

附件

政务服务效能提升典型经验案例

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
一、破除市场准入壁垒，惠企政策在线精准直达，支持民营企业和中小微企业发展			
1	优化大型活动审批流程，便利企业快捷办理	北京市为推动国际消费中心城市建设和促进营业性演出、体育赛事、展览展销市场繁荣发展，依托全国一体化政务服务平台，重塑审批流程，统一受理层级，优化办理环节，实施分级分类，强化审管衔接，创新服务方式，大型营业性演出申请(内地营业性演出)审批时限由35个工作日减少至6个工作日，大型体育赛事审批时限由62个工作日减少至10个工作日，大型展览展销中的涉外经济技术展览会审批时限由34个工作日减少至6个工作日。	北京市
2	全环节、全类型企业登记“一站式”全程网办	上海市依托“上海企业登记在线”网上服务平台，提供精准个性“一站式”全程网办服务，事项覆盖所有内外资企业类型的全部登记事项，其中变更事项细分为236个业务情形，平台系统性集成中英双语导引、登记公告发布、外商投资信息报告、简易注销异议预检、登记档案查询等涉企服务，全方位推动拓展电子营业执照和“企业码”应用场景，整体性推进企业登记数字化转型，有效降低各类内外资企业特别是民营企业的制度性成本。平台上线以来，全市90%的新设企业通过平台全程网办。	上海市
3	优化“职工参保登记”事项在线办理	浙江省聚焦“职工参保登记”高频事项(年办件量220万件)进行专项优化提升，完善业务审批规范，实现职工国籍信息模糊检索、办事结果细化规范。同时，通过数据共享实现职工信息自动校验，提升办理成功率。优化后，该事项平均审批时长降至2分钟，有效解决了申报繁琐、退件原因不明确等问题，办理成功率99.3%，实现申报效率和审批效能双提升。	浙江省
4	建立惠企政策兑现闭环管理机制	安徽省建立政策资金联动机制，打通政策服务平台与财政支付系统，将惠企政策兑现“免申即享”执行落实情况作为财政资金安排的重要依据，实现全省涉企政策资金一口兑付和闭环监管。建立一体化推进机制，通过“皖企通”推进全省统一政策管理、通用政策审批、统一资金兑付，支持各地个性政策自主实施。2023年以来，全省已落实减税降费126亿元，发放奖补资金8.93亿元，惠及企业152万家。	安徽省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
5	“无事不扰、有事快办”，助力专精特新中小企业发展	河南省郑州市高新区坚持“无事不扰、有事快办”，大力深化“一网通办”，推动电子证照、电子印章、电子签名、电子材料应用尽用，推行全流程“保姆式”服务。建立“书记亲商助企服务热线总客服”，成为示范带动服务企业的“区级最高门诊”。建立专精特新中小微企业成长档案，为企业量身定制“一企一策”政策套餐，积极推动“政策找企”、“免申即享”、“即申即享”。开展金融助力专项行动，构建企业金融服务产业链，打造“银税互动”特色服务，实现对专精特新“小巨人”企业的“点对点”个性化帮扶，助力解决融资难、融资贵问题。	河南省
6	夜间建筑施工许可可实现“智能审批+智能监管”全流程闭环管理	湖北省武汉市对夜间建筑施工许可实施“智能审批+智能监管”，一次申请完成夜间连续施工作业证明和建筑工程夜间施工审批联办。通过武汉市审管一体化平台信息推送与反馈功能，实现审批和监管双向联动、全流程闭环管理。流程优化后，申请表单填写字段从30个减少至11个，跑动次数由2次转为线上“不见面”，材料重复提交变为“零提交”，办结时限由5个工作日减少至1个工作日。	湖北省
7	为企业提供全产业、可视化、智慧化的招商引资对接服务	广东省围绕赋能实体经济特别是制造业高质量发展，依托数字政府大数据、大平台、大服务优势，在“粤商通”创新搭建了全产业、可视化、智慧化的招商引资对接平台，为企业提供园区、地块、楼宇、厂房等资源互通、项目对接等综合性招商引资服务。针对企业关注的奖补政策、补贴申报、补贴兑现等需求，“粤财扶助”平台累计开放申报项目超2000个，助力补贴政策一次申报、全程网办、快速兑现。	广东省
8	推进“免审即得”，实现“准入即准营”	广西壮族自治区在“证照分离”改革全覆盖基础上，以中国(广西)自由贸易试验区南宁片区为试点，选取部分已实行“告知承诺”的涉企经营许可事项，推行“免审即得”政策，将信用筛查环节前置、形式审查和现场勘察环节后置，将一摞材料缩减成一纸承诺，即时出证，实现极简审批。截至2023年7月，已首批推出旅行社设立许可、食品生产许可(低风险食品)、人力资源服务许可、公共场所卫生许可等13项行政许可事项。	广西壮族自治区
9	创建“企业之家”，健全与企业常态化沟通服务机制	贵州省秉承“贵人服务”理念，聚焦民营企业、中小微企业生产经营重点环节，多渠道全方位收集企业诉求，整合涉企服务资源，为经营主体提供企业商务服务、企业诉求接处、惠企政策兑现等服务，构建服务全经营链条、全生产要素、全生命周期的“企业之家”。截至2023年7月，全省统一标准、集约化建设、线上线下融合的“企业之家”全面运行，配备涉企服务专员9153人，发布惠企政策17720项，累计办件1077万件，解决各类困难问题5193件。	贵州省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
