

南昌市行政审批制度改革领导小组办公室

洪审改办发〔2023〕16号

关于印发《南昌市深入推进“网上办、掌上办、就近办，不见面、不求人”2.0版集成改革实施方案》的通知

各县区人民政府、开发区管委会、湾里管理局，市直各有关单位：

为贯彻《国务院印发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）和《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）要求，打造“网上办、掌上办、就近办，不见面、不求人”服务品牌，提高企业群众获得感和体验感。现将《南昌市深入推进“网上办、掌上办、就近办，不见面、不求人”2.0版集成改革实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

(此页无正文)



南昌市行政审批制度改革领导小组办公室

2023年8月17日

(联系人：朱贤，13027211091)

南昌市深入推进“网上办、掌上办、就近办， 不见面、不求人”2.0版集成改革实施方案

为贯彻《国务院印发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）精神，落实《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）和《江西省人民政府办公厅印发关于深化“放管服”改革巩固提升一体化政务服务能力若干措施的通知》（赣府字〔2023〕30号）部署，根据《市委办公室 市政府办公室印发〈关于持续推进营商环境优化升级“一号改革工程”2023年行动方案〉的通知》（洪办发〔2023〕8号）要求，实施政务服务满意度提升专项行动，进一步推动全市政务服务标准化、规范化、智能化、便利化、专业化建设，助力经济高质量发展，打造“网上办、掌上办、就近办，不见面、不求人”服务品牌，提高企业群众获得感和体验感。结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

深入贯彻市委、市政府“网上办、掌上办、就近办，不见面、不求人”“妈妈式服务”改革要求，坚持问题导向和需求导向，对标国内一流水平，主动作为，多措并举，加强政务服务改革。深入践行以人民为中心的发展思想，以创新和实干精

神推进改革不断向纵深发展，进一步优化升级政务服务模式，打造“流程更简、效率更高、服务更优、企业更满意”的政务环境，提升企业群众的满意度和获得感，助力全市经济高质量发展，力争在营商环境评价中达到“优异”等次，进入全国一流。

二、主要措施

（一）增强平台一网服务

1. 强化统一身份认证。持续扩大统一身份认证体系覆盖面，各单位各地区现有涉政务服务的业务系统应使用或对接全省统一的身份认证体系，按照全省统一部署按期整改到位，实现“一次认证、全网通办”。各单位各地区新建涉政务服务的业务系统全部使用全省统一的身份认证体系，信息化项目技术审查时应严格把关，避免企业群众办事在各平台间重复注册或验证。

（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

2. 升级“一体化政务服务平台”。优化升级一体化政务服务平台，推进一体化政务服务平台适老化、无障碍改造，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，解决网上办事看不懂、操作不便、容易出错、系统卡顿等问题，实现“一看就能懂、一点就能办”。**（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成**

时限：12月31日)

3. 加快移动端建设。加快推进“赣服通5.0版”建设，坚持按照量质并行的原则推进各单位各地区各类办事事项接入，从事项“选取质量、开发质量、用户体验”等多个维度，严格把控接入事项质量，以质量提升带动用户数量提升。已建有政务服务移动端的自建系统，要实现相关功能在“赣服通”同源同质部署。各单位各地区应采取线上线下相结合的方式，加大宣传引导力度，扩大“赣服通”的影响力和覆盖面。（**牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进**）

（二）强化数据共享能力

4. 强化系统互联互通。各单位各地区自建政务服务体系应实现与一体化政务服务平台的互联互通。省级、国家级统建业务系统各市直单位应积极与上级部门争取，尽力推动与一体化政务服务平台互联互通。信息化项目技术审查单位应严格把关。

（**牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进**）

5. 开展数据目录编制。根据全省统一部署，完善政务数据目录系统，推动建立市、县两级的全市一体化政务数据目录，支撑跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据有序流通和共享应用。探索数据目录分类分级管理，按照有关法律法规的规定确定重要政务数据具体目录，加强政务数据分类管理

和分级保护。各地区各部门应按照本部门“三定”规定，梳理本部门权责清单和核心业务，将履职过程中产生、采集和管理的政务数据按要求开展编目。（**牵头单位：市政数局，责任单位：市直各单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进**）

