

南京市人民政府文件

宁政发〔2022〕121号

市政府关于印发全面推进政务服务标准化 规范化便利化工作方案的通知

各区人民政府，市府各委办局，市各直属单位：

现将《全面推进政务服务标准化规范化便利化工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

南京市人民政府

2022年11月8日

（此件公开发布）

全面推进政务服务标准化 规范化便利化工作方案

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）、《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），扎实开展强基、赋能、优服、创新“四项行动”，持续深化“宁满意”工程，加强政务服务体系建设和，全面推进四级政务服务标准化、规范化、便利化，结合我市实际，现制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的二十大精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，深化“放管服”改革优化营商环境，以数字化转型推动政府职能转变，打造一流政务环境，推进治理体系和治理能力现代化，为建设人民满意的社会主义现代化典范城市提供有力支撑和保障。

二、目标要求

2022 年底前，四级政务服务能力水平显著提升；全面实行

行政许可和公共服务事项清单管理并规范运行；政务服务中心综合窗口、便民服务中心（站）全科窗口全覆盖，城市“15分钟政务服务圈”提质增效；一体化政务服务平台支撑能力显著增强，高频事项“一网通办”“跨省通办”服务能力明显提升；惠企政策在“宁企通”惠企综合服务平台“应上尽上”“一站运行”。

2024 年底前，一体化政务服务工作体制机制更加完善，线上线下全面融合发展；政务服务实现高质量“一网通办”，高频事项掌上办、便民事项就近办、跨域事项异地办、关联事项集成办；惠企政策直达机制全面建立，政策“集成直达”“免申即享”；跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务政务服务协同能力全面提升，集约化办事、智慧化服务实现新的突破，现代政务服务体系和服务能力始终保持全国前列。

三、主要任务

扎实开展强基、赋能、优服、创新“四项行动”，持续深化“宁满意”工程，以标准化规范化建设强化工作基础，以数字化转型赋能质效提升，以优质服务深化便民利企，以改革创新推进政务服务现代化建设。

（一）强基行动

进一步加强事项管理、优化审批流程、规范载体建设，推

进政务服务运行标准化、供给规范化，全面强化工作基础。

1. 加强事项标准化管理。落实全省政务服务事项“四级N同”标准化工作部署，编制公布行政许可和公共服务事项清单，规范办事指南。持续加强事项动态管理，确保政务服务事项在线上线下服务渠道同源发布、同步更新、无差别受理、同标准办理。

2. 推进政务服务规范运行。除涉及国家秘密的情形外，依申请政务服务事项全部进驻政务服务中心，全面上线政务服务网。制定政务服务事项受理、审核、办结流程规范，通过“苏服办”南京旗舰店总门户对外服务，并在一体化政务服务平台规范运行。大力推进审管协同，开展跨部门综合监管，加强事前事中事后全链条全领域监管。

3. 加强政务服务场所建设。科学规划设置和升级改造政务服务场所，推进智慧大厅建设，打造政务综合体。健全完善场所建设管理规范，完善网络化服务体系，实施一体化管理。深化综合窗口改革，政务服务中心（分中心）设置综合办事窗口，便民服务中心（站）设置全科窗口。各部门向派驻中心首席代表和综合窗口人员进行充分授权，实行一窗无差别综合受理。

4. 推进审批业务数字化。全面开展事项精细化梳理，对办事情形开展最小颗粒化拆分，实现特定办事情形下的办事材料

精准精确，可进行数字化转型与适配。大力推进申报表单数字化，推广电子证照、电子印章、电子签名在审批流程中的应用，加快实现智能审批、电子档案单套制归档。

（二）赋能行动

推进政务服务数字化转型，强化一体化政务服务平台枢纽功能，加强数据共享应用、流程再造和模式优化，增强政府整体协同能力，以数字化赋能质效提升。

5. 强化一体化政务服务平台枢纽功能。各部门要按照“一部门一系统”原则，整合本部门条线政务服务业务系统，并与市一体化政务服务平台全面对接融合。各区各部门能依托市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建有关业务系统；正在建设或确需单独新建有关业务系统的，须与市一体化政务服务平台对接融合数据共享；已建有关业务系统的，应统一接入市一体化政务服务平台运行。

6. 强化数字政务应用支撑能力。加强身份认证、电子证照、电子印章、电子档案、非税支付、社会信用、移动应用管理等数字政务重点共性应用支撑能力建设。各区各部门整合本单位的各类政务服务移动端（含小程序等）应用，通过“苏服办 APP”南京旗舰店提供服务，解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。完成国家网络身份认证服务应用试点工作。

7. 加强数据共享应用。加强数据汇聚融合、共享开放和有序利用，推进共性应用集约建设，加强部门间信息共享和业务协同，拓展电子证照应用场景，推动电子证照在企业、社会组织、个人等持证主体之间的社会化应用。推进“苏服码”一码通行和“免证办”服务，大幅减少办事材料，提升减证便民工作质效。

8. 政务服务线上线下融合。建设以政务服务网、“苏服办APP”南京旗舰店、综合自助机、综合窗口为一体的统一受理平台，编制完善移动应用标准清单，推动高频事项网上办、掌上办，更多事项自助办，实现各级各类事项应用在移动端、电脑端、自助端、窗口端等渠道线上线下融合服务。