10	推广新型电信设备进网许可标志	工业和信息化部启用和推广新型电信设备进网许可标志,免去了纸质标志的申领、制作和发放环节,企业标志申领时间缩减了90%以上。支持企业根据设备特点采用电子显示、实物印制、标签粘贴等多种呈现方式,具有较高的灵活性,解决了小型设备无法粘贴纸质标志,传统纸质标志使用中易磨损、丢失等问题。经调研,每枚纸质标志的物流、库存、粘贴成本合计约0.1元,推广新型电信设备进网许可标志后,预计每年可为整个电信行业节约成本约8000万元。	工业和信息化部
11	推行“一企一照一码”应用,打造优化营商环境新工具	市场监管总局依托全国一体化政务服务平台打造经营主体政务服务码应用,以电子营业执照为经营主体身份信任源点,以信息归集共享为基础,建立统一的“经营主体身份码”(“企业码”)制码、验码机制,通过“一部手机、一个二维码、一个身份”打通经营主体身份验证通道,实时关联汇聚企业执照、经营许可、信用监管等常用涉企信息,建立面向政务服务、行政监管等跨部门应用场景,实现“一码通查、一码通办、一码通管”,便利经营主体“一企一照一码”办事。	市场监管总局
12	助企惠企政策兑现“免申即享”	<p>依托全国一体化政务服务平台,构建助企惠企服务体系,建立健全惠企政策兑现线上办理机制,实现惠企政策“免申即享、在线兑付、直达快享”,推动由“企业找政策”向“政策找企业”转变。</p> <p>黑龙江省依托全省统一的惠企政策服务入口,利用全省经营主体库、企业标签库、惠企政策库、事项库等,通过大数据智能匹配算法为企业精准画像,实现政策精准推送。</p> <p>江西省依托“惠企通”综合服务平台,创新构建全省统一的“线上+线下”惠企政策兑现“快车道”,为企业提供“一站通查、一键匹配、一网兑付、一图监管”的一站式惠企服务。截至2023年7月,累计发布政策4660个,上线事项5227个,兑现金额167.72亿元;为全省16.74万户企业精准推送惠企政策90.27万个次、惠企事项95.06万个次。</p> <p>河南省郑州市通过政策申请、审批、资金兑付全链条线上办理,对接联通财政资金支付系统,实现政策资金线上兑付,大幅缩短资金到账时间,降低政策申报成本。截至2023年7月,接入的122个政策已直接兑付资金72.2亿元。</p> <p>湖北省聚焦“线头统筹、线上通办、线下兜底、线路畅通”,依托惠企政策服务平台,汇聚惠企政策1858条,推动惠企政策“一窗办理、一网集成、一站通达”,提供“政策归集、标准拆解、精准推送、线上兑现、诉求反馈”一站式服务,实现受理、办理、反馈、监督闭环运行,2023年已兑现惠企政策资金19.51亿元。</p>	黑龙江省、江西省、河南省、湖北省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
二、聚焦“关键小事”，拓展公平普惠民生服务			
13	在线开具无固定模板类基层电子证明	河北省创新开展基层电子证明工作，建设全省统一的基层电子证明系统，实现基层群众自治组织开具的无固定模板类证明网上申请、审批、开具、签发、领用，在全省5.3万个村(社区)上线应用，为基层群众尤其是在外务工人员提供了便利。截至2023年7月，全省已线上开具居住证明、家庭经济状况证明等各类基层电子证明50多万个，每年可减少群众近百万次跑动。	河北省
14	应用“政务+直播”服务模式	内蒙古自治区各盟市政务服务部门充分利用短视频直播平台，通过云上架通道、线上来宣讲、直播间里答疑解惑，实现与企业 and 群众的无障碍交流。建立“直播现场解答、留言及时回复”的“政务+直播”服务新模式，持续提升企业和群众的办事体验感和便利度。截至2023年7月，全区累计创建政务直播账号100余个，开展线上直播超过2万余次，解答各类问题超20万条，回复线上咨询超50万条。	内蒙古自治区
15	提升政务服务移动端设备兼容性、适配性	浙江省通过移动端兼容性测试平台，在对主流机型开展测试的基础上，重点加强对34个小众品牌机型的兼容测试，手机兼容率提升至95%，在全面降低政府测试成本的同时，实现对不同品牌、不同屏幕分辨率、不同操作系统的兼容测试，为优化移动端用户体验提供参考，提升了企业和群众办事体验。	浙江省
16	“马上就办”引领政务服务“一网好办、全城通办”	福建省福州市大力弘扬“马上就办、真抓实干”优良传统，依托政务服务平台推出情形导引、政务地图、智能审批、“一件事”集成套餐、跨域通办等12个服务功能和主题场景服务，满足群众多元在线办事需求。通过实行“全城通办”负面清单机制，积极运用远程视频会商、在线会商协同、远程视频勘察等数字化技术，创新建立在线协同服务机制，全市65%以上服务事项全方位推行“全城通办”，推动服务模式从“进对大厅、属地办理”向“任选大厅、就近办理”转变。	福建省