6. 加强数据共享服务。围绕政务数据的汇聚、共享、应用，依托全市统一的政务数据共享交换平台，推动本地本部门数据资源“按需归集”，探索建立市级“一人一档”“一企一档”主题数据库，探索首席数据官试点，保障各项工作落实落地。各县区各部门平台目录挂载率、数据更新及时率、供需对接清单总体完成率三项指标均应超过90%。（**牵头单位：市政数局，责任单位：市直各单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进**）

7. 推进电子证照生成制作及应用推广。按照《国家电子证照目录清单》，加快推进市、县两级缺失电子证照种类的生成，推进电子证照核发与业务办理相结合，纳入全市电子证照目录的事项，各自建系统要加快改造，实现业务办结的同时同步颁发电子证照。按照“应制尽制”原则，有自建信息系统支撑电子证照签发的，电子证照数据应全量汇聚至全市电子证照库；无自建信息系统支撑的，要依托全市电子证照系统通过“数据导入、人工录入”等方式全量入库电子证照。新建涉政务服务的系统应支撑电子证照的同步签发，并全量汇聚至电子证照库，

信息化项目技术审查单位应严格把关。推进电子证照线上线下一体化应用（涉及公安的电子证照由公安部门根据公安部部署进行推进），围绕精简办事材料、优化服务流程，推出电子证照应用场景，实现电子证照“跨部门、跨业务”典型应用。2023年底以前，电子证照签发率达80%，用证率达60%以上。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日，并持续推进）

8. 有效提升办件数据汇聚质量。各单位各地区应通过“数据共享、批量导入、人工录入”等方式及时全量向一体化政务服务平台汇聚办件数据，做到应汇尽汇，要加强业务培训，强化技术指导，提升办件数据质检入库率，原则上质检入库率达到90%以上。对未产生办件的事项定期开展测试和推送工作，确保事项可办理、数据可推送，“一网通办率”稳定在95%以上。

（牵头单位：市政数局，责任单位：市自然资源规划局、市住建局、市医保局、市公安局、市人社局，市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

（三）提升实体大厅服务

9. 深化“一门服务”。各级政务服务中心、便民服务中心、便民服务站应严格按照《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发

〔2022〕18号）规范名称，科学设置“咨询引导、帮办代办、办不成事反映、老年人专窗”等办事窗口。各级政务服务中心还应设置“惠企政策兑现、跨省（市内）通办”等特色办事窗口。持续推进“一门办理”服务，原则上依申请政务服务事项、水电气等全部进驻各级政务服务中心，鼓励通信业务、寄递业务、银行业务、公证业务、法律援助、印章刻制等与企业群众生产生活密切相关的服务进驻各级政务服务中心。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

10. 深化大综窗服务。聚焦“建优功能、建美环境、建强品质”，推动各级政务服务大厅向智慧型、标准化、多功能“政务服务综合体”转型升级。优化“受审分离式大综窗”服务模式，鼓励通过政府购买服务方式统一配置综合窗口，为企业群众提供无差别服务。（牵头单位：市政数局，责任单位：市自然资源规划局、市住建局、市医保局、市人社局、市公安局，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

（四）提供更多便利服务

11. 推行“前店后厂”。持续开展“四减一优”（减环节、减材料、减时限、减费用，优化审批机制）专项行动，健全“网上办”运行规则，全覆盖“前店后厂”（前端企业群众“赣服通”“一体化政务服务平台”网上办、掌上办，后端审批人员

“赣政通”一端审)模式,实现政务服务“前端企业群众好办,后端工作人员快审”。2023年底前,“网上可办”率稳定在100%,全程网办率稳定在80%以上,“赣服通”依申请政务服务事项查询办理事项覆盖率达80%以上,一体化政务服务平台办理事项全部实行“前店后厂”模式办理。(牵头单位:市政数局,责任单位:市直各有关单位,各县区人民政府、开发区管委会,湾里管理局,完成时限:12月31日前)

