

烟台市人民政府文件

烟政发〔2022〕18号

烟台市人民政府 印发关于打造“爱山东·烟必行” 政务服务品牌全面推进政务服务体系建设 的实施方案的通知

各区市人民政府（管委），市政府各部门，有关单位：

现将《关于打造“爱山东·烟必行”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

烟台市人民政府
2022年8月30日

（此件公开发布）

关于打造“爱山东·烟必行”政务服务品牌 全面推进政务服务体系建设的实施方案

为深入贯彻落实《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《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号），全面推进我市政务服务体系建设，打造“爱山东·烟必行”政务服务品牌，现结合我市实际，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，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实习近平总书记视察山东重要讲话、重要指示批示精神，聚焦构建“1+233”工作体系，强化战略思维、系统观念，打造“爱山东·烟必行”政务服务品牌，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平。

2022年底前，完成全市各级行政许可事项和高频政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南的修订公布工作。政务服务平台支撑保障能力大幅增强，政务服务场所功能持续优化，更多事项实现“网上办、掌上办、跨域办、就近办”，在线申办率达到70%。企业和个人全生命周期“一件事”集成服务场景更加丰富，市、县、乡三级政务服务能力和水平显著提升。

2023 年底前，各级政务服务事项实现标准化，按照省定标准，高频事项实现全省无差别受理、同标准办理。线上线下服务深度融合、无缝衔接，桌面端、移动端、窗口端、自助端四端体验一致。高频电子证照全面应用，“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效。

2025 年底前，建成统一规范、公平普惠、便捷高效的政务服务体系，政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、一体化水平全面跃升。政务服务标准规范实现全域覆盖，将各级政务服务中心打造为现代“政务综合体”，免证办事、一码通行成为常态，企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

二、开展政务服务标准化提升行动

按照“标准规范、四级统一”要求，修订完善政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南，建立健全“一张清单管到底”工作机制，持续推进政务服务标准化创新发展。

（一）政务服务事项目录标准化。

1. 行政许可事项标准化。贯彻落实国务院全面实行行政许可事项清单管理工作要求，2022 年 8 月底前，编制并公布市、县两级行政许可事项清单，将依法设定的行政许可事项全部纳入清单管理，清单之外一律不得违法实施行政许可。2022 年 10 月底前，对清单内事项逐项制定实施规范。提升行政许可标准化水平，推动同一事项在不同地区和层级同要素管理、同标准办理。（牵头单位：市政府办公室；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关

部门、有关单位)

2. 政务服务事项标准化。市、县、乡三级分别根据省级行业主管部门梳理的政务服务事项,梳理确定本级政务服务事项清单,所涉及的事项范围包括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、其他行政权力事项和公共服务事项。根据省级梳理的政务服务事项基本目录,分批分领域编制公布各级政务服务事项基本目录,实现基本要素市、县、乡三级统一。2022年11月底前,完成高频政务服务事项基本目录标准化;2023年11月底前,完成全部政务服务事项基本目录标准化,并在政务服务平台和政府门户网站发布。(牵头单位:市行政审批服务局;责任单位:各区市政府、管委,市政府有关部门、有关单位)

3. 其他事项标准化。参照政务服务事项标准,根据省级行业主管部门梳理的事项,同步认领本级行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项及要素。(责任单位:各区市政府、管委,市政府有关部门、有关单位)

(二) 政务服务事项实施清单标准化。

1. 统一事项实施清单要素。按照省级发布的政务服务实施清单要素设定情况,结合本级实际,做到清单要素“应统尽统”,除省级固化的事项名称、编码、类型、设定和实施依据、服务对象、法定办结时限等基本要素外,主要对实施主体、受理条件、申请材料、办理流程、中介服务、收费项目、到办事现场次数、办理

结果、数量限制、年检年报等与事项办理密切相关的要素进行统一。涉及现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序的，要作为特殊要素予以明确，并列明法定依据、办结时限。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 规范事项实施清单。对于无法统一的受理地点、时间、行使内容、权限划分等关键要素填写进行标准规范，按照“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，同步优化提升政务服务事项实施清单，逐项推动更多要素三级统一。事项基本目录修订完成一个月内，逐项修订公布实施清单。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 优化事项办事指南。依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，各级政务服务实施机构优化形成政务服务事项办事指南。事项实施清单修订完成一个月内，逐项修订公布办事指南，并严格实施。鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”等多种形式的办事指南。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（三）建立健全政务服务事项动态管理机制。

