之间的标准衔接。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我市各项业务事项清单入驻福建省网上办事大厅，并按照《标准化目录》统一事项名称、类型等要素。 | 各清单牵头编制部门 | 各相关审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 7 | 加强上级下放事项的承接落实。推动福建省下放厦门的审批权限涉及的政务服务事项稳妥有序衔接，及时调整完善权责清单和审批服务事项目录，推动相关事项入驻福建省网上办事大厅和线下办事大厅、完善审批系统对接和数据汇聚，推进业务流程再造，进一步规范审批行为，更新完善办事指南，优化服务流程，加强事中事后监管。 | 市审批管理局（审改办）、市发改委 | 各相关审批服务部门 | 按照省里部署要求按时完成，并持续调整优化 |
| **（二）** | **规范统一政务服务事项实施清单** |  |  |  |
| 1 | 规范申请材料要素设置。清理无法定设立依据的申请材料。纠治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”，对非表格型的材料全面提供材料范本；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，如果对材料格式有专门要求，也应提供“空表”“样表”或相应范本。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门、各相关单位 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| 2 | 规范结果材料生成。对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，加强与其他地市之间“办事结果”材料的互认。各级审批服务部门要按照省数字办要求对办事结果材料全面生成电子证照，完成数据汇聚推送。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| 3 | 提升政务服务标准。进一步优化“五级十五同”具体事项办理标准，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，确保已绑定发布事项符合或优于标准，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。 | 市审批管理局（审改办） | 各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 4 | 规范“跨省通办”服务标准。根据省级有关部门对“跨省通办”相关事项《标准化目录》标准的更新进行对应调整，做好福建省网上办事大厅“跨省通办”专区相关事项的更新和办事指南的配置，明确跨省业务流程和权责划分。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各相关审批服务部门 | 持续性工作 |
| 5 | 统一公共服务事项标准。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。推动供水、供电、供气、公证服务、法律援助、电信、广电网络、邮政快递等行业的业务主管部门（或企事业单位）按照《标准化目录》管理要求开展依申请公共服务事项标准梳理，统一事项体系和办理标准；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。 | 市审批管理局（审改办） | 各审批服务部门、市司法局、市市政园林局、国网厦门供电、通信管理局、邮政管理局 | 2022年12月31日 |
| 6 | 规范地方特殊事项标准。各审批服务部门配合省级相关部门，将我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。 | 市审批管理局（审改办） | 各审批服务部门 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| 7 | 清理未绑定《标准化目录》的事项办事指南。各级审批服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。 | 市审批管理局（审改办） | 各审批服务部门 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| **（三）** | **健全政务服务标准体系** |  |  |  |
| 1 | 加快已立项地方标准的制定和发布。贯彻落实国家、省政务服务标准化工作指南及政务服务相关标准规范，做好“一体化政务自助终端设置与运营管理规范”省级地方性标准的制定。 | 市审批管理局（审改办）、市市场监管局（市标准化院） | 市公安局 | 2022年12月31日 |
| 2 | 加快新一批政务服务地方性标准研究和制定。梳理总结我市政务服务创新举措，并推动相关部门将部分可供复制的经验加以标准化提升，积极申报、争取形成全省乃至全国的政务服务标准。 | 市审批管理局（审改办）、市市场监管局（市标准化院） | 各区政府、各相关业务部门 | 持续性工作 |
| 二 | 推进政务服务规范化 |  |  |  |
| **（一）** | **规范审批服务** |  |  |  |
| 1 | 按标准提供政务服务。政务服务部门要严格按照福建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。在保证实际办事标准与福建省网上办事大厅办事指南标准一致的基础上，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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 规范前台业务受理。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业务无关的事情。单一窗口不得暂停服务，离岗必须有替岗；同类型有多个窗口的，可根据窗口动态调整机制（窗口等候时长30分钟内），适当减少窗口，但窗口放置暂停服务牌。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 3 | 完善督查方式手段。加强对各级政务（便民）服务中心（站）规范化管理情况的日常巡查抽查，每季度组织不少于一次的实地明察暗访，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，对发现的问题坚持一事一整改。保持窗口作风建设高压态势，建立起政务服务满意率良性竞争机制，全面提升服务质效。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 4 | 规范审批环节。