

福建省行政审批制度改革工作领导小组办公室

闽审改办〔2023〕2号

福建省行政审批制度改革工作领导小组办公室 关于印发福建省 2023 年政务服务 “一网好办”改革工作要点的通知

省政府有关部门、有关直属机构，各设区市审改办、行政服务中心管委会，厦门市行政审批管理局，平潭综合实验区行政审批局：

为深入贯彻落实《福建省人民政府关于印发福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（闽政〔2022〕24号）要求，进一步加快转变政府职能、深化行政审批制度改革、持续优化营商环境，夯实政务服务标准基础、加强政务服务运行规范、提升政务服务改革成效，探索政务服务智能化发展，推动全省政务服务由“一网通办”向“一网好办”提升，经省政府同意，现将《福建省 2023 年政务服务“一网好办”改

革工作要点》印发你们，请认真抓好落实。

各地各部门在工作过程中，要注重问题导向、效果导向，以用户体验作为衡量工作成效的重要标准，着力解决企业群众办事堵点难点问题；要注重前瞻性、引领性，对标国家要求和兄弟省市先进做法，做到顶层设计和基层探索有机结合、技术创新和制度创新双轮驱动，推出一批具有示范性引领性的创新举措；要注重系统集成、整体谋划，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合、线上线下融合，构建高效运行的政务服务体系；要注重技术应用、模式创新，聚焦高频事项和重点领域，促进跨部门跨区域跨层级数据共享、业务协同、算法支撑，全面拓展办事全流程智能化应用。

各地各部门要根据省政府工作部署，高度重视政务服务“一网好办”改革工作，结合本部门、本地区实际提出具体工作措施，提升工作质效。省审改办、省数字办将根据工作落实情况，加强督促晾晒，强化对基础支撑能力、“一网好办”效能、服务同源同质水平、运营服务保障水平等方面的考核评估，考核评估结果纳入2023年底政务服务绩效考核和营商环境数字化监测督导机制。

福建省行政审批制度改革工作领导小组办公室

2023年6月2日

（此件主动公开）

福建省 2023 年政务服务“一网好办” 改革工作要点

一、主要目标

坚持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，紧紧围绕“四个更大”重要要求，深入实施“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，进一步加大数字技术对政务服务改革的赋能，全面优化省一体化政务服务平台功能，以对内促管理、对外优服务为目标，提升政务服务“一网好办”能力水平。

内部管理提升方面，强化政务服务事项标准自检功能，全面提高办事指南标准准确度；提升对常见办件问题监测预警能力，全面清理“未按标准审批”“体外循环”问题；优化实际办件数据分析功能，推动改革成效由理论数值向实际成效升华，通过优化网办功能，提升全程网办事项实际网办比例，全省“一件事一次办”事项 95%以上产生联办件，省网上办事大厅跨省通办、省内通办专区事项实时可通办率不低于 95%；强化电子证照、电子印章、电子档案三大基础支撑平台功能，年度全省新注册企业 50%以上生成企业电子印章，电子档案全面推行“单套制管理”；全省 90%以上自建系统规范对接省一体化政务服务平台。

对外服务供给方面，加强窗口端、电脑端、手机端、自助端“四端”平台建设，优化智能检索、智能推送、智能引导、智能客服、智能预审功能，强化多平台业务同源受理，全省 90%

以上政务服务事项实现“单点登录、精准跳转”；全省70%以上涉企服务事项入驻闽政通企业服务专区，并实现“掌上可办”；省级“一件事一次办”平台事项全部入驻闽政通APP，并提供联办服务；各地“e政务”自助服务一体机入驻事项实时可办率达到90%以上，与15个省（区、市）建立自助机跨省通办工作机制；开展“一码通办”，在试点地区实现线下办事“扫码取号”“扫码用证”“扫码取件”；开展RPA（机器人流程自动化）技术应用，在各设区市（含平潭综合实验区，下同）推出不少于5项高频智能审批事项；探索运用大数据技术对行政给付、行政奖励及部分公共服务事项实行“免申即享”。

二、以数字技术夯实政务服务标准化基础

（一）严格落实标准化目录动态调整机制。更新标准化目录清单管理系统配置，承接全国行政许可事项清单及实施规范，统一全省行政许可事项标准。完善标准化目录清单管理系统问题检测和推送功能，加强省级单位对下级部门动态调整申请处置的及时性，提升全省政务服务事项标准化目录（以下简称“五级十五同”目录）准确度。细化“五级十五同”目录材料审查要点标准，为智能审批提供标准支撑。加强平台间事项标准对接，全面建立“五级十五同”目录与国家政务服务事项基本目录、市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单之间的事项对应关系。（牵头单位：省审改办；责任单位：省级业务部门）