1. 建立健全全市政务服务事项管理和动态管理机制。健全政务服务事项联合审核、动态调整机制，按照山东省政务服务事项管理系统迭代升级要求，做好事项要素动态调整工作，事项实施部门要根据业务变化和实施情况及时向本级政务服务管理机构提

出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，政务服务管理机构负责政务服务事项目录、实施清单的审核发布。同时按照全省统一部署，抓好山东省政务服务事项清单动态管理辦法的贯彻落实。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 推动其他事项清单与政务服务事项目录保持一致。实现市场准入负面清单、“互联网+监管”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、类型等要素一致。（牵头单位：市发展改革委、市商务局、市市场监管局、市住房城乡建设局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（四）完善健全政务服务标准化体系。

1. 健全标准化工作机制。成立烟台市政务服务领域标准化技术委员会，研究制定政务服务标准化发展规划，构建政务服务标准体系框架。建立标准研制、试点验证、审核发布、推广实施、效果评估和监督保障等闭环机制。鼓励高校、科研院所等提供政务服务标准化工作支撑。（牵头单位：市行政审批服务局、市市场监管局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 有序推进标准规范制定。开展政务服务标准化创新试点，建立健全政务服务事项管理、平台建设、场所建设、热线运行，以及政务服务实施、评估评价等标准规范。编制《政务服务用语规范》，对政务服务用语进行统一规范。（牵头单位：市行政审批

服务局、市政府办公室；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

三、开展政务服务规范化提升行动

按照“网上办理优先、线上线下并行”要求，优化线上办事服务，规范政务服务场所建设，推动线上线下服务深度融合。

（一）规范线上办事服务。

1. 统一网上办事入口。以“爱山东”为统一品牌，落实“爱山东”政务服务平台要求，依托全国一体化政务服务平台，全面整合各级各部门政务服务事项办事入口，统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。2022年11月底前，原则上政务服务事项办事入口全部统一至“爱山东”政务服务网和“爱山东”政务服务平台移动端。持续推进各级政府网站、政务服务平台适老化、无障碍改造。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局、市政府办公室；责任单位：各区市政府、管委，市政府各部门、有关单位）

2. 优化网上办事引导。充分运用大数据、人工智能等技术，提供精准化、智能化、规范化前端咨询服务。2022年11月底前，建设集智能搜索、智能问答、智能导航等功能于一体的智能客服，持续丰富政务服务知识库。2023年12月底前，构建线上线下深度融合的咨询服务体系。2022年12月底前，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，解决网上办事看不懂、操作不便、容易出错、系统卡顿等问题，实现“一看就能懂、一点

就能办”。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 推动事项上网运行。深化政务服务“一网通办”，提升政务服务事项网上办理深度，提供全流程、全环节网上服务，推动政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。实现政务服务事项“应上尽上”，已上网运行的政务服务事项原则上均应纳入“爱山东”政务服务平台管理和运行，2022年12月底前，对不能纳入“爱山东”政务服务平台统一管理的事项，编制形成事项负面清单。持续推进水电气热、电信、公证、法律援助等更多领域服务应用进驻“爱山东”政务服务平台。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

4. 推动事项掌上办理。做好“爱山东”政务服务平台移动端烟台分行运维，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，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政务服务平台移动端汇聚，并在日常生产生活各领域中的应用。（牵头单位：市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（二）优化线下服务功能。

1. 统一场所设立。各级要科学选定政务服务场所位置，完善周边配套设。规范场所名称，县级以上为政务服务中心，镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站、社会合作网点

为工作站。建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除涉及安全或对场地有特殊要求等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。2022年12月底前，修订完成市、县两级进驻事项负面清单。持续推动部门专项业务大厅整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的，要在本级政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心。（牵头单位：市行政审批服务局、市城管局、市发展改革委、市司法局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 优化场所布局。各级政务服务中心要合理布设咨询导办区、综合受理区、后台审批区、“24小时自助服务区”等功能区域。推动各级全面打造集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的现代“政务综合体”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 规范窗口设置。市、县两级政务服务中心要设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。各级政务服务中心要合理设置潮汐窗口，

