

南京市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组文件

宁协调小组〔2023〕1号

关于印发《南京政务服务效能提升 三年行动计划》的通知

江北新区管委会、各区人民政府，市府各委办局，市各直属单位：

现将《南京政务服务效能提升三年行动计划》印发给你们，
请结合实际认真贯彻落实。

南京市政府推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组
(协调办代章)
2023年4月7日



南京政务服务效能提升三年行动计划

为全面贯彻国家及省、市政务服务工作相关精神，深化落实市委、市政府关于优化营商环境的目标任务，立足率先发展的更高站位拼服务、比环境，以高效能政务服务助推南京高质量发展。现结合我市政务服务效能现状，制定本行动计划。

一、总体要求

指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党的二十大精神，按照国家、省、市决策部署，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，进一步擦亮“宁满意”服务品牌，以新的服务体系和服务效能承载我市高质量发展的新任务新要求。

基本原则。坚持人民至上，着力破解企业群众在办事中遇到的难点堵点和体制机制障碍，提供更加优质高效的政务服务。坚持改革引领，注重前瞻性、引领性，对标全国全省先进做法，激发各级各部门内生动力，以最高标准、最优水平推动政务服务改革创新。坚持协同发展，注重系统集成、整体谋划、市区联动，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，构建高效运行的市、区、街、社四级政务服务体系。

行动目标。按“一年有突破、两年大提优、三年亮品牌”的

目标，通过三年努力，力争南京政务服务效能全国一流、领跑全省。2023 年度为“服务效能突破年”，重点围绕政务服务标准化规范化便利化要求夯实根基，服务效能明显突破。2024 年度为“服务效能提优年”，打造全省最优政务服务环境，为企业群众提供更高效、更便捷、更精准、更人文的政务服务。2025 年度为“品牌打造年”，在政务服务体制机制改革方面创建一批可复制、可推广的经典案例，全面建设南京特色的政务服务新生态。

二、具体任务

全市政务服务系统紧紧围绕市委、市政府确立的重点任务，以“五拼五比晒五榜勠力同心促发展”竞赛活动为切入点，突出创新提速、服务提优、管理提质、环境提档，扎扎实实推动政务服务效能全面提升。

（一）实施改革赋权行动，推进创新再提速

深化行政审批制度改革。通过减少审批材料、压缩审批环节、完善审批方式，持续优化审批流程，推行“极简审批”，把“最多跑一次”“不见面审批”落到实处。继续深化“证照分离”和“一业一证”改革。协调推进企业跨区“一照多址”改革，推行简易注销、歇业登记等制度，全面提升市场主体准入、准营、注销便利度。在市场准入、工程建设等领域深化信用机制建设，推广“告知承诺+容缺受理”，优化项目建设全周期服务。

深化“一件事”改革。聚焦企业和个人全生命周期，全面梳理面广、量大、频率高的政务服务事项，通过事项整合、流程再

造、信息共享、部门联动等方式，推动关联事项“一件事一次办”。对照全市优化营商环境相关评价标准，持续深化企业开办、经营、注销以及工程建设项目审批、不动产登记等“一件事”改革。各板块可结合区域实际，探索区域内业务系统建设及政务数据应用，不断拓展“一件事”范围。2024 年底前，建成全市“一件事一次办”常态化机制。

推进服务集成化改革。深入推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的集成服务新模式，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”要求，实行按领域或行业无差别受理，通过“受办分离”模式从源头解决政务服务事项体外循环问题。统筹窗口资源，规范设置“办不成事”反映窗口。鼓励承诺件转即办件，推动更多政务服务事项当场办结。强化政务服务中心运行和管理机制建设，充分发挥政务服务中心平台的支撑作用，推动政务服务更加高效运转。

（二）实施数字赋智行动，推进服务再提优

加快数字政务建设。对照全省门户建设要求，打造更高标准“南京旗舰店”。推进各条线、市级各部门业务系统与一体化政务服务平台无缝对接，减少窗口人员二次录入的负担。推广普及电子证照、电子印章、电子签名、电子档案在审批流程中的应用，全面实现“两个免于提交”，持续推动全流程网上审批。加强全市政务服务数据的归集应用，实现数据多跑路、企业群众少跑腿。