（三）优服行动

深化“先解决问题再说”机制，优化公共资源交易，保障重大项目建设，规范涉审中介服务，提升便民利企服务水平。

9. 深化“先解决问题再说”机制。推进全市政务服务便民热线归并优化，打造政务服务“总客服”。加强“一企来”企业服务热线和“尚贤”人才热线建设，实现企业群众找政府“一号响应”。落实群众诉求联通联办机制，针对热点难点问题，强化重要诉求预研预判预报和快速处置。推动“先解决问题再说”机制向基层和为企业服务延伸，引导政策制定完善，形成更多制

度性成果。

10. 优化公共资源交易服务。进一步规范公共资源交易服务，坚持应进必进，将公共资源交易平台扩大到适合以市场化方式配置的各类公共资源，不断优化见证、场所、信息、档案、专家抽取等服务。发挥政府采购支持中小企业、科技创新的政策功能。加快实现公共资源全流程电子化交易，推行“不见面”开标标准化，以标准化推动平台规范化运行，促进交易服务便利化。推行投标电子保函应用，推动数字证书（CA）跨平台、跨地区、跨行业互认，进一步降低制度性交易成本。

11. 服务重大项目建设。加强重大项目的综合协调、重点代办，运用告知承诺、容缺受理、协同办理等方式，进一步精简优化项目审批流程，构建高效便利的重大项目服务机制。开设重大项目“线上代办”服务专窗和“线下代办”服务专区，优化升级工程建设项目审批系统，助力推进重大项目建设。

12. 规范涉审中介服务。提升中介服务规范化水平，完善网上“中介超市”服务平台，推进涉审中介服务全面进驻。政府采购投资项目和使用财政性资金项目的涉审中介服务，除采用法定方式确定中介服务机构的以外，原则上在网上中介超市公开选取或通过政府采购框架协议的方式选取中介机构。

（四）创新行动

深化惠企政策直达改革，推进关联事项集成办理，以“好办快办”为目标推进“一次办成”，持续提升政务服务质效。

13. 深化惠企政策直达改革。完善惠企政策直达工作机制，持续优化“宁企通”惠企综合服务平台，打造全市惠企服务总入口，为企业提供一站式、全流程服务，推动惠企政策精准匹配，变“企业找政策”为“政策找企业”，实现惠企政策“集成直达”“即申即办”“免申即享”。

14. 推进集成化办理。深化“一件事一次办”改革，围绕企业、个人全生命周期不断推进关联事项集成办，对办理流程、申报材料、办理时限等要素进行统一规范。加快推进涉企业经营“一业一证”改革，通过系统对接整合、数据共享等方式，逐步实现高频“一件事”一网通办。

15. 拓展“跨域通办”。拓展政务服务跨区域通办覆盖面，推动南京都市圈政务服务合作发展，逐步实现更多事项通办。加快推进长三角、南京都市圈线下通办专窗（区）建设，进一步完善就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办的通办工作机制，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

16. 扩大“一次办成”覆盖面。采取业务重构、流程再造、部门协同等方式，压缩审批环节，精简审批材料。持续拓展告知承诺、容缺受理适用范围。深化综合窗口改革，将审核环节

向窗口前移，减少审批层级，大幅提升“一次办成”事项覆盖面。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各区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，切实加强组织领导，统筹做好经费、人员、场地、信息化等各项保障，确保政务服务体系建设和任务落地见效。各区要坚持改革创新，认真研究制定本地区工作方案，细化分解任务，明确时间节点，层层压实责任。市有关部门在抓好自身改革的基础上，要加强对本系统本行业的改革指导，上下联动，形成合力，确保各项工作任务整体推进。

（二）加强队伍建设。各级政务服务管理机构负责进驻人员的日常管理、服务规范和考核评优。各部门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，派驻时间一般不少于两年。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。建立职业化的综合窗口办事员队伍，由政务服务管理机构统一配备。推动区级政务服务管理机构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。完善综合窗口办事员培训、晋级、激励等工作，增强人员队伍的稳定

性。

（三）加强监督检查。要将政务服务工作纳入本级政府年度绩效考核范围。各级政务服务机构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。全面落实政务服务“好差评”制度，健全评价、整改、反馈、监督、提升全流程衔接的评价机制。充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，畅通群众投诉举报渠道，定期组织开展政务服务督查，加强对减环节、减材料、减时间、减费用等方面的监测评估。对工作开展不力的予以通报，对不作为、乱作为、慢作为的进行批评问责。

（四）加强安全保障。各区各部门要强化安全责任意识，按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的工作原则，健全安全管理制度，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。完善全市一体化政务服务平台安全保障系统建设，推动安全管理与技术融合，强化政务服务和数据共享利用中的数据安全和个人信息保护。

鼓励和支持各区各部门深化政务服务改革创新，树立一批典型示范，对成功经验和创新做法进行总结和复制推广，推动改革持续深化、取得实效。统筹立改废释纂，常态化清理与“放管服”改革不相适应的地方政府规章和行政规范性文件，提升

政务服务领域法治化水平。加强对政务服务改革成果的宣传推广，营造一流政务服务环境。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，
市法院，市检察院，南京警备区。

南京市人民政府办公厅

2022 年 11 月 9 日印发