动态调整业务领域，减少排队等待时间。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

4. 深化“一窗受理”。各级政务服务中心要逐步整合单设办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，推动更多政务服务事项纳入无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。2022年10月底前，市、县两级政务服务中心综合办事窗口比例提升到80%以上。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。条件成熟后，市、县两级要按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。（牵头单位：市行政审批服务局、市人力资源社会保障局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

5. 规范业务办理。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证。完善“首席事务代表”制度，持续推进行业主管部门向派驻人员充分授权，杜绝事项办理“体外循环”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

6. 健全服务机制。建立健全帮办代办服务体系，推广服务专员制度，提供个性化或一对一上门服务。2022年10月底前，按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等，充实基层服务力量，为企业群众提供进村入户咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。完善“吐槽找茬”“窗口无否决权”和“否决权上移”机制，推行“周末节假日开放、午间错时、下班延时”服务模式。完善残疾人、老年人等特殊群体“绿色通道”，持续做好无障碍设施建设和改造。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（三）强化线上线下服务深度融合。

1. 实现政务服务“四端协同”。推动全省政务服务事项及办事指南在桌面端、移动端、窗口端、自助端同源发布、同步更新。统一线上线下服务界面、评价体验等，实现线上线下并行提供服务、四端体验一致。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 推动业务全流程“无缝切换”。适应企业和群众多样性办事需求，对前端辅导、预审、收件、出件、评价等办事环节，实行全流程模块化改造，实现线上线下“自由切换”。申请人已经通过线上或线下一渠道提交申请材料的，原则上不得要求再通过另一种渠道重复提交。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 线上线下服务渠道“并行不悖”。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，由企业和群众自主选择办理渠道。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。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

4. 深化线上线下“网厅融合”。在各级政务服务中心建设“网上办事体验区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。2022年12月底前，各级政务服务事项在线申办率达到70%。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（四）规范审批服务。

1. 规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规、公开公正办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得擅自扩大审批范围，不得额外增加或变相增加审批条件、办理环节、申请材料和费用。进一步规范提升全流程办事服务，严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，加强申报辅导，推行办理进度实时推送、办理结果免费寄递。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 规范告知承诺制服务。严格按照国家要求，对符合条件的政务服务事项采取告知承诺方式提供审批服务。各级各部门要梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则等，并向社会公布。（责任单位：各区市政府、管委，市政府各部

门、有关单位)

3. 规范容缺受理服务。各级、各部门要完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。鼓励各级各部门探索推行“信用分类审批”。(牵头单位：市行政审批服务局、市发展改革委；责任单位：各区市政府、管委，市政府各部门、有关单位)

4. 规范审批监管协同。厘清职责边界，严格落实法律法规和“三定”规定明确界定的区(市)行政审批服务局、行业主管部门及综合执法机构之间的监管职责，确定划转事项监管主体，完善审管衔接内容，加强刚性约束。(牵头单位：市委编办；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位) 2022年12月底前，市、县两级要建立健全行政审批服务局、行业主管部门及综合执法机构联席会议制度，强化业务协同、审管互动。(牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位)

5. 规范中介服务。对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布，同时做好动态调整工作。规范提升网上“中介超市”服务，持续完善网上“中介超市”办事咨询、材料核验、查询统计、服务评价等功能，推动服务结果在政务服务重点领域展示应用。加大网上“中介超市”推广应用力度，吸引更多资质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻。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。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）加强对中介服务机构的信用监管，实行信用等级评价、资质动态管理，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。（责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

6. 规范开展政务服务评估评价。推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖，健全完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。2022年9月底前，完善全省统一的“好差评”系统，分批推动高频政务服务事项办理结果实时评价、全量汇聚。2023年6月底前，推动全部政务服务事项接入“好差评”系统，持续开展差评跟踪整改反馈，实现实名差评100%整改。各级要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本区域政府年度绩效考核范围。市、县两级政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。规范政务服务第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