17	强化考试服务薄弱环节，保护考生个人信息	教育部围绕考试成绩(证书)查询服务，优化数据采集机制，提升考生用户身份验证强度，加强考生用户注册、核验、变更、注销闭环管理；使用二维码、防伪码，强化电子证书(成绩单)防伪校验功能；制定考生敏感个人信息处理标准，脱敏处理考生姓名、身份证号等关键信息，防范考生数据泄露。相关措施在同等学力申请硕士学位考试、全国大学英语四六级考试中落地见效，2023年上半年服务考生约700万人次。	教育部

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
18	构建完善基本养老服务保障一张网	民政部会同相关部门,推动涉老信息向国家人口基础信息库汇聚,推进基本养老服务对象、服务保障信息统一归集、互认和开放共享,构建完善养老服务保障一张网。同时,依托全国一体化政务服务平台、全国养老服务信息系统等,积极推进基本养老综合服务平台试点,深化涉老数据跨部门、跨地区共享,并以此推动养老服务供需精准对接,助力老年人和养老服务机构精准匹配。	民政部
19	全面推广社会保障卡居民服务“一卡通”应用	人力资源社会保障部协同相关部门,全面推广社会保障卡居民服务“一卡通”应用,按照全国一盘棋的总体思路,全国“一卡通”和区域“一卡通”应用初具雏形,让群众有实实在在的感受和体验。截至2023年7月,全国持卡人数13.74亿人,覆盖97.3%的人口;电子社会保障卡领用人数8.08亿人,覆盖57.2%的人口。2023年累计提供服务64.19亿次。各地通过实体社会保障卡推动本地就医购药和跨省异地就医结算,电子社会保障卡为全国一体化政务服务平台提供登录及身份认证服务,31个省份的部分地市通过社会保障卡发放惠民惠农财政补贴资金,28个省份的部分地市实现持社会保障卡乘坐公交地铁,30个省份的部分地市实现凭社会保障卡借阅图书、入园入馆等,并加快推进加载老年人、残疾人服务等。	人力资源社会保障部
20	开展农民工欠薪数字化治理试点	人力资源社会保障部会同相关部门,依托全国一体化在线监管平台开展农民工欠薪数字化治理试点工作,运用大数据等技术手段构建农民工欠薪风险预警模型和重点建筑施工企业信用监管模型,在安徽阜阳市、山东泰安市、湖北宜昌市和恩施土家族苗族自治州开展农民工欠薪数字化治理试点示范。截至2023年7月,横向打通国务院有关部门欠薪治理相关数据17项,纵向汇聚地方施工项目监管相关数据40项,在深入开展多维大数据分析基础上,向试点地区推送风险问题线索55个,定期共享1038家施工企业的信用评级数据,为试点地区智能化、精准化开展欠薪治理工作提供有力支撑。	人力资源社会保障部
21	推进医学检查检验结果跨机构互认、省内互认	国家卫生健康委发挥信息化支撑引领作用,推进新一代信息技术与卫生健康行业深度融合,实施《全国医疗卫生机构信息互通共享三年攻坚行动方案(2023—2025年)》,推动医疗机构与医联体数据互联互通,依托区域全民健康信息平台,推动检查检验结果、居民电子健康档案互通共享和跨机构查询。 在国家卫生健康委等有关方面指导下,浙江省搭建检查检验数据互通互认平台,通过数据共享、流程再造、制度重塑等方式实现全省范围内医学检查检验结果互认共享,就医时医生可以直接从平台上调阅患者此前在其他地方检查的情况,缩短患者就医时间、减轻医疗费用负担,提升医生诊疗效率。截至2023年7月,全省已有320项医学检查项目和116项医学检验项目实现结果互认,互认机构覆盖1881家二级以上公立医疗机构及社区卫生服务中心、乡镇卫生院,累计互认2208.41万次,直接节省医疗费用8.72亿元,实现患者、医生减负,医疗医保增效。	国家卫生健康委、浙江省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
三、推进政务流程优化再造,提升智慧便捷服务能力			
22	构建智慧人才服务平台,推动人才服务精准化、便利化	辽宁省大连市依托政务服务平台,构建智慧人才服务平台,汇聚学历学位、社保缴费、就业合同备案、经营主体登记、人口户籍、医保缴费和信用等7类关键信息,精准实现高层次人才安家费办理、健康体检、津贴办理、住房补贴办理、科研工作站资助办理等不见面审批,为加快建设人才中心和创新高地提供重要支撑。	辽宁省
23	“数字政务门牌”触达群众“家门口”,便利政务服务“一点通”	福建省泉州市创新推出数字化办事攻略和“数字政务门牌”服务,围绕谁能办、在哪办、怎么办、需要什么材料等问题,用通俗易懂的语言、图文并茂的展示形式,让群众“找得到”、“看得懂”。线上搭建多平台入口矩阵,线下通过扫描家门口二维码,即可获取就近办、同城办、视频办、线上帮办、线下代办、一键导航、网办全渠道指引等多种服务。服务上线不到一个月,已为群众提供2.77万次“最后一米”贴心服务。	福建省
