

山西省人民政府文件

晋政发〔2024〕8号

山西省人民政府 关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的实施意见

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

为深入贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），持续推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，进一步提升企业和群众获得感，结合我省实际，制定本实施意见。

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山西工作的重要讲话重要指示精神,坚持问题导向和目标导向相结合,坚持需求导向和结果导向相结合,坚持改革引领和数字赋能两翼驱动,从企业和群众视角出发,把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手,加强整体设计,推动模式创新,统筹发展和安全,推动线上线下融合发展,实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化,助力打造一流营商环境,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力。

2024年,持续深化“一枚印章管审批”改革,系统重构省一体化政务服务平台,加快推进线上线下政务服务深度融合,着力实现政务服务由“一枚章”到“一扇窗”再到“一件事”的深度转变,建立健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制,巩固提升一批、集中攻坚一批、探索拓展一批“高效办成一件事”重点事项(见附件1)。到2027年,基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系,线下“只进一扇门、一窗通办、最多跑一次”、线上“只登一张网、一网通办、一次不用跑”的政务服务模式全面构建,企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效,企业和群众办事满意度、获得感大幅提升。

二、重点任务

(一)坚持改革引领,发挥“一枚印章管审批”制度优势,推动线

下政务服务“只进一扇门、一窗通办、最多跑一次”

1. 持续深化“一枚印章管审批”改革,更大力度推动线下办事“只进一门”。建立“一枚印章管审批”改革划转行政审批事项负面清单管理制度,全面规范并动态调整市县统一划转行政审批事项基本目录。除审批程序复杂、专业要求高、涉及重大公共利益和公共安全,以及涉及意识形态、宗教活动的事项外,原则上均应划转至市县行政审批服务管理部门统一行使。建立进驻政务服务大厅事项负面清单管理制度,除特殊情形外,原则上政务服务事项均应纳入政务服务大厅集中办理,实现统一受理和“一站式”办理。有关部门单设的政务服务窗口应整合并入本级政务服务大厅,确不具备整合条件的要纳入一体化管理,按统一要求提供规范服务。推行预约按时办理,基于省一体化政务服务平台,统一提供线下办事预约服务。

2. 全面推进“综合窗口”改革扩面增效,推动线下办事“一窗通办”。完善集约高效的线下政务服务体系建设,全面实施“综合窗口”改革,将原本分散的各个业务窗口集中整合为综合窗口,实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。2024年年底,市级政务服务大厅要全面设置无差别受理“综合窗口”,并向有条件的县(市、区)延伸;2025年年底,基本实现省市县三级政务服务大厅无差别受理“综合窗口”全覆盖。

3. 深化“跨市通办”“跨省通办”,推动更多政务服务事项“异地可办”。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求,持续推动更

多政务服务事项中部城市群通办、全省通办、跨省通办。围绕公安、市场监管、教育、医疗、住房、社保、民政、交通等重点领域,全面梳理办事频率高、群众获得感强、涉及优化营商环境的“跨市通办”“全省通办”事项清单和办理规范,通过物料流转、优化业务流程、远程视频协助、打破属地操作权限限制等方式,实现异地收件、远程受理、过程追踪、电子审批、信息共享等功能。建设“跨省通办”服务专区,为企业和群众提供一站式、全方位的“跨省通办”服务。

4. 深化行政审批“告知承诺制”改革,推动容缺事项“一诺办理”。以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项,推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制,加强审批、监管、执法等部门协同,依托“互联网+监管”系统,实现审批信息向监管、执法部门实时精准推送,监管部门做好承诺事项的兑现监管,构建“事前管标准、事中管检查、事后管监督”的全链条审管衔接体系,逐步推动将承诺和履约信息共享至信用信息共享平台,并实现与全省一体化政务服务平台的互联互通。

5. 深化政务服务事项标准化改革,推动同一政务服务事项“同标办理”。健全政务服务事项基础标准体系,完善省市县三级7类依申请的行政权力事项、省市县乡村五级9个领域依申请的公共服务事项清单及其标准化实施规范,推动全省同一层级同一政务服务事项同要素管理、无差别受理、同标准办理。