四、开展政务服务便利化提升行动

推进流程再造、提升服务体验，加快推进政务服务集成办、免证办、智能办、跨域办、就近办，持续提高政务服务便利化水平。

（一）推进政务服务“集成办”。

1. 扩展服务场景。深化“双全双百”工程，以企业和群众眼中“一件事”为导向，梳理形成“一件事”主题集成服务场景，落实省级统筹、部门协同、整体联动推进机制，逐步推动实现“一件事”一次办好。坚持“成熟一批、上线一批”，不断拓展服务场景范围，2022年12月底前，推出不少于10个主题场景，开展流程标准化提升。2023年12月底前，实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 优化服务流程。按照“一次告知、一表申请、一套材料”模式，开展“一件事”整体性流程再造，进一步整合表单、精简材料、压减流程。强化系统联通、数据共享对“一件事”的服务支撑，推动政务服务业务系统适应性改造。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 提升服务体验。按照全省统一部署改版升级“爱山东”政务服务平台“双全双百”专区，统一“一件事”办理入口，优化线上导服。将“一件事”纳入线下“一窗受理”，强化前台引导和帮办代办，为企业和群众提供一站式主题集成服务。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（二）推进政务服务“免证办”。

1. 持续精简证明事项。各级各部门对无法定依据的事项证明

一律取消，全面消除各类“奇葩证明”“循环证明”；对能通过事中事后监管纠正且风险可控的事项，大力推行告知承诺，不再索取有关证照证明。2022年11月底前，推出一批告知承诺“减证”事项。（牵头单位：市司法局；责任单位：各区市政府、管委，市政府各部门、有关单位）

2. 深化电子证照应用。推动政务服务事项直接关联电子证照及相关数据资源，实现申请材料“免提交”。畅通跨部门数据核验渠道，及时提供电子证照核验服务。迭代发布电子证照“用证”事项清单，2022年9月底前，各级梳理发布第一批“用证”事项清单。2023年12月底前，现行有效的证照基本实现电子化，高频电子证照在政务服务领域全面应用。（牵头单位：市大数据局、市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

3. 推进“一码通行”。依托全省一体化“居民码”“企业码（企业身份码）”服务体系，推动电子证照一体化、便利化应用，实现统一亮码、多码融合。2022年12月底前，选取医保等场景开展“一码亮证”试点应用。2023年12月底前，“居民码”“企业码”全面关联各类行业许可电子证照证明。2025年12月底前，全面建成“居民码”“企业码”服务体系。（牵头单位：市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（三）推进政务服务“智能办”。依托“爱山东”政务服务平台，优化企业和个人专属空间，完善“一企一档”“一人一档”功

能，推动政策“精准匹配、快速直达、一键兑现”。提升政务服务地图功能，2022年8月底前，实现在线预约、在线咨询等服务，融合在线办理功能。2022年10月底前，实现市、县、乡、村四级政务服务地图站点全覆盖，确保各级站点名称、位置、事项等基础信息要素完备准确。强化人工智能技术应用，完善申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校核、数据实时共享等智能服务功能。2022年12月底前，试点推行全过程无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（四）推进政务服务“跨域办”。

1. 完善通办事项流程规则。围绕“跨省通办”“全省通办”事项，按照全程网办、异地代收代办、多地联办等不同业务模式，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 提升线上线下通办水平。优化完善“爱山东”政务服务平台通办专区，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。加强与长三角、沿黄河流域等省市对接合作，有序推进电子证照等高频数据跨区域共享互认。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任

单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（五）推进政务服务“就近办”。

1. 优化整合服务资源。提升基层政务服务效能，运用省级建立的基层政务服务“云上展厅”，展示我市工作成果和服务成效。合理布局线下政务服务网点，丰富办理方式，推动群众经常办理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。全面梳理年办件量排名前50的个人事项，推动下沉基层办理。鼓励各地根据园区特色设置政务服务站点，推动实现“园区事、园区办”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委）

2. 推进自助服务终端建设。优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气热等自助服务功能，加强与邮政、银行、电信等行业合作。推动集成式自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和邮政、银行、电信网点等场所延伸。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