24	推行“边境游”出入境证件全程网上办理	广西壮族自治区公安厅优化重塑便民“边境游”出入境证件全程网上办理机制,打通政府各部门、公安各警种之间的信息壁垒,将原来证件办理人工填写表格、拍照、输入资料、办理业务等13个环节,优化为“在线申报—在线缴费—在线审批”3个环节,“边境游”出入境证件申请、受理、审核、付款等全过程实现网上办理,出入境证件办理时间由过去的120分钟缩短为5—10分钟。服务上线以来,平台共为30家旅行社、1.07万个旅行团、4.7万名旅客提供“边境游”出入境证件全程网上办理服务,累计节约群众等待时间1.96万小时。	广西壮族自治区
25	推进人才引进住房智能化申报	海南省将人才引进住房相关事项纳入省住房保障智慧管理平台在线办理,精细化梳理所需申报材料,将申报材料由原来的7项简化为5项;同时,依托电子证照等数据共享和核验,对政府部门核发的材料能实现信息共享的一律免于提交,无法核验的可先采取告知承诺方式提交,减轻群众负担,提升办理效率。	海南省
26	“就业在线”平台让招聘求职更便捷可靠	人力资源社会保障部统筹规划建设并上线“就业在线”平台,通过汇聚公共就业人才服务机构和经营性人力资源服务机构信息,实现招聘求职信息实时汇聚及发布,支持跨区域、跨层级、跨平台开展招聘求职服务,在全国范围内实现人力资源优化合理配置。在此基础上,利用人力资源社会保障大数据优势,对用人单位、求职者相关信息进行核验,营造真实可信的招聘求职环境。平台上线以来,各类人力资源服务机构共发布超过5000万个岗位信息,吸引超过3500万求职者注册使用,页面访问量近2亿人次;先后组织开展“百日千万”等招聘专题活动,并运用直播带岗创新求职招聘新模式。	人力资源社会保障部

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
27	实施渔业船只管理便民措施,减证明、减程序、减审批	农业农村部实施 16 项渔船管理方面的便民措施,取消渔业捕捞许可证注销证明、渔业船舶灭失证明等 10 项证明事项,在渔业船网工具指标审批、渔业捕捞许可证审批和渔业船舶登记方面取消 3 项审批环节、优化 3 项管理要求,简化渔船审批、登记程序,减轻基层负担,便利渔民群众。	农业农村部
28	以智慧税收助力不动产交易新模式	税务总局打破数据壁垒,在江苏省苏州市推出“一网受理、一次签章、一码支付、一次办结”不动产交易新模式,将不动产网签、备案、缴税、登记等业务全流程统一纳入线上办理,实现网络平台填报、信息实时比对、流程自动推送、线上缴纳税费,为智慧税收融入不动产交易探索新经验,有效解决了线下办税资源有限、纳税人办理“多头往返、排队时间长、线上业务不畅”等难点堵点问题。截至 2023 年 7 月,二手房交易税费办理时间从每笔 20 分钟缩短到 6 分钟,现房办理时间从每笔 8 分钟缩短到 2—3 分钟,税务机关人均日办理量从 18 套提升到 30 套。	税务总局、江苏省
29	“我陪群众走流程”,推动服务更优化	<p>安徽省以企业和群众办事便利为目标,开展多种形式的“换位走流程”,紧贴群众需求把脉问诊,查不足、补短板、促提升,着力推动流程再造和服务提升,用心用情用力为民办实事、为企优环境,不断优化企业营商环境。截至 2023 年 7 月,全省共 9788 人次参与“换位走流程”,发现解决各类问题 3301 个。</p> <p>海南省在全省范围开展“厅局长走流程”活动,建立活动常态化开展机制,健全问题库、点子库、项目库、案例库“四库”闭环管理机制,让厅局长转换角色、变换视角,从企业和群众办事、基层经办工作两个角度出发,看政策“懂不懂”、查流程“通不通”、享体验“好不好”,推动制度优化、流程再造和服务提升。截至 2023 年 7 月,36 家省直部门厅局长通过“走流程”发现问题 72 个,“厅局长接话日”接听企业和群众来电诉求 1828 件,现场办结 1117 件,切实解决了一批经营主体和群众反映、关切的问题,提升了企业和群众的获得感和满意度。</p> <p>甘肃省金昌市相关部门负责同志定期下沉服务窗口,主动聆听办事群众的意见建议,努力提高服务质量和办事效率,当好服务企业和服务群众的“店小二”。截至 2023 年 7 月,市、区两级共有 39 家部门、单位主要负责同志通过“走流程、坐窗口”等方式现场把脉问诊,共解决 25 个问题,切实提升政务服务便捷度。</p>	安徽省、海南省、甘肃省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