（二）推进政务服务事项标准结构化。在“五级十五同”目录基础上，进行事项标准化拆解和要素化管理，形成事项要

素标准化、要素内容字典化、要素组别分类可配置、要素关联关系可定义，建成“一事一表”，有效支撑“一网好办”能力提升。（牵头单位：省数字办、省审改办、省大数据集团；责任单位：各级大数据管理部门、各级审改部门、各级业务部门）

（三）规范各级政务服务办事指南设置。梳理公布政务服务办事指南检测标准，完善办事指南问题检测和推送功能，建立检测问题动态清零机制。全面开展办事指南要素逻辑人工校验，提升办事指南实际可操作性。探索简版办事指南应用试点，优化办事指南关键要素展示。统一简易公共服务事项基本要素设置，畅通线上线下办事渠道，精简整合省网上办事大厅、闽政通 APP 简易公共服务事项体系。通过数字政府“1131”基础平台公共能力开展事项标准配置，加强不同平台政务服务办事指南要素源性管理。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级大数据管理部门、各级业务部门）

（四）建立完善政务服务地方标准管理制度。推动成立福建省行政管理和服务标准化技术委员会，制定福建省政务服务地方标准管理实施方案。依托福建省标准质量工作管理系统开展新一轮政务服务地方标准立项，组织对 2022 年已立项标准进行评审。梳理汇编全省政务服务地方标准，开展已有地方标准动态维护。通过省网上办事大厅统一对外发布标准，加强政务服务地方标准推广应用。（牵头单位：省审改办、省市场监管局；责任单位：各级审改部门、政务服务管理机构）

三、探索数字技术在规范化管理领域的应用

（一）严格按照标准开展审批。全面完成各级自建系统标准化改造。落实免提交纸质证照管理要求，通过宣传减少申请人提交标准范围外的非成册装订材料。规范出具各类审批过程文书，完善文书要素填写内容。规范业务办件计时，依法设置承诺时限覆盖范围，梳理公布不计入承诺时限的事项环节清单。依法梳理并公布全省行政审批必要条件的中介服务事项清单，明确清单外事项所涉及材料的合理获取渠道。持续推动“减证便民”，统一梳理更新全省证明事项清单，严禁索要清单之外证明，完善证明信息在线核查、互认共享。（牵头单位：省审改办、省数字办、省司法厅；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级大数据管理部门、各级业务部门、各级司法行政部门）

（二）全面清理体外循环、隐性审批。规范开展工程建设、重点项目等复杂办件申报辅导，从严纠治线下业务强制预审，收件不登记、不受理、不一次性告知，或受理前开展实质性审查等问题。严格备案事项办理流程，防止“以备案之名、行审批之实”。严格落实行政许可事项清单管理制度，杜绝对清单外事项实行许可审批。利用大数据技术开发“体外循环”“隐性审批”等不规范行为自动监测预警功能。（牵头单位：省审改办、省委编办、省效能办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级机构编制管理部门、各级效能监督管理部门）

（三）规范政务服务事项权限调整。推动制定政务服务事项审批权限调整实施规范，严格落实承接能力评估和合法性审

查。依托省一体化政务服务平台建设事项权限调整管理系统，每半年集中开展一次政务服务事项权限调整审批，统计下放（委托）事项数量，分析下放（委托）实际成效。对照“五级十五同”目录，更新授权自贸区、新区、高新区、经济开发区等特定区域办理的政务服务事项清单。收集基层意见，按程序收回下放（委托）成效不明显的事项。建立完善政务服务事项权限调整工作与权责清单调整工作的联动机制。（牵头单位：省审改办、省司法厅、省商务厅、省委编办；责任单位：各级审改部门、各级司法行政部门、各级编制管理部门、各级业务部门）

（四）加强政务服务领域市场准入问题清理。完善并落实否定报备制度，加强对不予许可、不予受理办件的审查，清查政务服务领域市场准入问题，完善问题办件整改渠道。加强省级业务部门、政务服务管理机构对省市场准入效能评估系统的应用，建立隐性壁垒自主发现上报奖励机制，严厉处置对隐性壁垒隐瞒不报、处置怠慢行为。强化省级业务部门对隐性壁垒破除工作的指导，提升处置工作的精准性。加大对市场准入效能评估系统门户网站功能的宣传，鼓励市场主体主动反映地区市场准入隐性壁垒线索。严格落实线索处置工作机制，提升壁垒处置及时率。开展年度市场准入效能评估，确保市场准入负面清单管理制度落实。〔牵头单位：省发改委、数字中国研究院（福建）；责任单位：各级发改部门、各级政务服务管理机构〕

