

# 铜陵市人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的通知

县、区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《安徽省人民政府关于印发进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（皖政〔2024〕21号）精神，持续推动政务服务提质增效，进一步提升企业和群众获得感，结合我市实际，现通知如下：

## 一、全面加强政务服务渠道建设

（一）推进线下办事“只进一门”。健全完善集约高效的线下政务服务体系，各级政务服务中心合理设置综合服务窗口和专业服务窗口。除特殊情形外，各类政务服务事项均应纳入政务服务中心、便民服务中心（站）集中办理并全流程实质运行，实现统一受理、综合服务和一站式办理。鼓励延伸设置便民服务点，利用集成式自助终端提供高频自助事项7×24小时不打烊“随时办”服务。

（二）推进线上办事“一网通办”。提升一体化政务服务平台服务能力，推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”，从网上可办向好办易办转变。借助省统建政务服务业务中枢能力，依托一体化平台整合联通市及市以下各类办事服务系统，做到“应接尽接、应上尽上”。除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事

项全部纳入一体化政务服务平台管理和办理。

（三）推进企业和群众诉求“一线应答”。依托 12345 政务服务便民热线加强政务服务热线归并，按需设置重点高频领域专席。建立健全“接诉即办”机制，完善知识库，不断提升 12345 热线接办效率。建立与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线高效联动机制，科学合理分流非警务求助。加强 12345 热线与政府网站、政务微信公众号、优化营商环境为企业服务平台、政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等数据共享、业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

## 二、全面深化政务服务模式创新

（四）推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发，将需要多部门或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。明确每个“一件事”的牵头单位、配合单位及各自职责，各“一件事”牵头单位应根据对口省直部门印发的相关工作方案，分别研究落实牵头“一件事”的应用推进工作意见。

（五）推进容缺事项承诺办。在我市前期部署的容缺受理服务模式基础上进一步延伸和拓展，以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。根据省统一部署，加强审批、监管、执法、信用等部门协同，建立或落实差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，逐步推动将承诺和履约信息共享至全国信用信息共享平台。

（六）推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异

地办事需求，持续推进省内通办、跨省通办、长三角地区政务服务一体化、市域通办，做到就近办、异地办。在市、县两级政务服务大厅按需开设远程虚拟窗口，为企业和群众提供远程帮办服务。

（七）推进政策服务免申办。健全公共政策兑现“免申即享”“即申即享”和政策资金“一键送达”长效机制，优化政策兑付流程，依托“皖企通”“政企通”平台推动惠企便民政策和资金“直达快享”。对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，主动精准推送，便利自愿申请。

### 三、全面强化政务服务数字赋能

（八）充分发挥平台支撑作用。持续完善电子证照、电子印章、电子档案等支撑能力，推动全市各类便民、利企、政务运行应用在“皖事通”“皖企通”“皖政通”上统一发布、统一管理、统一运行。推进大数据、区块链、人工智能等新技术融合和应用创新，推动政务服务由人力服务型、经验判断型向人机交互型、数据分析型转变。优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务，更好引导企业和群众高效便利办事。

（九）着力提升政务数据共享实效。依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽，深入推进数据直达基层工作，提高政务数据共享的规范化、精准化、便捷化水平。全面推进数据工程，推动各级各部门严格按照统一规范梳理编制数据目录，加强跨部门数据源头治理、联动治理，提升政务数据质量，围绕企业和个人两个全生命周期编制“一企一档、一人一档”数据规范，推动实现“一数一源一标准”。深化电子证照数据共享应用，推动电子证照跨区域跨部门互通互认和扩大应用领域。推出“材料免提交”

事项清单，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。依法依规共享使用政务数据，加强全流程安全管理，加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

#### **四、全面推动政务服务扩面增效**

（十）拓展增值服务能力。健全线上线下一体化帮办代办体系，推动专业化帮办代办队伍建设，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。在高新区、产业园区等建立专班服务、专员跟进等机制，为项目提供全流程帮办代办服务，及时解决项目推进中的难点问题。打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策推荐、咨询、解读、申报等政策服务，公证、合规指导、涉企纠纷调解等法律服务，融资担保、产业基金对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等科创服务，外贸资源对接、报关退税咨询、汇率避险指导等国际贸易服务。

（十一）丰富公共服务供给。聚焦公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域，完善政务服务平台“旗舰店+专区”服务模式。推动水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心，按省统一部署接入相关平台，持续提供便捷高效公共服务。推动公用事业领域有关单位从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。以安徽码为载体集成关联已发放的各类卡、码、