30	深化“一件事一次办”，打造政务服务升级版	<p>各地立足企业和群众实际需要，围绕创新创业、公民身后、扶残助困、医疗就诊等方面推行“一次性告知、一套表申报、一个窗受理、一次性办成”，依托全国一体化政务服务平台持续深化“一件事一次办”，打造政务服务升级版，提升政务服务标准化规范化便利化水平，更好满足企业和群众办事需求。</p> <p>江西省依托全国一体化政务服务平台，统一全省“一件事一次办”办理标准和模式，推出的“公民身后一件事”将民政、人力资源社会保障、医保、公安、住房城乡建设、卫生健康等6个部门26个材料表单整合归并，形成一张“身后一件事一次办联办申请表”，综合办理时长由142个工作日压缩至15个工作日，压缩率超90%。</p> <p>山东省、广东省深圳市等地整合预约挂号、记录查询、门诊费用、门诊报告、住院报告、住院费用等11个服务，推动“就诊一件事”一次办成，极大方便了患者。</p> <p>广东省依托全国一体化政务服务平台打通中国残疾人服务平台、广东省残疾人两项补贴管理系统、广东省集中式城乡居保信息管理系统、广东省医疗保障信息平台等4个垂直系统，将残联、人力资源社会保障、民政、医保等4个部门5项事项集成为“一件事”，实现业务表单少填56%、办理材料少报68%、办理时限缩短27%。</p> <p>重庆市通过事项梳理、优化流程、精简材料、数据共享、部门联动，将创业工位申请、企业设立登记、税务登记、社保登记、医保登记、住房公积金单位账户设立、创业补贴申领等7项服务整合集成，推出“大学生创新创业一件事”主题套餐服务全流程网上办理。</p>	江西省、山东省、广东省、重庆市
31	“一站式”服务，让政务服务更“好办”	<p>新疆维吾尔自治区开展“企业开办一件事”区块链技术试点应用，将“企业开办”数据上链流转推送，服务公章刻制、企业社会保险登记、参保单位登记和住房公积金单位登记开户等业务事项办理，各事项办件结果通过区块链平台反馈至统一受理平台，实现“一个平台办理、一个平台反馈”。</p> <p>新疆生产建设兵团在公共资源交易中心第一分中心建立部门协同、整体联动工作机制，整合多个部门相关联的“单项事”，将水、电、气、暖等业务集成为“一件事一次办”业务，并接入兵团政务服务平台，实现相关便民服务线上线下集中办理、一站式缴费，带给居民和群众极大便利。</p>	新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
32	以新技术、新理念、新流程,推进线上线下融合服务	<p>各地依托全国一体化政务服务平台,运用新技术、新理念、新流程推进政务服务线上线下融合,统一线上线下标准、再造服务流程、推进数据融通、优化办理体验,提升企业和群众办事便利度、满意度。</p> <p>吉林省通化市推出“1+N”线上线下融合共享服务模式,参照“中央厨房”模式推动市、区两级审批服务深度融合,构建“1个高标准的融合式政务服务中心+N个同标准便民服务中心(站)”,推动以政务服务中心为标准化服务出口并同步共享辐射全域,破解政务服务功能分散、层级分割、服务质量不一等问题,提升企业和群众获得感。</p> <p>山东省青岛市以新技术推进政务服务线上线下“智能”服务,建立“智慧审批”服务专区,为企业和群众提供“材料免提交”、“表单免填写”、“公章在线盖”、“审批扫脸办”、“智能辅助查”等一系列审批服务新体验,实现从单个事项供给到一体化场景服务的转变。同时,利用AI技术开展智能辅助审批,大幅提升审批效率。泰安市将信用核查纳入审批流程,打造“信用+秒批”、“信用+容缺”、“信用+承诺”三种服务场景,通过信用赋能,实现减时限、减流程、减材料。临沂市推动“网上办理优先、线上线下并行”,打造实体大厅“帮办代办服务区”、“一网通办”体验区、网厅融合示范区”,窗口人员从柜台内走到柜台外提供肩并肩式服务,提升办事群众服务体验。</p> <p>广东省深圳市针对重点企业办事排长队、取号难等问题,创新“一杯咖啡办成事”服务,建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免预约、免排队、一对一、全程帮办服务,业务办理仅需喝一杯咖啡的时间,实现重点企业办理各类政务服务事项5923宗,整体提前办结率44.95%。</p> <p>陕西省西安市以企业职工退休“一件事”应用场景为突破口,深化“一件事一次办”线上线下融合,通过优化流程、打通系统、共享数据,实现“一件事智慧一次办”。企业只需输入退休人员身份证号码,表单中人员姓名、性别、档案及企业信息全部自动调用回填,纸质材料免提交,办理部门免选择,线上线下同标准,大幅减少企业申报时间和申报难度。企业职工跑动次数从4次减少到0次,办理时限从90个工作日减少到25个工作日。</p>	吉林省、山东省、广东省、陕西省
四、加强政务服务数据共享,提高服务效率和协同化水平			
33	不动产登记“云网签”,实现秒办秒结	<p>河南省濮阳市依托省级政务服务平台,通过“云网签”、“一码关联”、“政银合作”、“智能审批”、“税费同缴”等方式,深度对接不动产登记、税款征收等系统,实现不动产登记业务全流程网办和秒办秒结。截至2023年7月,线上累计办理不动产登记业务超45万件,日均办理量超过800件。</p>	河南省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
34	多部门联合运维、合署办公,打通社会保险费数据壁垒	<p>湖南省推动成立由人力资源社会保障、医保、税务部门组建的社会保险费信息系统联合运维中心,从场地、人员、业务、系统等多方面整合资源、合署办公,打破了三部门信息系统各自运维的工作体系,有效打通了部门间数据壁垒,高效畅通社保数据传递,协同处理系统运行问题,确保社会保险费信息系统各类问题及时妥善解决,切实提升了部门综合治理能力和水平,全省近7000万社保缴费人受益。</p>	湖南省