（五）落实政务服务“好差评”工作机制。全面配置政务服务评价器，落实主动邀请评价机制，确保“线上办事一事一评，线下办事一次一评”。依托政务服务“好差评”系统，落实

差评整改和情况报送要求，严格规范恶意差评认定处置，完善“一件事一次办”综合评价功能。根据评价数据来源区分责任，落实政务服务“好差评”数据及时全量推送。依托 12345 平台及时分发、流转、处置并答复全国一体化政务服务平台和省网上办事大厅投诉、咨询问题。（牵头单位：省审改办、省效能办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级效能监督管理部门、各级业务部门）

四、运用数字技术提升政务服务改革成效

（一）提升集成化改革成效。依托省级“一件事一次办”平台开展省级“一件事一次办”事项集成化办理。在全省范围内推出一批企业高频证照变更联办“一件事一次办”，鼓励地市探索地区层面“一件事一次办”改革。完善“一件事一次办”目录，精简整合“一件事一次办”事项体系，制定“一件事一次办”办件数据汇聚标准，精准评估地区集成化改革事项成效，并择优进行全省推广。分析低办件量集成事项，破解集成化改革过程中的难点堵点问题，及时下架无应用场景或暂无法办理的集成事项。总结“一业一证”改革试点成效，研究确定行业综合许可证模式，在全省范围内推广应用。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级市场监管部门、各级业务部门）

（二）提升跨域通办改革成效。按时完成全国两批 162 项高频政务服务事项跨省通办工作，并推广应用。全面检测地区层面自行发布的跨域通办业务的可办性，及时调整或下架无法通办事项。加强探索泛珠地区跨省通办协作机制，协调对接 15

省区自助机跨省通办业务，提升省级层面跨省通办业务探索成效。优化省网上办事大厅跨域通办专区界面展示，完善跨域通办事项办件统计功能，有效评估跨域通办改革服务成效度。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级业务部门）

（三）提升“e政务”改革成效。建设完善全省“e政务”自助服务管理平台，规范统一全省“e政务”自助一体机操作界面、事项标准、数据对接，完善办件汇聚统计和故障报修功能，对办件量少、故障率高的设备情况进行通报，调整设备投放位置，完善管理方式。全面梳理适合自助办的事项清单，推动清单内事项进驻“e政务”自助一体机设备办理。加强现场服务引导，提高“e政务”自助一体机使用率。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级大数据管理部门、各级业务部门）

（四）提升“免证办”改革成效。全面完成“五级十五同”目录中与“全省办事免提交证照清单”对应的申请材料电子证照配置，对列入清单的材料，审批过程中原则上不再收取纸质证照（除换证、注销等需收回原件的事项外）。对于确实存在错证、缺证的，应向申请人说明情况，并进行错证、缺证登记。合理简化错证、缺证登记流程，减轻基层工作负担。证照生成部门在收到错证、缺证纠正处理请求后5个工作日内应完成电子证照补充生成。（牵头单位：省审改办、省数字办；责任单位：各级政务服务管理机构、各级大数据管理部门、各级业务部门）

（五）提升政务服务网上办事能力。提升省网上办事大厅、闽政通 APP 精准检索、智能推送能力。完善网上可办事项的网络预审功能配置，建设线上帮代办平台，规范处置网上预审办件。开发“网上签章、人脸（语音）识别、纸质扫描上传”等功能，实现政务服务由网上可办向全程网办、好办易办转变。提升对各地办件量、用户数量等统计分析功能，重点关注网办数较少的全程网办事项，查找制约因素，优化提升网办服务功能。优化闽政通 APP 内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，优化图片链接设置，按信息无障碍有关国家标准为老年人提供大字版、语音版、简洁版等服务应用功能。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团、省残联；责任单位：各级政务服务管理机构、各级业务部门）

（六）深化告知承诺和容缺受理改革服务方式应用。在风险可控、易于纠错、依法依规的基础上，合理设置告知承诺和容缺受理事项范围，公布告知承诺和容缺受理事项清单。规范告知承诺和容缺受理事项要素配置，明确承诺内容检查标准、必须提供的材料范围、告知承诺书格式模板等。完善省网上办事大厅、闽政通 APP 告知承诺和容缺受理方式选择，积极引导申请人自主选择业务申办方式。加强事中事后监管，对违反承诺内容的服务相对人，依法依规实施失信惩戒。（牵头单位：省审改办、省司法厅、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级司法行政部门、各级业务部门）

