

盐城市关于加快推进政务服务标准化 规范化便利化的实施方案

为认真贯彻落实《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）和《省政府关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号），持续优化政务服务，更好满足企业和群众办事需求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入落实习近平总书记对江苏工作重要指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，着力深化“放管服”改革，持续优化营商环境，加快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，构建一体联动、高效运行的市、县、镇、村四级政务服务体系，为盐城经济社会高质量发展提供支撑和保障。

2022年底前，实现四级政务服务能力和水平显著提升，行政许可事项清单化管理并规范运行，政务服务实施清单管理机制健全完善，政务服务中心综合窗口及便民服务中心（站）全科窗口全覆盖，高频事项“市内通办”“一网通办”。2024年底前，全面实现政务服务“一网通办”，高频政务服务事项和集成化办

理事项全市无差别受理、同标准办理、全流程网办，高频电子证照互通互认，免证办事成为常态，“苏服码”一码通行，高频事项掌上办、便民事项就近办、跨域事项异地办。

二、推进政务服务标准化，着力夯实基础

1. 推进事项清单标准化，编制公布市、县政务服务事项基本目录，将依申请办理的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案等行政权力事项和公共教育、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公共服务事项全部纳入政务服务事项清单管理。目录中的事项名称、主管部门、设定和实施依据等基本要素，确保与省级清单库事项同源、统一规范。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

2. 根据“四级四同”要求，统一政务服务事项要素，实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素标准统一。根据企业和群众实际办事需求，在法律法规规定允许的范围内，可作出压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整，补充完善办理地点、办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息，形成政务服务办事指南。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

3. 推动实现市场准入负面清单、“证照分离”改革事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素保持一致。〔责任单位：市发改委、市行政审批局、市住建局等，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

4. 依托省政务服务事项管理系统，统一管理政务服务事项基本目录和实施清单，实现数据同源、动态更新、联动管理。〔责任单位：市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

三、推进政务服务规范化，提升服务质效

（一）规范审批服务

5. 规范审批服务行为。严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、“十要十严禁”等制度和措施。加强政务服务事项申报导办帮办代办，推行由“面对面”向“肩并肩”转变。规范审核办理流程，对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。〔责任单位：市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

6. 强化审批监管协同。明确审批监管职责和边界，健全完善审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。对审管一体事项，实施机关履行事前事中事后监管主体责任；对审管分离事项，审批部门对审批行为、过程和结果负责，行业主管部门履行事中

事后监管主体责任。实行相对集中行政许可权改革的地区，按照改革方案确定监管职责。大力推进跨部门综合监管，加强事前事中事后全链条全领域监管。〔责任单位：市委编办、市市场监管局、市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

7. 规范中介服务管理。完善中介服务网上交易平台，建立健全服务承诺、限时办结、执业公示、信用管理等制度。加大网上中介超市推广应用力度，引导工程建设项目相关的各类中介机构进驻网上中介超市，支持建设单位自主选择中介服务机构。鼓励限额以下政府投资项目和使用财政性资金项目的涉审中介服务都在网上中介超市公开选取中介服务机构。〔责任单位：市发改委、市行政审批局，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

（二）规范线下办事服务

8. 规范政务服务场所建设。市、县级政务服务场所以“政务服务中心”命名，结合网上办、自助办、帮代办等措施，打造成集智慧办事、宣教互动、公益服务、市民客厅等功能于一体的政务综合体。经本级政府批准设立的专项业务大厅为“市（县）政务服务中心×××分中心”。乡镇（街道）、村（社区）服务场所分别以“便民服务中心”、“便民服务站”命名，在醒目位置悬挂功能标识。开展政银、政邮合作，利用银行、邮政网点资源提供政务服务供给，方便企业群众就近办事。〔责任单位：市

行政审批局、市公安局、市自然资源和规划局、市人社局、市农业农村局、盐城市税务局等，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会]

9. 规范“一门办理”。强化政务服务中心“一站式”功能，政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，严禁“明进暗不进”，不得在政务服务中心（分中心）以外收件、受理、出件。确因场地限制等情形不宜集中办理的，可设立分中心，分中心应在同级政务服务中心设置受理窗口。各地要积极创造条件，压减分中心数量。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻，实现集中办理。〔责任单位：市行政审批局、市公安局、市自然资源和规划局、市人社局、市农业农村局、盐城市税务局等，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