推动各区各审批服务部门进一步简化审批环节，涉及行政审批和公共服务事项的审批环节原则上不得超过受理、审查、决定3个；对于依法设立的现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节，明确法定依据、办理时限（按工作日计算），在法定时限内进一步压缩，并在办事指南上对外公布；规范特殊环节实施，规范补件、补正环节。强化市区联动、部门协同，切实提高办事效率和服务水平。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 5 | 优化前置服务。做好帮办、导办、线上答疑等前置服务。完善部门线上帮办模式，各审批服务部门梳理常见问题，提供在线智能咨询服务，实现企业群众“有疑就问、边办边问”，政府部门“有问必答、答必解惑”。加强工程建设、重点项目、招商引资等办理事项的申报辅导。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 市政务热线服务中心、各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 6 | 明确监管职责。根据国家和我省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，明确本级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。翔安区政府要在推行相对集中行政审批权改革试点过程中，做好区行政审批局承担的审批职责与行业主管部门之间监管职责的衔接联动。 |  | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 7 | 推动办件信息向监管平台流动。各级监管部门要依托福建省网上办事大厅与“互联网+监管”平台对接，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。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局）、市市场监管局 | 各区政府、各级监管部门 | 持续性工作 |
| 8 | 加强监管信息应用。推动“互联网+监管”系统监管信息向福建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，并向审批服务部门提出《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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 9 | 梳理政务服务领域强制性中介服务事项清单。加强行政审批涉及中介服务事项管理。根据全省行政许可事项清单和政务服务领域强制性中介服务事项清单，梳理更新市级政务服务领域强制性中介服务事项清单；依托福建省网上办事大厅，督促相关部门对政务服务领域强制性中介服务事项进行公开及动态更新管理。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各相关审批服务部门 | 2022年12月31日 |
| 10 | 规范中介服务机构管理。对各类中介服务机构开展规范化管理情况检查，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环节多、耗时长、乱收费、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。 | 市市场监管局 | 各类中介的行业主管部门 | 持续性工作 |
| 11 | 探索中介服务网上交易平台建设。依托省住建厅建立的一体化工程建设项目审批中介服务超市，健全我市工程建设审批网上中介评价机制，进一步规范中介服务网上交易行为。 | 市审批管理局（审改办） | 各类中介的行业主管部门 | 持续性工作 |
| **（二）** | **规范政务服务场所办事服务** |  |  |  |
| 1 | 统一调整政务场所名称、标识。统一调整各级集中提供政务服务的综合性场所名称，市级为“厦门市政务服务中心”，区级为“XX区政务服务中心”，镇（街道）为“XX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、区独立设置的部门办事大厅名称调整为“XX市、区政务服务中心XX局（委、办）XX（按业务分类）分中心”。各级政务服务机构在省效能办《关于做好政务服务中心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”。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各管委会 | 2022年11月30日 |
| 2 | 统一进驻事项负面清单。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，各级政务服务事项均应规范入驻政务（便民）服务中心（站）。对照业务部门在省网上办事大厅发布的办事指南，推动市、区级政务服务事项规范入驻政务服务中心，市审改办要梳理编制《市政务服务中心进驻事项负面清单》，各区审改办梳理编制《XX区政务服务中心进驻事项负面清单》，对于确不适合入驻政务服务中心的事项，说明原因并统一由市审改办报省审改办审定，形成《市、区级政务服务中心进驻事项负面清单》，同时推动清单之外的政务服务事项入驻政务服务中心集中办理，并根据省审改办部署，定期对“进驻事项负面清单”进行动态调整。各区审改办要制定本辖区《镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）进驻事项负面清单》，对于确不适合入驻的事项，说明原因并报市审改办审定，同时依据清单推动镇（街道）政务服务事项规范入驻便民服务中心。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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 3 | 加强分中心业务指导。指导未入驻政务（便民）服务中心的审批服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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府 | 持续性工作 |
| 4 | 加强窗口人员配备。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。 | 市人社局、市审批管理局（审改办） |  | 2022年12月31日 |