6. 深化“一业一证”改革,探索“多业一证”改革,推动“一证准营”。拓展“一业一证”改革行业覆盖范围,完善行业综合许可证的证面信息内容变更、遗失、毁损补证及单项许可证增减工作流程。探索“多业一证”审批新模式。推动更多领域实现“一证准营”。其余准入事项通过深化证照联办改革,将涉企准入准营主题证照联合办理,推动实现证照同时发放。

7. 深化“一件事一次办”改革,拓展“一类事一站办”服务,推动关联事项集成办。从企业和群众视角出发,建设“高效办成一件事”专区,将需要多个部门办理或跨层级办理、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理,大幅压减办理时长和办事成本。持续拓展“高效办成一件事”重点事项清单,实现“一件事”在全省一体化政务服务平台统一申报、统一受理、综合审批、统一出件全流程业务应用,为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。在优化提升公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域公共服务的基础上,推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气热网报装、过户,以及不动产登记、投资建设审批等关联事项纳入政务服务大厅、接入一体化政务服务平台,跨领域集成办理。确不具备进驻条件的可采取授权大厅工作人员接办件模式或放置自助设备方式丰富大厅公共服务供给。

8. 持续完善政务服务帮办代办体系,推动政务服务事项帮代办。健全线上线下帮办代办体系,明确人员配置、工作职责、责任

边界、服务内容,提升帮办代办响应率、解决率和满意度。优化线下帮办代办工作机制,为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。在全省各级政务服务大厅开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动,全面推行线上线下“办不成事”反映窗口制度,畅通堵点问题直达反馈通道,切实提升企业群众办事体验。探索提供线上高频服务事项专业人工帮办代办,推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务,解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。深化开发区项目审批“全代办”改革,制定企业“全生命周期”事项服务清单,明确项目各阶段应办理事项及其申报路径,制定帮办代办服务办法,编制企业服务手册,常态化入园入企服务,变“企业跑”为“代办跑”。推广“项目经理终身陪跑制”,全程跟踪,过程控制,终身“陪跑”。拓展帮办代办服务内容,根据对办件量、办理时长、难易度等方面的分析研判,动态调整帮办代办事宜清单,努力为企业群众提供更多可帮办代办的高频服务事项。

9. 大力推进政务服务向基层延伸,推动更多政务服务事项“就近办”。探索建立“商圈政务服务驿站”,将政务服务窗口前移,采取“驿站就近受理、后台综合审批、证照快速送达”的“线上+线下”帮办代办模式,办好“民生小店一件事”。鼓励在有条件、有需求的村(社区)银行网点、邮政网点、园区等设置便民服务站点。整合线下政务服务资源,汇聚公共服务机构网点位置、服务内容等信息,构建政务地图数字工具。加快推进“7×24小时”自助政务服

务工程,力争 2024 年年底覆盖所有街道和 70%左右的乡镇,2025 年年底基本实现乡镇(街道)全覆盖。

10. 健全政务服务工作体系,加强队伍建设。推进省市县乡村五级政务服务体系建设,健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。加强各级政务服务窗口工作人员配备、管理、培训和考核,制定综合窗口人员职业技能等级认证、晋升路径、薪资待遇、奖励激励等政策措施,推进综合窗口人员职业化发展。创新政务服务、数字政府建设人才引进、培养、选拔、使用和评价机制,持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养,强化政务服务专业化队伍建设。加强一体化政务服务直接联系和服务群众创新示范,建立政务服务基层联系制度,结合实际设立联系点。

(二)强化数字赋能,深入推进线上线下深度融合,推动线上政务服务“只登一张网、一网通办、一次不用跑”

11. 系统重构一体化政务服务平台。进一步发挥全省一体化政务服务平台作为全省线上线下政务服务总枢纽的作用,强化跨地区、跨部门、跨层级业务协同和公共支撑。建设政务服务业务中台,升级统一事项管理、统一好差评、统一身份认证、统一电子证照、统一电子印章、统一物流等系统,提升公共支撑能力。建设完善综合受理、事项中心、用户中心、办件中心、材料中心、流程中心等系统,提升用户管理、办件调度等能力。迭代升级“三晋通”移动端和“山西政务”小程序,整合各市移动政务服务专区、省直各部门办事服务系统以及便民服务应用,推动各级各类政务服务事项“应