10. 规范“一窗受理”。市、县政务服务中心按照无差别为主、分领域为辅的原则规范设置综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。公安、婚姻登记、不动产、社保医保、税务、交通运输等部门进驻事项可分领域设置同标准、无差别的部门综合窗口，实现“一窗受理”。便民服务中心（站）设置全科窗口。推进综合窗口服务向“一件事”、主题式服务优化整合。完善“办不成事”反映窗口运行机制，为企业群众提供兜底服务。〔责任单位：市行政审批局、市公安局、市民政局、市自然资源和规划局、市人社局、市交通局、盐城市税务局等，

各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会]

（三）规范网上办事服务

11. 统一网上办事入口。按照“一部门一系统”“全市一平台”原则，全面整合各地各部门政务服务办事入口，优化升级市一体化政务服务平台，打造“苏服办”盐城总门户，统一用户体系和身份认证，实现网上办事“一次注册、全省通行”。整合各类政务服务移动端应用，通过统一的政务服务移动端提供服务。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

12. 规范网上办事指引。完善网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，提供更加简明易懂实用的办事指南和操作说明，做到“一看就能懂、一点就能办”。推进各级政务服务平台适老化和无障碍改造。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

13. 提升网上政务服务能力。大力推广使用统一身份认证、电子印章、电子签名、电子证照、电子档案等技术，不断提升网上办事深度。围绕个人和企业全生命周期，开展“一件事”业务流程再造，推行“两个免于提交”强化电子证照应用。2023年，实现100个高频事项“秒报秒批秒办”；完善不动产登记交易纳税一体化平台，推进不动产登记交易“一链办理”；全面推进各

类高标准“一网通办”政务服务事项上线运行。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

（四）深化线上线下融合发展

14. 实现政务服务“四端协同”。推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，确保线上线下无差别受理、同标准办理，企业群众可根据需要自主选择“实体大厅、PC端、移动端、自助端”等不同办理渠道。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

15. 改进提升政务服务体验。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。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。打造一体化政务服务网络体系，用户在PC端或移动端完成实名认证后，可自动获取以往在其他服务渠道填写过的资料、办理过的事项信息，真正实现线上线下多终端、全时段、全业务的“无缝衔接”“无感切换”。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

16. 深化政务服务网厅融合。融合在线预约、取号叫号、帮办代办、自助网办等措施，打造智能化“市民客厅”；完善政务服务地图功能，集成更全办事场所、服务事项、服务渠道和政务

数据等资源，优化办事服务快捷查询、快速预约、智能导航、智慧办理等功能，为办事群众提供最优办事路径。不断完善自助办事区，工作人员走出柜台，手把手指导群众企业线上办事。〔责任单位：市行政审批局，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

17. 深化政务服务“好差评”。推进部门业务系统与“好差评”系统对接和协同联动，实现“好差评”标准统一、评价同源、数据全量上报。拓宽镇（街道）、村（社区）政务服务“好差评”覆盖面，多措并举提升主动评价率。建立问题交办、调查核实、整改反馈的联动工作机制，制定并落实差评整改规范，实现合理差评 100% 整改、实名差评 100% 回复。加强对评价数据的深度挖掘和归因分析，准确研判企业群众的合理诉求与期盼，优化提升政务服务。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

四、推进政务服务便利化，深化利企便民

18. 推行“集成办”。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。通过系统对接整合和数据共享，2023 年实现 20 项“一件事”全流程网上办理。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委

会〕

19. 推行“一码办”。以居民身份证、营业执照等为身份信任源点，建设盐城市“苏服码”应用管理平台。推进市、县、镇、村政务服务中心（网点）取号系统、政务服务平台对接“苏服码”，实现服务事项扫码办；在户政、社保、住房、医疗、公积金、公共资源交易等领域推广使用“苏服码”。〔责任单位：市行政审批局、市公安局、市人社局、市住建局、市医保局、市住房公积金管理中心等部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