（七）巩固提升“一趟不用跑”改革工作成效。通过完善全程网办、邮寄办、掌上办、自助办、帮代办等服务方式，实

现个人事项和简单涉企事项“一趟不用跑”。通过完善服务告知、主动靠前服务、扩大免费邮寄范围、线上线下业务融合、强化信息互通互认、完善远程视频核验等方式，提升实际办件“一趟不用跑”比例。（牵头单位：省审改办、省数字办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级大数据管理部门、各级业务部门）

（八）加强“互联网+监管”在政务服务领域应用。完善省网上办事大厅与省“互联网+监管”系统数据对接，开展审管联动应用。提高省“互联网+监管”系统监管行为数据归集的全面性、及时性，接入并应用市场监管、金融行业、应急管理、生态环境等方面已开发的风险预警模型，为政务服务实质性审查提供参考。（牵头单位：省审改办、省市场监管局、省金融监管局、省应急管理厅、省生态环境厅、省大数据集团；责任单位：各级审改部门、各级业务部门）

（九）加强政务服务改革创新试点应用。制定政务服务改革试点任务方案，围绕政务服务“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能客服、智能填报、智能审批、审管联动、第三方可信电子文件应用、虚拟政务服务大厅、“e政务”政银合作等内容，因地制宜合理分配改革试点任务，减少重复研发投入，健全试点评估和复制推广工作机制。按季度开展政务服务改革优秀典型案例评选工作，组织先进改革工作成效实地观摩。（牵头单位：省审改办；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级大数据管理部门、各级有关业务部门）

五、强化“一网好办”技术平台支撑能力

（一）开展网上和掌上平台升级改造。开发省网上办事大厅入驻服务事项自检功能，公布监测标准，开放检测权限，及时发现并处置功能不完善、服务不科学的问题事项。完善政务服务改革成效度分析研判功能。优化省网上办事大厅网络页面布局，合理划分公众政务服务专区。打造全省统一收件系统，统一收件标准，按照“收办分离”模式推进省、市自建业务系统与省统一收件系统对接，推进全省政务服务“统一收件、集成服务、分类审批、统一出件”。加快自建系统申报端 H5 页面改造，推动政务服务事项掌上申报；开展政务服务审批移动化改造，实现部门业务掌上审批。建立完善闽政通 APP 企业服务专区，推动涉企服务事项入驻。提升省一体化政务服务平台业务整合能力，按要求完成省内政务服务自建系统与省一体化政务服务平台功能对接，实现“单点登录、精准跳转”。根据用户标签与用户画像，运用智能化分析，打造服务推荐、场景推荐与搜索推荐等应用，让群众享受个性化、便捷化的政务服务。

（牵头单位：省数字办、省审改办、省营商办、省大数据集团；责任单位：各级大数据管理部门、各级政务服务管理机构、各设区市营商环境牵头部门、各级业务部门）

（二）增强公共平台支撑功能。建立全省政务电子印章技术标准规范，健全电子印章使用管理制度，加强福建省社会用户实名认证和授权平台、福建省企业数字证书和电子签章公共服务平台与电子营业执照应用融合，以电子营业执照为依托，以电子认证服务为支撑，构建统一的电子营业执照和企业电子印章同步制作、发放、使用服务体系，加强电子营业执照和企

业电子印章跨地区跨部门互信互认，拓展电子营业执照、电子签名和电子印章在涉企服务领域应用。建立健全全省在线委托授权应用机制，深度融合“福建码”与电子证照应用，进一步完善“福建码”在政务服务场景授权用证、展码亮证功能，推动以“码上办”更好落实“马上就办”。出台电子档案管理办法，完善电子档案管理平台建设，推行电子档案“单套制管理”。（牵头单位：省数字办、省审改办、省公安厅、省市场监管局、省大数据集团、省档案局；责任单位：各级大数据管理部门、各级政务服务管理机构、各级公安部门、各级市场监管部门、各级区市档案管理部门）

（三）强化公共数据汇聚共享能力。各地各部门在确保数据安全的前提下，在不动产登记、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，全面梳理数据需求，依托省市公共数据汇聚共享平台，完成数据共享应用对接，大力推进各地市行业数据系统内回流属地，提升回流数据的精准性。加强省一体化政务服务平台与中央垂管部门系统数据互联互通。完善问题数据反馈和处置机制，定期通报数据共享问题，限时对接处置，重点解决跨层级数据流转掉包、数据共享时效性不足、数据标准不统一，以及因系统对接产生的办件超时等问题。（牵头单位：省数字办；责任单位：各级相关业务部门、各级大数据管理部门、各级政务服务管理机构，省大数据集团）