| 5 | 加强综合窗口建设。在全市各级政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审批服务部门分中心全面推行综合办事窗口全覆盖，在全市复制推广湖里区综窗改革经验，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”。合理设置无差别或分领域综合办事窗口，对涉及多部门联办的业务，或业务领域覆盖面较广的单部门，建立分领域综合办事窗口；对简易单部门事项窗口，整合建立无差别综合办事窗口；各区政务服务中心要强化区直部门审批服务事项综合窗口“全科受理”能力，实现无差别综合办事窗口全覆盖；审批服务部门分中心应统一设立分中心业务综合窗口，做到所有进驻业务“一窗通办”。各级政务服务管理机构对直属政务服务机构的综合窗口人员进行统一配备。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 市财政局、各相关审批服务部门 | 2022年12月31日 |
| 6 | 优化对特殊群体服务。各级政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服务通道，提供优先服务；建立帮代办窗口和志愿者小队，加强对老年人、孕妇、港澳台同胞等群体及重点企业、重点项目的帮办代办服务，对弱势群体提供“帮代办”“上门办”等个性化、可选择的线下服务方式，提高涉台服务专窗服务质量。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 2022年12月31日 |
| 7 | 规范跨区域通办窗口设置。各级政务服务机构根据福建省网上办事大厅“跨域通办”专区配置的事项，规范设置“跨省通办”“省内通办”“全市通办”等“跨域通办”窗口，公示“跨域通办”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”“全市通办”相关服务。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年12月31日 |
| 8 | 规范“办不成事”反映窗口建设。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，完善“办不成事”反映窗口业务流程规范，建立窗口工作台帐，落实问题处置和工作回访登记制度。督促各部门妥善解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。 |  | 市审批管理局，各区政府，各管委会，各级分中心主管部门 | 2022年11月30日 |
| 9 | 严格落实“三集中、三到位”制度。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、区政务服务机构审批业务使用“部门审批专用章”；镇（街道）便民服务中心统一使用“XX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委会（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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 10 | 提升统一预约和排队叫号系统。市政务服务中心及分中心、各区政务服务中心的相关系统要按照全市统一预约和排队管理的技术标准规范，做好与市一体化政务服务平台的对接；依托福建省网上办事大厅和闽政通APP的厦门频道向公众提供统一预约服务；依托市一体化政务服务平台统一将预约、排队叫号等数据向省远程视频监督系统报送。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 2022年11月30日 |
| 11 | 规范窗口业务受理。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”，申请材料较复杂的，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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 12 | 提升窗口办件效率。各级政务服务管理机构应持续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，原则上实行即来即办、“立等可取”。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| **（三）** | **规范网上办事服务** |  |  |  |
| 1 | 优化完善单点登录功能。依托福建省网上办事大厅，统一提供政务服务，推动自建政务服务系统与福建省社会用户实名认证和授权平台对接，确保“一次注册、多点互认、全网通行”，规范各自建系统与福建省网上办事大厅之间的精准跳转链接设置。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 2 | 加强网上办事适应性改造。针对老年人、视力残障人士、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，优化政务服务平台移动端界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，积极为老年人群提供大字版、语音版、简洁版移动政务服务应用，推广相关应用的“关怀模式”“长辈模式”，让老年人充分享受移动政务服务带来的便利。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 3 | 加强掌上办平台功能统建。以闽政通APP为主渠道，整合我市各类政务服务移动端应用，实现政务服务平台移动端统一对外提供服务。解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。聚焦公安、人社、教育、卫健、民政、住房等领域，推动各区各部门新梳理一批“掌上办”事项清单，统一部署至闽政通，2022年实现我市入驻闽政通的“掌上办”事项数达到600项。完善闽政通APP与省网上办事大厅、e政务自助一体机、线下实体大厅政务服务事项标准的统一、业务的融合。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 4 | 规范各政务服务平台标准化建设。加强各政务服务平台之间建设标准的衔接，实现福建省网上办事大厅厦门分厅、闽政通APP、“e政务”自助一体机之间的服务页面风格、办事指引、操作流程统一。 | 市审批管理局、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 5 | 提高政务服务平台智能化水平。