20. 推行“免证办”。推进电子证照在婚姻登记、生育登记、社保医保、住房保障、市场准入、纳税缴费、交通运输、公共资源交易、市场监管等领域中的互认共享。通过直接取消证照材料、数据共享、在线核验或者行政协助等方式，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。〔责任单位：市行政审批局、市民政局、市人社局、市交通局、市卫健委、市市场监管局、市医保局等部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

21. 推行“掌上办”。打造全省掌上办事主渠道，将市级高频移动端标准应用集成至政务服务 APP 和“我的盐城” APP，实现统一管理、同源发布、同质服务。推进身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、结婚证、营业执照、不动产权证等高频电子证照在“苏服办”移动端汇聚，并在日常生产生活各领域中广泛应用。

〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市公安局、市人社局、市民政局、市自然资源和规划局、市市场监管局等部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

22. 推行“信易批”。除直接涉及国家安全、公共安全、生态环境保护和直接关系人身健康、生命财产安全等政务服务事项外，可通过事中事后监管达到办理条件且不会产生严重危害后果的事项，采取告知承诺、容缺预审方式办理。实施机关将告知承诺书和承诺履约情况等相关信用信息推送至市信用信息共享平台，归入市场主体信用档案。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

23. 深化“就近办”。推动镇级依申请政务服务事项及水、电、燃气等与群众生产生活密切相关的服务事项进驻便民服务中心办理。建设“盐之e政务”一体化自助服务平台，将自助服务终端布设至各级政务大厅、镇街园区、大型楼宇、交通枢纽等人员密集场所；深化政银、政邮合作，将政务服务自助办理功能嵌入建设银行“裕农通”等平台，方便群众“就近办、家门口办”。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

24. 拓展“跨域办”。拓展“跨域通办”的业务范围及地域广度，丰富跨域事项清单，编制完善“跨域通办”服务指南，推动实现基本信息、办事情形、办事条件、办事材料相对统一。按

照全程网办、异地代收代办、多地联办等规则，深化线上服务专区和线下服务专窗建设，高标准推进“跨省通办”和长三角“一网通办”“省内通办”事项落地落实。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

25. 推广“盐企通”。加强“盐企通”企业服务平台推广应用，充分发挥“政策计算器”作用，系统梳理发布惠企政策，实现精准匹配、适时推送。“盐企通”平台、各县（市、区）已建的惠企政策服务平台，应与省“苏企通”平台对接，未建惠企政策服务平台的县（市、区），通过“苏企通”平台归集政策数据，确保惠企政策精准直达。建优建强“一企来”企业服务热线、“尚贤”人才服务热线，提供精准优质服务。〔责任单位：市工信局、市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

26. 交易“不见面”。推进公共资源全流程“不见面”交易，完善远程异地评标协调系统功能，规范投标电子保函应用，推行智能辅助评标。推动公共资源交易公共服务平台与电子证照库、法人库、相关行业行政审批系统互联共享。开展电子营业执照在公共资源交易领域应用，实现CA数字证书全省跨平台、跨行业、跨地区互认，减少制度性交易成本。探索推动区块链技术在公共资源交易领域试点应用。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市住建局、市交通局、市水利局，各县（市、区）政府、盐城经

经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

27. 做优“一号答”。坚持 12345 一个号码对外，提供全天候服务，多渠道、全口径接受政务服务诉求，对接“苏服办”线上线下服务，建立诉求精准流转分流机制，提高诉求办理质效。以企业和群众诉求标准化、数字化为牵引，打造“热线百科”政策信息服务平台。统筹资源力量，保障 12345 热线接通率。建立政务服务诉求办理情况跟踪回访机制，严格落实闭环管理。对涉及企业和群众的不满意合理诉求，全程跟踪、重点督办，切实提高群众诉求处办效能。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市住建局、市交通局、市水利局，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

五、全面提升政务服务保障能力

28. 统筹平台建设。统筹全市一体化政务服务平台建设管理，市级部门按照“一部门一系统”原则，整合本部门条线政务服务业务系统，并与市级政务服务平台全面对接融合。各县（市、区）政务服务平台由市行政审批局统筹建设，不再单独建设县级及以下政务服务平台。各级部门能依托全市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建相关业务系统，正在建设或确需建设的，要与全市一体化政务服务平台对接融合、数据共享。落实政务服务平台安全管理主体责任，分级做好平台建设运营和网络数据安全保障工作。〔责任单位：市行政审批局、市工信局等部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南