五、开展政务服务数字化提升行动

持续强化数字技术在政务服务领域的应用，推动系统平台对接融合和数据资源共享应用，推进政务服务模式创新变革。

（一）推动平台升级融合。

1. 加强平台建设统筹。按照全省统一部署，迭代升级“爱山东”政务服务平台，完善应用功能，推动线上线下多渠道业务协

同和服务融合，强化包含网上受理、权力运行、用户评价等全流程应用支撑体系，保障全市政务服务多端多渠道服务“同标同源”建设，打造“一个门户、一部手机”政务服务新模式。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 推动系统对接融合。坚持“迁移为原则、对接为例外”，大力推动各类政务服务业务系统向“爱山东”政务服务平台迁移融合，可由“爱山东”政务服务平台支撑业务办理的，不再单独建设业务系统。2023年12月底前，全市各级政务服务实施机构统一使用“爱山东”政务服务平台提供政务服务。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（二）夯实平台支撑保障体系。

1. 强化平台公共支撑能力。推动各类政务服务业务系统使用全省统一身份认证，完善跨层级签章、多部门联合签章等功能。2022年12月底前，各级各部门制发的电子证照全部加盖电子印章或加签数字签名。强化电子证照支撑能力，规范电子证照归集、调用等运行机制，逐步推进各类政务服务业务系统、发证制证系统与电子证照库对接联通，信息资料一次生成、材料复用，一库统管、共享互认。（牵头单位：市大数据局、市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府各部门、有关单位）

2. 实行全流程档案电子化管理。统筹规划建设政务服务电子

文件和电子档案单套管理体系，实现归档数据收集、整理、检测、入库全过程管理。2024年12月底前，开展政务服务档案电子化试点工作。（牵头单位：市档案馆、市大数据局、市行政审批服务局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

（三）强化数据整合共享能力。

1. 提升平台数据质量和供给能力。完善全市纵向全贯通、横向全覆盖的数据资源共享交换体系，丰富公共数据资源供给清单，推动政务服务需求数据“即产生、即汇聚”。2022年12月底前，按照全省统一部署，基本完成数据资源规范化梳理，实现全市政务数据“一本账”管理。强化数据源头治理，提升数据质量和可用性。推进“一网通办”数据标签化管理，优化数据共享申请服务。夯实数据“属地返还”机制，增强基层获取数据的即时性、动态性。（牵头单位：市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

2. 强化数据汇聚分析和展示应用。健全大数据辅助科学决策和精准治理机制，对政务服务事项全生命周期运行数据进行动态监测、科学分析。2022年12月底前，依托“一网通办”平台建设完善政务服务数据分析系统，加强对涉企事项运行数据的日常监测、汇聚分析和成效展示，实现事项办理—办事评价—问题整改的全流程闭环管理，提高服务企业精准性。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：各区市政府、管委，市政府有关部门、有关单位）

六、保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门要充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性，健全工作机制，统筹做好本区域（领域）政务服务体系建设和运行。镇政府和街道办事处负责辖内政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备。

（二）加强法制保障。坚持改革和法治“双轮驱动”，聚焦政务服务优化面临的政策制度障碍，及时清理和推动修改完善相关地方性法规、政府规章和规范性文件。加大有效制度供给，鼓励各级将行之有效并可长期坚持的做法，逐步上升为制度规范，以法治手段推动政务服务体系建设。

（三）加强安全保障。要强化“爱山东”政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分类分级做好平台建设和数据安全保障，提高“爱山东”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，健全不良信息发现机制，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，深入推进网络安全知识技能宣传普及。

（四）加强监督评估。市行政审批服务局要加强对政务服务工作的督促指导，建立重点任务台账，实行“月调度、月通报”，定期开展专项检查督导，对工作推进迟缓、落实不力的，依法依规严肃问责。以企业和群众实际感受为重要标准，综合运用社会评价、专家论证、第三方评估等方式，广泛听取意见建议，接受

社会评价和监督。

（五）加强宣传推广。充分利用多种形式，广泛宣传政务服务便民利企措施，提供通俗易懂的政策解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好改革氛围。采取“揭榜挂帅”等方式积极开展创新试点，及时总结和复制推广好的经验做法。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2022年8月30日印发