全面完善各平台智能咨询、智能引导、智能检索功能，协助做好福建省网办事大厅政务服务常见问题梳理和动态更新工作，优化集智能搜索、智能问答、智能导航于一体的智能客服，持续提升智能咨询精准性，推进政务服务“可办”“好办”“易办”。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 6 | 提升网上办事深度。各级审批服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，推动各级各部门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，推动政务服务全流程网办事项占比进一步提升，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，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。除涉密或法律法规明确规定必须现场办理的事项外，2022年全市政务服务事项全程网办率保持在80%以上，行政许可事项全程网办率保持在80%以上。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日 |
| **（四）** | **规范政务服务线上线下融合发展** |  |  |  |
| 1 | 规范保留线下办理渠道。各级审批服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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 优化线上线下业务融合。各级审批服务部门对于“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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 3 | 规范纸质材料收取。各级审批服务部门对《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。因电子证照库数据不全，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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 4 | 加强政务服务网络配置。推动政务服务网络向全市各区、镇（街道）、村（社区）政务服务场所延伸，实现政务服务网络全覆盖，确保所有基层业务部门可依托福建省网上办事大厅开展政务服务，共享政务数据资源。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各级审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日 |
| 5 | 提升线下服务质量。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服务双渠道，满足群众多样化办事需求。探索通过统一招录、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，或通过购买服务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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 市财政局，各级审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 6 | 实现线上线下服务同标同质。各级政务服务机构应确保线下办事指南与福建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。各级审批服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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| **（五）** | **规范开展政务服务评估评价** |  |  |  |
| 1 | 推动落实政务服务评价机制。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”。确保线下主动评价率保持在90%以上，线上线下综合主动评价率保持在80%以上。组织严查“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。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。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各级审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 2 | 持续推动规范设置评价器。对电子评价器未能实现五个评价档次的村（社区）或部门，通过改造电子评价器，或采取设置二维码、短信等评价方式，使我市所有窗口服务单位全面实现“五级评价”；进一步拓宽评价渠道，全面推行离台评价，方便办事企业群众对政务服务进行评价。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日 |
| 3 | 规范“差评”整改制度。加强“差评”整改时效性，对于“差评”事项应在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，15个工作日内向省审改办做出“差评”整改情况说明。不断降低差评率，差评整改率和整改满意率保持100%。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 4 | 强化“好差评”数据汇聚。协调推动自建系统“好差评”数据在3个工作日内向省网上办事大厅全面汇聚；及时向福建省网上办事大厅汇聚“好差评”评价数据，汇聚及时率力争达到100%，“好差评”年度数据量不低于当年本市所有业务系统“办件量”。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 5 | 定时开展“好差评”数据回流分析和督查检查工作。重点针对“满意”及以下评价等级办件开展深度分析和综合研判，从中深挖堵点、难点问题。定期开展督查暗访体验。保持窗口作风建设高压态势，建立起政务服务满意率良性竞争机制，全面提升服务质效。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 6 | 优化对各级窗口的监督检查方式。开展“体验式”监督查评，优化对各级窗口的监督检查方式，结合第三方调查评估机制，从“基本满意”及以下评价中深挖线索，聚焦办事企业群众期盼，开展线上、线下“体验式”精准暗访督查和深度回访。 | 市审批管理局（审改办）、市效能办 | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 7 | 开展政务服务第三方评估。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。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 三 | 推进政务服务便利化 |  |  |  |