35	住房城乡建设行业高频服务智能审批	<p>四川省依托自建的住房城乡建设行业从业企业、人员标准库,结合市场监管、公安等部门共享数据,对行政审批系统进行智能化改造,通过引入自动审批引擎,对人员信息、企业信息、资质信息等进行比对审查,实现快速审批、快速生成电子证照。截至2023年7月,已涵盖二级注册建造师、二级注册造价师、二级注册建筑师、二级注册结构师等6大类从业人员业务办理及安全生产许可证办理等31项审批事项,推动实现“无感办理”和“秒批秒办”。</p>	四川省
36	政务服务“条块统合”,打破“系统孤岛”,推动数据共享和业务协同	<p>辽宁省深挖数据资源潜能,开展“办事不找关系”改革,创新政务数据“三类”共享复用机制,全面提高服务供给效能。沈阳市通过试点全面提高服务供给效能,按照政府部门核发、申请人自备、第三方机构出具三种类型,对2611项申请材料进行划分,分类设定归集和共享方式,构建用户特征标签313类、收录数据2万余条,累计推动国家、省、市三级2304项申请材料和信息实现“只提交一次”或免于提交。</p> <p>江苏省完成省统一受理系统与13个设区市统一受理系统对接,构建垂直联通的统一受理大系统;完成省农业农村厅、交通运输厅、广播电视局等多部门政务服务平台对接,与省市统一受理系统联通,实现事项“统一受理”、“受办分离”;推动156个事项实现线上“一张指南、一个入口”,线下“收办分离、异地代收”,有力提升了“一网通办”水平。</p> <p>贵州省依托全国一体化政务服务平台,推动地方平台与税务、药监、医保、自然资源、司法行政、农业农村、公积金等109个业务系统深度融合,配置事项连接通道,推进材料、表单、审批结果等数据实时共享,打通互联网、电子政务外网与业务专网,推行“一网督办”,实现854个事项在综合受理系统“前台综合受理”,实时联动“后台分类审批”,规范业务办件、提升服务效率。</p>	辽宁省、江苏省、贵州省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
五、创新服务模式,推进政务服务便利化			
37	CA 数字证书“一证通行”	江苏省南通市依托企业电子印章平台,完善数字证书互签互验功能,适配市级人力资源社会保障、医保、公积金等领域已建的数字证书系统,推行 CA 数字证书“一证通行”。企业依托互签互验平台新制发的数字证书可以在不同政府部门、不同业务系统在线办事,既方便企业办事,也降低制度性交易成本,切实减轻企业负担。	江苏省
38	开设政务服务“云大厅”,提供优质便民服务	山东省济南市围绕打造“极致体验、极优帮办、极速受理、极简审批”服务新模式,上线政务服务“云大厅”,首批上线登记注册、建筑业资质许可、道路货物运输经营许可等 309 个高频服务,实现身份证号、车辆信息、学历信息等 213 个表单字段免填写,营业执照、驾驶证等 132 个电子证照免填写,并组建“云帮办”服务团队,实现边申报边咨询边指导、迅即受理。	山东省
39	推进跨层级综合窗口改革	西藏自治区林芝市依托政务服务平台,建立市、区两级政务服务联动机制,打破审批层级对群众办事的限制,通过标准化事项梳理、受审分离、统一窗口出证,推进以“市、区两级受理窗口”+“无差别、分领域综合窗口”+“咨询、投诉、监督三项兜底服务”的“2+2+3”综窗改革,市、区两级 13 个部门的政务服务事项实现跨层级无差别综合受理,窗口服务效率明显提高。	西藏自治区
40	网上开具无犯罪记录证明	公安部协调最高人民法院、最高人民检察院、司法部相关数据,依托警综平台强化公安内部业务跨区域协同,通过政务服务平台丰富线上办理、自助办理方式,对接中国邮政新一代寄递平台提供纸质证明邮寄服务,推进无犯罪记录证明开具从“线下办”到“网上办”,从“属地办”到“跨省办”。截至 2023 年 7 月,北京、天津、江西、广西、四川等地区已实现无犯罪记录证明开具全程网办,累计为群众开具证明 12.2 万份,为群众节约时间 586 万小时。	公安部
41	公路水运工程质量检测机构资质证书二维码服务	交通运输部组织开发公路水运工程质量检测管理信息系统信息变更二维码服务功能。通过该功能,许可机关审批同意后,检测机构可自行打印二维码,贴在纸质证书副本变更栏内,与加盖许可机关印章具有同等效力,有效减少因检测机构资质证书信息变更产生的证书邮寄、打印换发、信息复核等工作,实现了检测机构变更信息自主打印无需换发证书,极大方便企业办事,有效提升服务效能。	交通运输部

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