证，推动安徽码在公共服务领域应用，加快实现“赋码生活”。

## 五、全面夯实政务服务工作基础

（十二）加强政务服务规范。加强政务服务标准设计和执行力度，在数字安徽标准规范体系基础上，制定或落实完善政务服务平台和政务服务中心建设、12345 热线运行等标准规范。加强政务服务领域政策法规的执行和相关制度的制定、完善工作力度，强化相关业务领域制度保障，破解集成办、承诺办、跨域办、免申办等创新服务模式的制度障碍。完善数字化应用配套政策，保障电子证照和政务数据高效共享应用、电子档案单套归档等法律效力。

（十三）健全政务服务体系。加强市、县、乡、村四级政务服务体系建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。加强各级政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，优化激励奖励措施。推进综合窗口人员由各级政务服务中心统一配备，全面推行行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业技能培训认定工作，推动行政办事员持证上岗、职业化发展。建立干部窗口锻炼机制，各级窗口部门要选派优秀年轻干部到政务服务中心（便民服务中心）窗口工作，派驻时间一般不少于 2 年。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养，提升政务服务专业化水平。

（十四）完善各项保障机制。深入开展“我陪群众走流程”等工作，落实窗口部门领导坐班制度，体验线上线下办事流程，以企业和群众视角检验服务成效。利用 12345 热线、“好差评”系统及第三方机构等渠道，征集调研企业、群众意见建议，不断优化线上线下办事流程。强化经费保障，确保“高效办成一件事”取得实效。广泛开展宣传，采取多种形式做好“高效办成一件事”

政策解读和舆论引导。鼓励改革创新、大胆探索，推动实现更多技术融合、业务融合、数据融合，以及跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的“高效办成一件事”。

附件：2024 年度国家和安徽省“高效办成一件事”重点  
事项清单

2024 年 11 月 15 日

（此件公开发布）

附件

2024 年度国家和安徽省 “高效办成一件事”  
重点事项清单

| 序号   | “一件事” 名称               | 牵头单位     |
|------|------------------------|----------|
| 法人事项 |                        |          |
|      | ● 企业信息变更 “一件事”         | 市市场监管局   |
|      | ● 开办运输企业 “一件事”         | 市交通运输局   |
|      | ● 开办餐饮店 “一件事”          | 市市场监管局   |
|      | ● 水电气网联合报装 “一件事”       | 市住房城乡建设局 |
|      | ● 信用修复 “一件事”           | 市发展改革委   |
|      | ● 企业上市合法合规信息核查 “ 一件事 ” | 市发展改革委   |
|      | ● 企业破产信息核查 “一件事”       | 市数据资源局   |
|      | ● 企业注销登记 “一件事”         | 市市场监管局   |
|      | ● 企业迁移登记               | 市市场监管局   |
|      | ● 企业数据填报               | 市市场监管局   |
|      | ● 大件运输                 | 市交通运输局   |
|      | 开办机动车修理店 “一件事”         | 市交通运输局   |
|      | 开办超市 “一件事”             | 市市场监管局   |
|      | 开办药店 “一件事”             | 市市场监管局   |
|      | 开办农资经营店 “一件事”          | 市农业农村局   |

| 序号   | “一件事”名称            | 牵头单位       |
|------|--------------------|------------|
| 个人事项 |                    |            |
|      | ● 新生儿出生 “一件事”      | 市卫生健康委     |
|      | ● 教育入学 “一件事”       | 市教体局       |
|      | ● 社会保障卡居民服务 “一件事”  | 市人力资源社会保障局 |
|      | ● 残疾人服务 “一件事”      | 市残联        |
|      | ● 退休 “一件事”         | 市人力资源社会保障局 |
|      | ● 就医费用报销           | 市医保局       |
|      | ● 住房公积金个人住房贷款购房    | 市住房城乡建设局   |
|      | ● 申请公租房            | 市住房城乡建设局   |
|      | ● 退役军人服务           | 市退役军人事务局   |
|      | ● 留学服务             | 市教体局       |
|      | 宅基地审批管理 “一件事”      | 市农业农村局     |
|      | 自然人无违法违规信息核查 “一件事” | 市发展改革委     |
|      | 身后 “一件事”           | 市民政局       |

注：“一件事”名称中标●事项为国务院文件明确 2024 年实施的“一件事”。各“一件事”牵头单位需与对口省直单位保持密切联系，随时掌握动态调整情况，切实发挥好牵头作用。