| **（一）** | **推进政务服务事项集成化办理** |  |  |  |
| 1 | 深化“一件事”集成套餐服务改革。加强“一件事、七个办”服务品牌建设推广。市级有关部门要根据省里的部署，牵头在在企业准营、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关联性强、办事需求量大的“一件事”事项，提供主题式、套餐式服务。建设“一件事集成化服务系统”，通过系统对接整合和数据共享，推行场景式问卷式引导、智能填报、信息复用，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，实现“一件事”“一表申请、一口受理、一网办理”，持续提升“一件事”办理便利度。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，市级各“一件事”联办部门 | 持续性工作 |
| 2 | 开展“一业一证”改革试点。在全市范围内继续开展“一业一证”改革，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，实现“一套标准、一次告知、一窗受理、一表申请、一套材料、一证准营”。依托“一件事”集成服务平台，建设“一业一证”功能模块，开展线上线下“一口受理、联动审批”，实现在“行业综合许可证”上加载集成行业综合许可信息的二维码，提高市场主体用证便利度。部署“一业一证”线上专栏和线下专窗。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，市市场监管局、市工信局、市司法局、市公安局、市人社局、市生态环境局、市交通局、市文旅局、市卫健委、市海洋局、市体育局，厦门海事局、消防救援支队、烟草专卖局、各相关审批服务部门 | 2022年12月31日前总结试点成效，并持续调整优化 |
| 3 | 深化工程建设项目审批制度改革。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，进一步加强工程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，改进用水用气用电报装服务。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各相关审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日 |
| **（二）** | **推广“免证办”服务** |  |  |  |
| 1 | 强化电子证照应用。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，推进电子证照在政务服务领域应用和全国互通互认。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 推广“一证通办”“无感通办”。以身份证号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务“一证通办”；推动移动政务服务事项相关表单预填和申请材料复用，实现移动终端服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”；探索实现表单自动填报和申请材料免提交功能，持续提升移动终端的政务服务效能。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日 |
| 3 | 建立“办事免提交证照”清单。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”，并向社会公布。2022年实现“免证办”服务事项500项。 | 市审批管理局(审改办)、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| **（三）** | **推动更多政务服务事项“就近办、自助办”** |  |  |  |
| 1 | 推动更多政务服务事项下沉办理。推动政务服务向基层延伸，规范推进镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站点建设，实现受理、审批、办结一站式服务。推动公共教育、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且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便民服务中心（站）办理。 | 市审批管理局（审改办），各区政府 | 各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 2 | 研究推出更多“靠前”服务。在全市各区复制推广思明区“政银合作”改革经验。将企业服务窗口延伸至部分银行网点，推行银行帮代办服务模式；探索企业事项“园区办”，依托工业园区管委会优化提升“企业办事不出园区”服务，在有条件的园区建立“政务小站”，提供企业开办、税务登记、社保登记、惠企政策等业务的咨询、办理服务，探索提供园区企业工程建设项目审批及招商项目落地注册等帮代办服务；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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 3 | 完善“e政务”自助服务。完善企业身份认证，推动厦门“e政务”对接省自助一体机政务服务平台，融入全省统一的自助服务一体机体系。依托厦门e政务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，进一步整合公安、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，持续深化自助服务“跨省通办”。实现自助服务高频事项突破280项，“跨省通办”范围拓展到10省40个地市。 | 市审批管理局、市公安局 | 各区政府，自贸委、火炬管委会，各相关审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| **（四）** | **推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”** |  |  |  |