推进线上线下融合发展。深入推进“一网通办”，进一步提

升网上办事深度,不断创新在线导办帮办、智能客服等服务方式,完善网上办事功能,实现 95%的政务服务事项网上可办。加强政务大厅智慧化改造,进一步强化一体化政务服务平台枢纽功能,推动窗口端、PC 端、移动端、自助端融合发展,实现线上线下同质办理,推动更多政务服务事项“就近办”“家门口办”,扫一扫、点一点、拍一拍,让政务服务“随手可办”。

推动高频事项“全城通办”。全面梳理高频政务服务事项,统一受理标准、办事流程、办事指南、办理时限等要素,实现无差别受理、同标准办理。在深化“一网通办”基础上,逐步推动高频政务服务事项跨区域受理、办理。按季度发布“全城通办”事项清单,今年年底前 40%高频民生服务事项、30%高频涉企服务事项“全城通办”。到 2025 年底,全市 80%以上政务服务事项实现“全城通办”,让企业群众根据需要就近、就便办理。

(三) 实施机制赋利行动,推进管理再提质

完善事项动态管理机制。由上至下进一步梳理依申请办理的行政权力事项和公共服务事项,对权力事项和服务事项实行清单化管理,做到清单之外无审批、大厅之外无审批(因场地、政策等原因无法进驻的事项除外)。对政务服务事项进行颗粒化梳理,规范编制办事指南,在细节上下功夫、不断化繁为简,实现政务服务事项精细化、要素模板化、办事场景化。建立政务服务事项和办事指南的动态调整机制,确保同源发布、同源管理。

健全简政放权常态机制。积极向上争取更多便利市场主体的

权力事项下放市、区，进一步激发市场活力。推动与群众生产生活密切相关的政务服务向街镇、社区延伸，强化政务服务网点建设，打通企业群众办事服务“最后一公里”。加强简政放权制度化建设，确保放得下、接得住、管得好，不断将“放管服”改革向纵深推进，持续提升简政放权赋能成效。

加强一体化服务机制。进一步强化市、区、街、社四级政务服务体系建设，确保上下联动、衔接有序、政令畅通，全面形成助推营商环境建设、服务高质量发展的合力。加强对全市各级政务服务分中心的一体化管理，不断提升整体服务效能。通过赋权基层、政银合作、跨域通办、流动政务、自助服务等创新举措，不断延伸政务服务网点，以服务新思维拓展政务新时空，为企业群众提供更加便捷的政务服务。

深化“先解决问题再说”机制。全市政务服务系统要不断强化宗旨意识、厚植为民情怀、改进工作作风、提升工作能力，针对企业群众的急难愁盼，做到快捷响应、高效办理、跟踪服务、及时反馈，对典型问题要举一反三、强化源头治理。在政务服务领域全面深化“先解决问题再说”办事机制，不断健全完善“接诉即办”“未诉先办”“屡诉联办”“特诉专办”便民利企服务模式，切实提高企业群众获得感。

（四）实施平台赋能行动，推进环境再提档

持续优化“宁企通”平台。根据“大走访、大排查、大攻坚”要求，走进企业、查访实情，确保各项惠企政策落实落细。加强

跨平台业务协同和数据共享,推动全市各类涉企政策“应上尽上”“一站直达”,切实提升企业对政策的知晓度和对政策落实的满意度。建设企业信息数据库,实现“一企一档”,自动匹配惠企政策,对企业开展跟踪服务。进一步完善“宁企通”平台功能,提升在线审批服务效能,优化资金支付流程,实现惠企政策“集成快达”“精准推送”“即申即办”“免申即享”。

健全完善公共资源交易平台。将公共资源交易平台覆盖范围扩大到适合以市场化方式配置的各类公共资源,全面提升交易服务水平。发挥政府采购支持中小企业科技创新的政策功能。打造移动端“智能开标大厅”,让市场主体实现“指尖”上开标。推动数字证书(CA)跨平台互认,全面推行“不见面交易”,进一步降低企业制度性交易成本。

迭代升级 12345 热线平台。承担好 12345 热线民生诉求“总客服”的同时,加强“一企来”服务热线和“尚贤”人才热线建设,充分发挥 12345 热线在营商环境建设中的“晴雨表”作用。打通“宁企通”和“一企来”服务通道,推动政务服务、帮办代办与 12345 热线融合发展,使 12345 热线成为政务服务体系中的重要一端。

全市政务服务系统要深入调查研究,善于发现新情况、破解新难题、探索新路径,在全面推动效能提升的同时,要围绕经济高质量发展主线实实在在为企业办成一批实事(2023 年度主要实事附后)。