高新区管委会〕

29. 强化平台支撑。完善推广政务服务统一身份认证平台，各地各部门面向企业和群众的业务系统要与政务服务统一身份认证平台对接。拓展电子签名和电子印章应用，制定政务服务全程电子化文件单套归档标准，推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。加快建设数字政府政务中台，形成数字政府运行中枢，夯实“一网通办”“一件事一次办”等智能化服务底座，构建一批跨部门、跨层级、跨地区的高频政务服务应用场景。〔责任单位：市行政审批局、市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

30. 强化数据汇聚。建立健全常态化数据汇聚治理和质量管控工作机制，实现数据全量化汇聚、标准化治理、场景化开发，坚决打通数据共享开放大动脉，消除信息孤岛数据壁垒。强化数据共享互认，推动审批、监管、执法、信用数据共享融合，聚焦群众急需急盼和社会关切，大力推进重点领域高价值数据安全有序开放，深入开展公共数据场景化开发利用，有力激发数据要素流动和价值潜能。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。〔责任单位：市工信局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

31. 优化人员配置。各地各部门根据业务办理需要选优配强派驻政务服务中心工作人员，审批人员应为在编的业务骨干，为

保持窗口工作连续性，派驻时间一般不少于两年。建立一支服务意识强、业务技能高的职业化政务服务综合窗口办事员队伍，由行政审批局统一配备综合窗口办事员。推动县级行政审批局统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员，鼓励向村（社区）派驻便民服务专职工作人员，便民服务中心（站）窗口工作人员管理绩效参照县政务服务中心考核办法执行。〔责任单位：市行政审批局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

32. 加强队伍管理。加强综合窗口工作人员业务培训，提升跨层级、跨领域、跨部门受理服务能力，真正实现一窗综合服务。建立干部窗口锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到政务服务中心（便民服务中心）工作。政务服务管理机构负责部门派驻人员的管理和考核等次确定。完善综合窗口办事员激励举措，按照行政办事员国家职业技术标准开展等级认定、定岗晋级工作，增强人员队伍的稳定性。积极开展创先争优活动和政务服务技能竞赛，通过示范效应，推动全市政务服务能力提升。〔责任单位：市行政审批局、市人社局、市各有关部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

33. 加强法治建设。各地各部门要坚持依法行政，加强政务服务法治建设，贯彻落实《江苏省优化营商环境条例》《江苏省促进政务服务便利化条例》，对实施情况定期开展评估，确保各项规定落实到位。加强数字法治政府建设，明确数据共享规范和

要求，出台电子证照、电子印章统一认证使用相关管理办法。统筹立改废释纂，及时清理与“放管服”改革不相适应的地方政府规章和行政规范性文件，发挥法治引领和保障作用，切实提高政务服务领域法治化水平。〔责任单位：市司法局、市发改委、市工信局、市行政审批局等部门，各县（市、区）政府、盐城经济技术开发区管委会、盐南高新区管委会〕

六、保障措施

（一）层层压实责任。各地各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，提高政治站位，加强组织领导，统筹做好经费、人员、场地、信息化等各项保障，确保工作任务落地见效。各地要严格落实主体责任，坚持改革创新、守正创新，认真研究制定本地工作方案，细化分解任务，明确时间节点，确保有序高效推进。市各有关部门要强化对本系统业务指导，形成上下联动、整体推进、集成高效的工作格局。

（二）加强监督检查。各地要对政务服务标准化、规范化、便利化推进情况开展动态评估，加大督促检查力度，及时补短板、强弱项、增优势。充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，畅通群众投诉渠道，通过模拟办事、随机抽查等方式，切实解决群众关心关注的实际问题。对工作落实到位、积极作为的表扬奖励，对工作不作为、乱作为、慢作为的批评问责。

（三）积极宣传推广。鼓励和支持各地各部门开展先行先试探索实践，选树先进典型引路，弘扬创新实干精神，加强勤廉文

化建设。及时总结推广改革创新中的好做法好经验，充分利用网络、电视、广播、报刊等媒体开展宣传，努力营造风清气正、昂扬向上的政务服务环境。