

关于区政协十五届四次会议第 139 号 委员提案的答复

吴楠委员：

您提出的《关于深入推进“一网通办”工作的建议》的提案收悉，现答复如下：

近年来，我区持续优化政务服务，推动企业和群众办事线上“一网通办”，线下“只进一门”，现场办理“最多跑一次”，全力打造人民群众满意的服务型政府，为全区优化营商环境、推进高质量发展注入新动能。

一、以整合促便捷，推进线上办事“一网通办”

统筹网上办事入口。按照“应上尽上”原则，推动全区 1357 项政务服务事项，全部接入“爱山东”政务服务平台集中管理和运行。以“爱山东”为统一品牌，统筹企业和群众服务渠道，完成省、市、县、乡、村五级站点统一梳理规划，实现“一网统建、三级管理、五级覆盖”。规范网上办事指引。根据事项动态调整，积极协调全区各部门，对政务服务事项标准化梳理和管理系统中的事项办理信息及时维护，确保事项要素准确。常态化开展政务服务事项展示情况排查和申报测试，建立“问题发现－整改反馈－效果评估”闭环体系，推动政务服务事项办事指南展示准确，线

上申报渠道畅通高效，切实解决“不太准确”“不太好用”的问题。规范事项办理方式。线上线下并行提供服务，对已实现线上办理的政务服务事项，同步提供线下窗口办事服务，满足企业群众多样化的办理需求。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、政务服务大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布、同步更新。提升政务服务事项网上办理深度。延长网上办事链条，从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”，实现政务服务从“可办”向“好办易办”转变。

二、以集成提效能，推进线下办事“只进一门”

推动实体大厅“多门”变“一门”。我区现有 1357 项政务服务事项，其中 3 项负面清单（出生医学证明首次签发、出生医学证明换发、出生医学证明补发），负面清单事项已协调卫健局，在政务服务大厅卫健窗口提供咨询服务，目前进驻率已达到 100%。规范政务服务窗口设置。设置综合服务窗口，整合单一部门、单一事项的办事窗口，实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。设置“跨域通办”窗口，为企业群众提供异地办事服务。规范政务服务窗口业务办理。组织各部门围绕事项进驻工作会议，明确进驻要求，杜绝“明进暗不进”“体外循环”，建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结，更好满足企业和群众办事需求。加强政务服务窗口队伍建设。建立健全窗口工作人员职业晋升和

技能等级薪酬制度，根据办件量、日常表现、民主测评等方面，对窗口人员进行等级认定，并在薪酬上予以体现。举办职业技能大赛和文明礼仪大赛，对工作人员接待用语、行为举止、仪容仪表等进行规范管理。建立常态化培训体系，围绕企业群众办事需求，聚焦首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度落实，开展常态化培训，提升窗口服务效能。

三、以共享筑根基，让“数据多跑路”

优化数据共享汇聚平台建设。依托威海市大数据平台，按照“一数之源、多源校核、动态更新”的原则，整合汇聚各部门业务数据资源，建立动态更新的资源目录数据库，实现跨部门、跨层级数据实时共享，推进线上线下服务流程再造、数据共享、业务协同。推进跨部门涉企信息共享。依托“信用中国”网站和国家企业信用信息公示系统，及时向监管机关推送各类企业登记信息，为加强事中事后监管，搭建“审管联动”体系提供坚实保障。强化电子证照共享应用。推动电子证照全量归集至省级电子证照库，并通过“鲁通码”进行“一码关联”，实现营业执照、身份证等高频电子证照的跨区域互认，打破了传统模式下的“信息孤岛”，避免群众重复提交材料，实现数据多跑路，群众少跑腿，截至目前，共收集电子证照 5770 个。打造数据驱动的“政策找企业”服务新模式。优化用好威海市大数据共享平台的数据共享汇聚功能，开展“一人一档”“一企一档”数据治理，构建“一码、一卡、一证、一照（片）”应用场景，持续完善企业（个人）专属数字空间，

多维度勾勒企业（个人）“数据画像”，实现政策和服务智能匹配、自动送达、快速兑现，变“企业找政策”为“政策找企业”。

四、以创新促精简，让企业和群众“最多跑一次”

大力推进“四减”工作。梳理政务服务事项，优化办事系统、精简办事环节、整合共性材料，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交，整合申请材料，形成统一材料规范和文书样本，实现“一张表单、一套材料、一次办结”。推进政务服务向基层延伸。按照政务服务“马上办、就近办、一次办”的工作要求，加强 9 处乡镇（街道）便民服务中心建设，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台，去年，9 处乡镇（街道）便民服务中心年办件量达到 45 万余件。推进“高效办成一件事”落地见效。由区府办和审批局共同牵头，多次召开工作推进会，建立钉钉工作调度群，邀请“一件事”牵头部门分管负责人加入，国家和省定的 2024 年两批 24 个“一件事”重点事项，除开办交通运输企业“一件事”、住房公积金个人住房贷款购房“一件事”和留学服务“一件事”我区无权限外，其余 21 个“一件事”均在线下设置“一件事”专窗，线上在山东政务服务网“高效办成一件事专区”及“爱山东”APP 完成场景配置，实现线上线下同步办理。创新推出“云勘验”服务模式。制定威海市地方标准《政务服务远程勘验办事指南》，开发远程勘验信息系统，升级“远程勘验+电子签名”应用，实现勘验环节从提交申

请、视频勘验、签名确认、再到证件邮寄，企业群众全程零跑腿，现场验收一次性通过率达到 90%，勘验时限平均缩短 75%。

联系人：刘敏

联系电话：5327627

威海市环翠区行政审批服务局

2025 年 6 月 9 日