接尽接”“应上尽上”，提升 App 与小程序的用户数、使用量和活跃度等指标，确保政务服务事项“指尖可办、掌上好办”。进一步推进政务服务线上线下标准统一、服务同质，推动线下窗口端、电脑端、移动端、自助端“四端”联动、功能升级。

12. 推进各类政务信息系统深度整合对接。强化一体化政务服务平台省级统筹，原则上不再单独建设市级以下政务服务平台。加快推动省级自建审批类、政务服务类系统，以及各市政务服务平台与全省一体化政务服务平台深度对接整合工作，确保“事项通”“系统通”“用户通”“数据通”“业务通”“证照通”，真正实现让企业群众“登一个平台办所有事项”。2024 年年底前，实现第一批政务服务相关信息系统与一体化政务服务平台深度对接（见附件 2）。

13. 扩大电子证照互通互认和应用领域。加快电子证照信息资源基础库建设，建立电子证照重点推广应用清单管理机制。深化电子证照数据共享应用，动态化管理电子证照发证用证清单，完善照面信息，优化证照服务。加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。进一步推进电子证照与实体证照同步制发，推动电子证照跨地区跨部门互通互认和扩大应用领域，原则上政府部门核发的证照等材料免于提交、能够提供电子证照的免于提交实体证照。

14. 着力提升政务数据共享实效。基于省市两级政务数据共享平台，建设“政务数据直达基层”系统，省级平台实现与国家平台“总对总”对接，通过数据接口方式实现政务数据目录、数据资源、

数据需求、资源申请、数据异议、数据应用案例等信息的互联互通。各市政务数据共享平台参考省级平台与国家平台的对接模式,完成与省级平台的对接建设任务,推动数据向基层回流。持续归集各级各部门对国务院部门的政务数据共享需求清单和垂直管理信息系统对接需求清单,强化数据共享,更好支撑“高效办成一件事”。

15. 加强数据质量治理。以我省人口基础信息资源库和法人基础信息资源库为基础,开展“一数一源一标准”数据治理,编制人口和法人单位的数据元、数据管理模型等数据标准,建立多源数据校核机制,为企业和个人建立包含全生命周期政务数据的“一企一档、一人一档”,并在政务服务事项中通过数据核验服务实现表单预填报、材料免提交。构建政务数据共享安全制度体系,依法依规共享使用政务数据,加强全流程安全管理,确保数据共享利用全生命周期安全可控。对政务数据治理和共享利用全过程进行上链存证,对数据应用过程中的数据质量进行核查监测,实现数据的源头可信任、使用可追溯。加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

16. 持续加强新技术全流程应用。按照成熟稳定、适度超前的原则,在一体化政务服务平台创新开展大数据、区块链、人工智能等新技术应用。搭建共性技术支撑能力中台,建设 AI 中台、文档中台、统一知识中心、统一搜索中心、视频会商、信息同步系统等政务服务共性创新技术应用。探索以设立虚拟政务服务窗口等形

式,提供远程互动引导式政务服务,实现与实体大厅同质办理体验。探索应用大模型等技术,建设智能快办、智能客服、智能导办等政务服务创新应用,更好引导企业和群众高效便利办事,让群众搜索更快捷、办事更方便。

17. 持续推进线上政务服务“一网通办”。加强以全省一体化政务服务平台为总枢纽、联通各市各部门业务办理系统的全省政务服务“一张网”建设,推动各类政务服务事项和应用“应接尽接”“应上尽上”,除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外,政务服务事项全部纳入同级政务服务平台管理和办理。持续升级迭代山西政务服务网,实现从网上“可办”向“好办”“易办”转变。加快全省一体化政务服务平台统一受理系统建设,统一全省办事入口,实现办事申请“一口提交”、办件信息实时共享、办理结果“多端获取”。

18. 打造涉企政策“一站式”综合服务平台。制定出台涉企政策“一站式”综合服务平台应用管理办法。以行政给付、税收减免、财政补贴等为重点,推行省市县三级惠企政策“免申即享”“即申即享”清单并纳入平台管理,推动惠企政策应上尽上、应兑尽兑、直达快享。2024年年底,各市上架不少于100项可申请、可兑现的奖补事项。