| 1 | 规范省网上办事大厅政务服务事项入驻。各级审批服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福建省网上办事大厅。市、区审改办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。镇（街道）、村（社区）事项由所在区统筹推动事项认领、办事指南发布工作。 | 各级政务服务管理机构 | 各级编办、各区政府、各审批服务部门 | 2022年11月30日前完成新一轮事项入驻，并持续调整优化 |
| 2 | 提高政务服务网上可办率。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，审批服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） | 市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 3 | 提高疫情防控期间办事便利度。聚焦疫情防控需要，推行“不见面审批”，重点实现缓缴养老、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实现网上办理。开通福建省网上办事大厅、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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 市税务局、市人社局、市工信局（大数据局）按职责落实 | 持续性工作 |
| 4 | 提升闽政通APP业务功能。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”。加大对闽政通办公APP的应用普及推广力度，广泛开展“掌上办公”“掌上审批”“移动监管”。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |
| 5 | 加强电子证照社会化应用。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、营业执照电子证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。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 市公安局、市人社局、市市场监管局等相关部门 | 持续性工作 |
| **（五）** | **推行告知承诺制和容缺受理服务模式** |  |  |  |
| 1 | 推广告知承诺和容缺受理办理方式。对适合开展告知承诺和容缺受理的事项进行梳理，找准审批流程改造的关键环节和影响企业群众办事体验的关键节点，分批次推广实施告知承诺制。可以实行告知承诺制且申请人自愿选择适用告知承诺制的，有关部门应当一次性告知办理条件、办理要求、监管规则和违反承诺的后果等内容；申请人以书面形式承诺其符合办理条件且愿意承担不实承诺法律责任的，有关部门可以当场作出决定。各级审批服务部门通过认领《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，通过福建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。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 推动告知承诺和容缺受理办件监管工作开展。各级监管部门要通过福建省“互联网+监管”系统全面接收福建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，并通过福建省“互联网+监管”系统录入监管行为数据。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级监管部门 | 持续性工作 |
| **（六）** | **提升智慧化精准化个性化服务水平** |  |  |  |
| 1 | 提炼升级审查要点精准度。进一步提炼升级我市各级政务服务事项审查要点标准，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、压缩自由裁量空间提供精准有效的审查标准支持。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 2 | 提升政务服务智能化水平。依托福建省网上办事大厅厦门分厅特色创新专栏，增加智能指南导引、证照百科导引、政务地图导引、智能填表导引等特色导引服务应用，完善免申即享、惠企政策、秒批秒办、一码办事和统一预约特色办事服务应用。完善“一企一档”、“一人一档”，实现数据共享和复用，便利企业群众办事。 | 市审批管理局（审改办）、市工信局（大数据局） | 各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 3 | 深化惠企政策“免申即享”。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。探索政策兑现智能核验应用，充分运用大数据技术进行企业画像，整合优化各类应用场景，实现企业信息精准匹配、政策精准推送等服务。力争到2022年底，累计上线16个部门100项政策。 | 市工信局 | 各区政府，各管委会、各相关单位 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| **（七）** | **提供更多便利服务** |  |  |  |
| 1 | 加强无障碍环境建设和改造。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。 | 市审批管理局（审改办） | 各级政务服务管理机构 | 持续性工作 |
| 2 | 推动提供公共服务的企事业单位入驻实体大厅。市、区级政务服务管理机构要协调推动水、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，按照福建省网上办事大厅部署的办事指南开展服务。鼓励扩大企事业单位入驻范围，为群众提供更多便利服务。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门，市司法局、市市政园林局、国网厦门供电公司、通信管理局、邮政管理局 | 持续性工作 |