三、保障措施

强化组织领导。全市政务服务系统要切实提高政治站位，把政务服务效能提升行动作为今后三年的重点任务之一。各区（园区）、市级相关部门要抓好相关工作的落实，鼓励各区（园区）、市级相关部门围绕政务服务效能提升，先行先试，大胆创新。市政务办各责任处室（单位）要聚焦重点突破，进一步细化目标任务、倒排时间节点，保证工作成效经得起高质量发展的检验。

强化督查激励。建立效能提升评价机制，以客户思维建立数据评、企业评、公众评、媒体评的评价体系。聘请人大代表、政协委员对全市政务服务效能开展常态化监督，聘请专业机构对政务服务效能提升行动进行跟踪研究。建立督查制度，铲除政务服务效能提升中遇到的堵点、难点，建立激励制度，对服务效能提升中涌现出来的先进典型进行褒奖。

强化队伍建设。突出营造在干事中育人、在成事中用人的导向，让更多的年轻同志在服务效能提升行动中得到锻炼成长。要浓厚风清气正的干事创业氛围，大力培养选拔能够承载起高质量发展要求的、能够承担起优化营商环境需求的、能够承接住企业快速发展诉求的优秀干部，为全市优化营商环境贡献“政能量”。

附件：2023 年度服务企业十件实事

附件

2023 年度服务企业十件实事

1.攻坚十项涉企“一件事”改革。涵盖农资公司开办、民办幼儿园开办、母婴用品店开办、民宿开办、现场制售食品、烘焙房/面包房开办、咖啡店馆开办、画室/画廊开办、宠物医院开办及酒吧开办等，着力解决市场主体准入容易准营难问题。

2.深化“跨域通办”机制。探索区域数据共享利用、提升业务协同深度、完善通办机制，解决企业异地办事难问题，推动161个事项实现“跨省通办”“省内通办”和长三角“一网通办”。

3.创新企业开办服务模式。深化“并联审批”“无感审批”，推行“政务管家”“陪伴专员”等服务举措，全面提升企业开办便利度。实施“零门槛”线下服务和“零跑腿”线上服务，为企业开办提供注册登记、印章刻制、银行开户等全流程免费帮办代办，实现企业开办“零成本”。

4.开展“亲清政风”集成式服务。设立线上“亲清·金客服”专区，为企业提供综合咨询服务；设立线下“亲清·政务客厅”，为企业提供点对点、面对面服务；开通“亲清·直通车”，推动政务服务进园区、进企业；打造“亲清·政务驿站”，市级以上园区政务自助终端全覆盖，实现“园区事、园区办”；优化“亲清·一企来”热线运行机制，为企业提供更加精准、快捷的服务。

5.“惠企政策”兑现更便利。优化完善“宁企通”平台，开发“宁企通”APP，为企业提供一站式移动服务，实现全市涉企服务应用一站汇聚、利企服务应享尽享。

6.全面疏通涉企政务服务堵点。针对企业反映较为普遍的问题，以对账销号的方式集中进行梳堵点、解难点、去痛点，从企业需求角度优化审批服务流程、强化批前服务指导、简化各类申报材料，进一步提升工改系统等业务平台的运作效能，更好地满足企业多样化、个性化办事需求。推行淘宝式“中介超市”服务，为在宁投资企业和各类中介服务机构提供项目信息发布、服务报名、择优选取等一站式服务。

7.提供重大项目“管家式”服务。为项目建设全过程提供网络化、立体式、伴随式服务，对省、市重大项目提供“一对一”全程指导服务，降低企业因不熟悉业务申报对工程进度造成的影响。

8.提升公共资源交易便利化。加强政务信息整合共享，扩大公共资源交易“零提供”应用范围，为市场主体减环节、减材料、减成本、减跑动。推进公共资源交易领域数字人民币改革，扩大在国有产权交易、政府集中采购中的应用场景。

9.推进“电子保函”应用。联合银行等金融机构，通过全流程电子化运用进一步提升公共资源交易效率，并减轻投标企业资金压力。

10.推动企业诉求“诉来速办”。依托12345政务热线开辟

部门服务专区，建立涉企诉求专家专员、受理办理、线上线下一体化集成式服务新方式。咨询类诉求一个工作日办结。试点涉企诉求办理全过程监督，推动合理诉求百分百解决。