19. 拓展增值服务内容。探索建立“三晋码”,推进以“三晋码”为载体的城市公共服务“一码通用”,实现“一码替多卡”和“多码合一”,形成“一人一码”“一企一码”的数字治理新模式。拓展在交通出行、养老社保、医疗卫生、文化旅游、政务服务、执法检查、优

惠政策等方面的应用,提升企业群众数字化获得感。积极拓展社保卡应用场景,探索在交通出行、文化旅游、政务服务等领域应用。依托线上线下政务服务渠道、涉企政策服务平台,聚焦法律、金融、人才、科创、商贸、数据等涉企服务重点领域,打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景,为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务,实现企业需求的“一站式”受理、协同联办、闭环反馈。编制涉企服务“一类事”省级指导目录,进一步拓展涉企服务的广度和深度。打造常态化政企沟通平台,畅通堵点问题直达反馈通道,在涉企政策、规划、标准的制定和评估等方面充分发挥企业家作用。

20. 提升“一条热线管便民”效能,推动企业群众诉求“一线应答”。进一步加强信息化建设,完善12345政务服务便民热线功能,加强政务服务热线归并。根据需要设置营商环境、供暖、入学等重点领域专席,完善设分中心的政务热线考核督办体系,不断提升接办效率和专业化服务水平。建立首问负责、快速响应、协同联动、有效解决的“接诉即办”工作机制,开通企业和群众诉求“异地受理、全省通办”服务,常态化开展部门督办、“13710”督办、领导包案三级督办,灵活开展现场督办、联动督办,有效解决群众急难愁盼问题。加强12345热线与110热线、政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

三、保障措施

(一)加强组织领导。“高效办成一件事”实行省级统筹,省审批服务管理局(省政务信息局)负责统筹协调、监督指导、评估考核各市各部门提供优质规范的“一件事”服务情况。省直各有关部门负责指导、协调和督促主管行业领域的“高效办成一件事”,做好流程优化、系统对接、信息共享、电子证照应用、业务培训等工作,结合实际持续拓展“高效办成一件事”事项范围,推动解决有关重点难点问题。各市要切实加强组织领导,压实责任,确保各项任务尽快落地见效。2024年6月底前,重点事项牵头和责任单位要精细化梳理设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素,编制集成办理“一件事”工作指引、办事指南和操作规程;9月底前实现“一件事”线上线下实质性运行。

(二)加强法治保障。发挥法治引领和保障作用,加快推进《山西省行政审批告知承诺制条例》立法,积极推进政务服务领域地方立法。聚焦“高效办成一件事”改革面临的政策制度障碍,及时清理和完善与政务服务改革不相适应的地方性法规、政府规章和行政规范性文件,强化相关业务领域制度保障。加强政务服务标准总体设计,制定完善全省一体化政务服务平台和政务服务大厅建设、12345热线运行、“全代办”、“综合窗口”运行、电子档案管理等标准规范。

(三)加强宣传推广。各地各部门要加强政策宣传,采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导。鼓励各地各部门主动对表对标,结合实际,大胆复制借鉴、集成创新,力争重点领

域、重点事项取得更大突破,形成具有山西特色的“高效办成一件事”新模式。省审批服务管理局要注重总结并及时推广各地各部门具有鲜明特色的典型样本案例,适时组织召开经验推广现场会,推动各地区互学互鉴,推动“一地创新、全省复用”。

(四)加强考核评估。提升一体化政务服务平台精细化运营能力,制定全省一体化政务服务平台运营管理标准规范,组建专门运营团队,统筹一体化政务服务平台运营工作。开展“高效办成一件事”立功竞赛活动。依托全省一体化政务服务平台,采取在线评价和第三方评估相结合的方式,对各市各部门开展“高效办成一件事”动态评价、年度评估,持续提升政务服务效能。强化结果应用,评估结果纳入对各市各部门营商环境考核。

附件:1. “高效办成一件事”重点事项清单

2. 2024年政务服务相关信息系统对接清单(第一批)

3. 电子证照重点推广应用清单

山西省人民政府

2024年3月28日

(此件公开发布)

抄送：省委各部门，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，各人民团体，各新闻单位。
各民主党派山西省委。

山西省人民政府办公厅

2024年3月29日印发