42	以政务服务码推动各类卡、码、证融合,实现交通服务“一码通乘”	<p>针对交通出行场景多码并存、二维码无法互通的问题,有关地方以政务服务码为总入口,积极推进“多卡合一”、“多码合一”,推进各类卡、码、证承载的数据互通和服务融合,拓展扫码、亮码应用场景,推动公共交通领域“一码通乘”,提升群众出行便捷度和满意度。</p> <p>河北省采用政企合作模式推进政务服务码公交乘车应用,政务服务管理部门会同市级大数据、交通运输部门协调公交公司,与省级公交一卡通公司签订合作协议,省一卡通公司与各地公交公司签订协议,约定资金清分方式和客诉分工。政务服务码以总对总形式对接省一卡通平台,提供可信渠道、性能支持和应用风险转化承接。截至2023年7月,石家庄、衡水、秦皇岛等6市已有438条公交线路,7434辆公交车完成机具改造,累计刷码400万人次。</p> <p>上海市开展公交码、地铁码、“随申码”三码整合,实现地面公交、地铁及轮渡等场景刷码乘坐。技术上充分兼容交通场景原有支付体系,在不改变原有清算模式的前提下,将脱机支付改造成联机支付,实现票款支付从“先付费”向“后扣款”模式转变。业务上制定完善改造方案、客诉处置流程,采用试点先行、分步推进的模式,逐步迭代,全面实现公共交通领域刷码支付。</p> <p>重庆市按照全国一体化政务服务平台政务服务码标准规范,升级改造“渝快码”系统,完善身份认证功能,以“渝快码”为入口,开展硬件设施改造。同时,大力发挥交通部门行业主管作用,联通轨道、公交、游轮等跨系统跨平台业务场景,统一编码标准,提供公钥证书,依靠交通部门内嵌的业务系统,生成具备在线和离线功能的交通场景二维码,实现公共交通出行“一码通乘”服务。</p>	河北省、上海市、重庆市
43	构建政务服务15分钟便民服务区	<p>多地构建15分钟便民服务区,大力推动政务服务向基层延伸,让群众办事就近能办、多点可办、少跑快办,推动政务服务事项跨部门、跨层级集成化办理,不断提升群众办事的获得感和满意度。</p> <p>黑龙江省哈尔滨市依托全国一体化政务服务平台,增加自助终端、政务服务移动端“e冰城”,建立标准化、可复制、可移植的综合办理模式,实现更多服务下沉街道社区、银行网点办理,打造群众身边的“就近办”服务。</p> <p>贵州省推进全国一体化政务服务平台在乡村全覆盖,探索审批移动端“移动窗口”上门代办。其中,贵阳市围绕“教业文卫体、老幼食住行”等领域,打造140个15分钟便民服务区,涵盖群众生活各方面,把优质服务送到群众家门口。</p> <p>青海省实现120余项高频服务在自助一体机上办理,各地区自助服务终端逐步向乡镇(街道)、村(社区)延伸,实现从8小时服务向“白+黑”、“全天候”服务跨越。</p> <p>宁夏回族自治区依托五级政务服务体系推行网上办、掌上办、自助办、就近办、一次办,全区120多个事项下沉基层办理,打造群众身边最美政务服务圈。</p>	黑龙江省、贵州省、青海省、宁夏回族自治区

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
44	开展人工在线实时帮办服务	<p>北京市深化在线导服导办,建立精通业务的“在线导办”团队,提供“一对一”线上实时交互服务,可支撑 2000 人同时在线,排队时间平均为 15 秒,用户满意度 96.6% 以上。</p> <p>上海市开通“线上专业人工帮办”,由部门专业人员进行帮办,实现 1 分钟内响应,解决率超 90%。建立线上线下“办不成事”闭环联动机制,线上设置“办不成事”中途退出反映渠道和唤起专业人工帮办服务,切实提高首办成功率。</p> <p>安徽省六安市打造涉企服务办理“云窗口”,主动为企业提供事前申报辅导服务,组建“云坐席”队伍,“云坐席”平均响应时长 37 秒,接通率 100%,获得企业和群众一致好评。</p>	北京市、上海市、安徽省
六、推动政务服务区域通办,群众不用“来回跑”			
45	长三角跨省通办“远程虚拟窗口”服务	<p>长三角地区依托全国一体化政务服务平台深化政务服务区域“一网通办”,创新推出“远程虚拟窗口”服务模式,在不增加基层和异地窗口工作人员负担情况下,实现“不破行政隶属,打破行政边界”,为长三角地区企业和群众提供一体化服务。应用音视频、屏幕共享、身份识别等技术,通过“屏对屏”,实现跨时空的“面对面”,推动跨省业务属地远程受理,属地工作人员“手把手”远程指导办事人在异地窗口办理,企业和群众在就近政务窗口可获得与属地窗口“同质同效”服务。长三角“一网通办”虚拟窗口上线以来,三省一市开通 149 个“远程虚拟窗口”点位,实现长三角地区 41 个地市全覆盖。</p>	上海市、江苏省、浙江省、安徽省
46	深化京津冀政务服务“一网通办”专区建设,提升企业和群众办事便捷度	<p>北京市、天津市、河北省依托全国一体化政务服务平台优化“京津冀+雄安”政务服务“一网通办”专区,聚焦企业异地生产经营,提供工作调动户口迁移、不动产抵押登记等服务;聚焦群众异地工作生活,提供异地长期居住人员备案、基本医疗保险关系转移接续等服务。在开展“双十百千”工程期间共推出 140 余项服务事项,上线以来向企业和群众提供服务 5 万余次,方便了工作调动、异地长期居住等人员在异地办理户口迁移、基本医疗保险关系转移接续、不动产抵押登记事项,不再来回跑动。强化“京津冀+雄安”就近办、自助办,涉及住房置业、社会保障、交通出行、工商服务、医疗保障、税务服务、生活服务、信息公开等 8 个领域,京津冀自助终端已上线“京津冀+雄安”四地 231 项服务,企业和群众无需多地跑,只需一站、一机、一次就能办成,实现业务办理、数据查询、服务预约等多项便捷服务“就近办、自助办、马上办”。</p>	北京市、天津市、河北省