| 3 | 优化政务服务办件寄递服务。探索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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 4 | 完善网上预约服务。巩固疫情防控期经验做法，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。 | 市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 5 | 统一政务服务场所工作时间。市、区政务服务中心、分中心工作时间为每周一至周五（除法定节日）上午9:00-12:00，下午13:00-17:00 ；镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站工作时间与市直机关、事业单位工作时间保持一致。对企业群众办件需求量大、办件频率高的事项推行“周六对外轮值服务”，对每日未完成办件开展延时服务。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| **（八）** | **擦亮厦门“政务心服务”品牌。**传承“马上就办、真抓实干”优良作风，践行“便民、高效、公开、廉洁”的服务宗旨，引导激励各级政务服务机构窗口面向群众、服务基层，深入开展线上线下帮办代办活动，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，开展“岗位践新风，人人是名片”大家谈等内容丰富、形式多样的实践活动，在“我为群众办实事”过程中亮出服务清单、擦亮厦门政务服务“名片”。 | 市审批管理局（审改办）、各区政府 | 各级审批服务部门 | 持续性工作 |
| 四 | 全面提升全国一体化政务服务平台服务能力 |  |  |  |
| **（一）** | **加强平台建设统筹** |  |  |  |
| 1 | 建设一体化政务服务平台。建设“厦门市一体化政务服务平台”，通过市政务信息共享协同平台，向上对接省汇聚共享平台，实现与福建省网上办事大厅、闽政通APP，以及市、区两级政务服务业务系统对接，实现全市四级全畅通。 | 市审批管理局、市工信局（大数据局），信息集团 | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年11月30日 |
| 2 | 严把政务服务系统项目审批关。各审批服务部门能依托一体化政务服务平台支撑政务服务业务办理的，原则上不再单独建设面向企业群众的政务服务业务系统，确需单独建设的，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。 | 市工信局（大数据局）、市审批管理局（审改办） | 各区政府、各审批服务部门 | 持续性工作 |
| 3 | 推动现有自建系统整合。分批次整合本市各级各行业自建系统，强化一体化政务服务平台数据共享和业务集成能力。 | 市工信局（大数据局）、市审批管理局（审改办） | 各审批服务部门、各区政府 | 持续性工作 |
| **（二）** | **强化平台公共支撑** |  |  |  |
| 1 | 完善电子印章管理应用。根据全省统一部署，推广使用全省统一建设的电子印章系统，研究制定我市电子印章使用规范，依托省电子印章的相关数据标准和管理要求，统一向省级电子印章发放单位申请数字证书及电子印章，并提供电子印章申请、制作、备案、查询、变更、注销、签章、验章和使用管理等功能，实现商事主体电子营业执照与电子印章同步发放，在全市各类政务办公、公共管理和社会公共服务活动推广使用电子印章，鼓励自然人、法人和非法人组织在经济和社会活动领域中使用电子印章。 | 市工信局（大数据局）、市公安局、市市场监管局、市审批管理局、市委机要保密局（密码管理局） | 各区政府，各审批服务部门 | 按全省推广使用进度落实 |
| 2 | 优化提升电子证照库。在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，优化电子证照库的监督管理、统计分析、纠错登记等功能，完善电子证照的领取、展示、授权功能，支持电子证照及其它可信电子文件的便利化调用、精准化搜索，支撑电子证照在审批服务、事中事后监管及社会化方面的应用，助力政务服务“免证办”“扫码办”“一证通办”。提升电子证照数据质量，强化新增证照和存量证照的质量管控。健全电子证照的归集共享应用体系，推动“全省办事免提交证照”清单中的证照全量入库。 | 市工信局（大数据局） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| 3 | 建设全市统一的可信电子文件平台。基于国家电子文件管理标准，构建符合业务需求和基础框架的可信电子文件应用系统，实现跨业务、跨单位、跨区域的可信电子文件的统一集中管理，形成完整、关联、协同的应用体系，并按照厦门市政务信息共享协同平台标准完成数据对接和共享应用，为推动实施“一号、一窗、一网”提供电子文件基础支撑。 | 市工信局（大数据局）、市审批管理局 | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 2022年11月30日前完成，并持续调整优化 |
| 4 | 规范电子文件管理。建设电子档案在线采集汇聚、归档、编目、管理和处置平台，实现全市电子档案的保管和再利用。各级审批服务部门对开展网上审批的电子档案要进行规范存储。 | 市档案局，市档案馆 | 各审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| **（三）** | **提升数据共享能力** |  |  |  |
| 1 | 加强政务数据高效共享。完善全市统一的政务信息共享协同平台，提升数据传输的实时性、完整性、准确率。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。向上对接省数据汇聚共享平台，横向联通市政务服务管理平台和各区各部门业务系统，汇聚政务服务事项、电子证照等数据，并与人口、法人等基础数据库共享共用，支撑业务系统获取信息。 | 市工信局（大数据局），信息中心、信息集团（大数据公司） | 各区政府、各审批服务部门 | 2022年12月31日前完成，并持续调整优化 |
| 2 | 推动政务数据精准汇聚。全市各级部门信息系统全面接入市政务数据汇聚共享服务体系，按照“应汇尽汇”原则，实时汇聚人口、法人、自然资源和空间地理、信用、证照等基础数据到市政务信息共享协同平台，市政务信息共享协同平台有效数据达50亿条以上。各数据部门基于业务需要，通过市政务信息共享协同平台积极向省数据汇聚共享平台提交共享数据需求，争取更多数据回流和落地，进一步推动省、市间政务数据共享。各级业务部门要全面归集本部门审批办件信息，加强申请材料和办件结果数据汇聚。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”。 | 市工信局（大数据局）、市审批管理局（审改办） | 各区政府，各管委会，各审批服务部门、各相关单位 | 持续性工作 |