六、加强制度机制保障

（一）落实工作责任。各级审改部门、政务服务管理机构是本级政务服务“一网好办”工作的牵头部门，负责指导协调

推动本地区政务服务改革工作落实，各设区市审改部门于2024年3月底前向省审改办报送本地区2023年政务服务“一网好办”工作开展情况。各级大数据管理部门是本级政务服务信息化建设的牵头部门，负责指导推动本地区政务服务数据汇聚共享、系统改造对接、平台功能升级等。省级业务部门是本行业领域政务服务改革的业务指导部门，负责指导下级行业依法依规高效开展服务。各级政务服务机构负责本单位政务服务改革工作落实，积极提出优化提升工作的意见建议。（牵头单位：省审改办、省数字办、各省级业务部门；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门、各级大数据管理部门、各级业务部门）

（二）优化场所保障。统一市、县级进驻事项负面清单，循序推进清单之外事项进驻当地政务服务中心集中办理。有效解决场所面积问题，完善业务窗口合理布局，优化场所标识指引，建立政务服务绿色通道，配齐急救设备和便民物资，提供现场网上服务专区，开放24小时自助服务区。科学设置分领域综合办事窗口和无差别综合办事窗口。精简规范省级业务部门政务服务窗口设置，减少行政资源浪费。各设区市统一设置政务服务场所工作时间，确保本地线下业务顺畅办理。（牵头单位：省审改办、省效能办；责任单位：各级政务服务管理机构）

（三）提升业务素质。依托专业机构开展政务服务办事员职业技能培训，提升窗口持证上岗人员比例。年度内各设区市对本辖区政务服务机构应组织不少于一次的综合业务培训，提升综合办事窗口，跨省通办、省内通办窗口人员业务受理能力，除复杂材料办件外，实现“收件即受理”，规范落实“一次性告

知”“首问负责”“窗口无否决权”等制度。提升现场导办人员服务意识，建立完善靠前服务、业务分流、帮办代办等服务管理制度，加强对特殊群体的服务能力。（牵头单位：省审改办、省人社厅；责任单位：各级政务服务管理机构）

（四）健全法治保障。各级审改部门要会同政务服务管理机构共同梳理完善本辖区内行之有效、可固化推行的改革工作规范，推动形成具有执行力的规范性文件，指导本地政务服务依法依规开展。结合省内实际制定出台电子印章管理办法、“一业一证”综合许可证管理办法。（牵头单位：省审改办；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门）

（五）重视宣传推广。加大“闽政通”公众号运营投入，鼓励各地通过“闽政通”公众号发布政务服务改革创新举措和业务常识，提高社会对我省政务服务改革成效和办理方式的知晓度。加强政务服务场所的现场宣传引导，提升服务对象对政务服务改革的感受度。广泛开展政务服务改革意见征集和问卷调查，提高全社会对政务服务改革的参与度。（牵头单位：省审改办、省大数据集团；责任单位：各级政务服务管理机构、各级审改部门）

省政府有关部门、有关直属机构：省教育厅、科技厅、工信厅、民族宗教厅、公安厅、民政厅、司法厅、财政厅、人社厅、自然资源厅、生态环境厅、住建厅、交通运输厅、水利厅、农业农村厅、商务厅、文旅厅、卫健委、退役军人厅、应急厅、外办，省林业局、海洋渔业局、市场监管局、广电局、体育局、统计局、人防办、医保局、金融监管局、药监局。

抄送：省委宣传部（新闻出版局、电影局）、统战部（侨办）、网信办、军民融合办（省国防科工办）、编办，省档案局、保密局、密码管理局，省效能办，各设区市人民政府、平潭综合实验区管委会，省粮储局、省数字办，省消防救援总队，省国家安全厅、人行福州中心支行、福州海关、省税务局、福建海事局、省气象局、省地震局、省通信管理局、省邮政管理局、省烟草专卖局、国家矿山安全监察局福建局、国家能源局福建监管办、福建银保监局、福建证监局，人行厦门中心支行、厦门市税务局、厦门海关、厦门银保监、厦门证监局，武夷山国家公园管理局，省总工会、残联、贸促会，省经济信息中心、数字中国研究院（福建），省电力公司、省大数据集团、省广电网络集团。

福建省发展和改革委员会办公室

2023年6月5日印发