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
47	打造“跨境通办”服务专区，推动粤港服务“一网通办”	广东省会同有关方面依托全国一体化政务服务平台，打造标准统一、双向互通的“跨境通办”服务专区，创建粤港统一身份认证互认互信机制，支撑香港居民通过香港“智方便”线上办理广东省内相关政务服务。专区首批上线 101 项涵盖通行、就业、安居、企业生产经营等重点领域高频服务，同步推动线下互设自助办理设备，推进高频事项在粤港跨境办理，大力提升“跨境通办”服务效能。	广东省
七、推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认，深化“减证便民利企”			
48	电子印章在涉企重点领域广泛应用	河北省积极推进电子印章体系建设试点，依托省级政务服务平台，构建政务服务部门电子印章和社会主体电子印章应用体系，向省内经营主体免费发放电子印章，推进电子印章在行政审批、社保、不动产等涉企领域广泛应用。	河北省
49	动物检疫电子证照跨区域互认	吉林省出具动物检疫证明(动物 A 证)电子证照，实现了各类信息快速录入、自动生成、实时传递共享。养殖场户通过手机提交检疫申报，官方兽医在手机上即可快捷受理，现场检疫完成实时出证，并可通过国家政务服务平台、“吉事办”平台、“动监 e 通”、中国兽医网等多途径查询。同时，吉浙两省实现了证明推送接收、指定通道检查、落地报告等信息有效对接，建立了无纸化出具动物检疫证明(动物 A 证)模块建设和跨区域信息对接的新模式。	吉林省
50	电子证照互通共享实现“免证办”	广东省依托全国一体化政务服务平台，实现与教育部、司法部等部门和北京、福建、江西、河南、海南、贵州等地区电子证照互通共享，推进以电子证照跨区域互认互用为基础的数据共享应用，着力提升跨区域政务服务能力和水平，并通过持证主体自主管理和授权应用，大幅提升电子证照标准化、规范化水平，实现政务服务“免证办”。	广东省
51	构建规范、可信、易用、可溯的电子化签名印章及存证服务	重庆市依托原笔迹手写电子签名技术，为全市政务部门提供规范、可信、易用、可溯的电子化签名印章及存证服务，为电子证照、电子文书、电子公文等政务应用场景“保驾护航”。电子签名印章减少了纸质文件使用，免去了经营主体购买 CA 证书费用，建立了程序更便利、资源更集约的政务服务新模式。	重庆市

序号	经验做法	主要内容	地方和部门
52	生态环境领域电子证照“应发尽发”、共享应用	生态环境部有序开展本部门政务服务平台电子证照制发和使用培训工作,完成民用核安全设备制造许可证等7类部本级电子证照制发工作,全面实现部本级14类电子证照“应发尽发”,推动部本级行政许可事项证照实现材料免提交。	生态环境部
53	住房公积金个人证明事项“亮码可办”	住房城乡建设部精简住房公积金个人证明事项,将职工缴存证明、异地贷款缴存使用证明、贷款结清证明优化整合为“住房公积金业务办理个人信息表”,依托全国住房公积金小程序和全国住房公积金监管服务平台,实现前端“电子码”个人出示、后台“住房公积金业务办理个人信息表”实时查询验证,推行个人证明事项“亮码可办”,提升了相关证明信息的真实性和有效性,提高了业务办理效率。	住房城乡建设部
54	深化医保电子凭证全流程应用	国家医保局持续强化医保电子凭证应用,推动实现就医购药“一码通办”,提升群众医保服务获得感。截至2023年7月,医保电子凭证累计激活用户已超9.68亿、激活率71.9%,医保电子凭证累计结算10.7亿笔、结算使用率27.7%。	国家医保局
八、破解数字鸿沟,便利特殊群体办事服务			
55	尊老金申领秒级申报、自动审批、免申即享	江苏省徐州市通过开发移动端申报应用、AI智能审批支撑系统、尊老金信息综合管理平台,实现移动端自主申报及代申报、审查要点自动AI智能审批、尊老金老年人信息及发放记录信息化管理,将审批流程从1个月压缩到几十秒。	江苏省
56	为特殊群体提供“面对面”服务	云南省实施“康乃馨”行动,及时建立特殊群体服务台账,主动提供“点对点”、“面对面”服务,帮助特殊群体完成待遇资格认证,切实提高服务的“质感”和“温度”。全省共组建146支社保服务先锋队,累计走进超2万家企事业单位、3万个社区,开展活动2万多场次,服务群众超200万人次。	云南省
57	上门开展残疾人鉴定服务	青海省聚焦办事人申请残疾人鉴定服务不方便的问题,在各级残联部门设立残疾人专职委员,由专职委员送证上门,把办理结果直接送到残疾人手中,减少了行动不便的残疾人到残联部门取证的环节,极大方便了残疾人办事。同时,依托政务服务平台,便利残疾人以线上线下方式办理相关服务。	青海省