12.创新“一键智办”。建成法人、个人数字空间,所有“电子证照、电子印章、电子材料、电子档案”按“信用代码、身份证号”归集,数字空间作为企业群众办事的材料银行,办事时可一键调取所有信息,申报表格系统自动生成,变“企业提交信息和材料,人工核验和审批”为“审批部门制作好材料,企业群众在线确认,系统智能审核”,实现企业群众办事“信息自动填,材料重复用,证照免提交,印章在线签,档案自动存”,点点键盘和鼠标就把事情办好。2023年底前,推出不少于20项事项采取“一键智办”模式办事;事项即办件比率力争达60%以上,承诺时间压缩比力争达85%以上,最多跑一次事项占比力争达95%以上,零跑动占比力争达85%以上。(牵头单位:市政数局,责任单位:市直各有关单位,各县区人民政府、开发区管委会,湾里管理局,完成时限:12月31日前)

13.推广“免证办”。“一体化政务服务平台”全面推行“电子证照、电子印章、电子材料、电子档案”应用,支持电子材

料办事，支持“企业、群众、政府”三端在线签章，支持审批档案自动电子化归档，实现更多事项企业群众通过“扫脸、扫码、亮证”免提交实体证照或少提交材料“免证办”。2023年底前电子印章“赣服通”、“一体化政务服务平台”全面应用，2023年底印章申领率达65%以上；全市“免证办”事项达到900项以上。（牵头单位：市政数局、市税务局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前）

14.推行“一件事一次办”。围绕企业和个人全生命周期高频政务服务事项，深入推进“一件事一次办”改革，鼓励各地各部门在完成国家部署和省级层面梳理的“一件事一次办”政务服务事项清单任务基础上，不断拓展服务领域，实现企业和个人高频事、身边事、关键事跨部门、跨层级、跨区域集成协同办理。2023年底前，在省、市、县三级完成国家和省级层面部署的22项“一件事”基础上，全市拓展至少3件可在全省复制推广的特色“一件事”。（责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前）

15.深化“就近办”。推动落实《村（社区）公共服务事项指导目录》，通过“事项系统”进一步梳理事项，采取委托收件（受理）、授权办理、帮办代办等方式，把群众确需的服务事项延伸到村级，稳步推进各类自助服务终端在村（社区）、

园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等部署应用，实现更多高频政务服务事项就近可办，积极打造“15分钟政务服务圈”。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

16.推进“异地通办”。落实全省“跨省通办”、“省内通办”部署，建立健全“市内通办”运行机制，建成“线上政务服务网”“赣服通”，线下“通办窗口”服务模式，各级政务服务中心全覆盖设置“通办窗口”，推动更多事项“异地代收代办、跨层级跨部门联办”。2023年底前，国家和省级层面部署的“跨省通办”“省内通办”政务服务事项全部完成，其中高频政务服务事项实现“市内通办”。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前）

17.优化“政策兑现”。依托全省统建的“惠企通”平台，进一步优化简化惠企政策兑现服务流程，部署惠企政策事项完整的、准确的上线“惠企通”平台，及时清理过期政策和过期惠企事项。推动新增企业和存量企业注册“惠企通”平台，新增企业在注册登记时同步帮助注册“惠企通”平台。符合要求的惠企资金全部通过“惠企通”平台兑现。（牵头单位：市政数局、市市场监管局、市税务局、市财政局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，

完成时限：持续推进)

18.实施更多便民利企服务。依托大数据分析、人工智能等新技术，2023 年底前上线“秒批秒办”“智慧入学”“一网微课堂”“优惠政策直达”等应用场景，丰富一体化政务服务平台和赣服通特色专区建设，推动更多特色上线专区提供集成服务。积极推行行政办事员（政务服务综合窗口工作人员）持证上岗制，打造专业化窗口服务队伍，为老年人、残疾人等特殊人群提供便利服务。进一步落实落细延时错时预约服务机制，规范延时错时预约服务事项清单及办理。持续深化免费邮寄服务，鼓励各级政务服务场所推行免费邮寄服务。（牵头单位：市政数局，责任单位：市自然资源规划局、市住建局、市医保局、市人社局、市公安局，市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前，并持续推进)

（五）规范政务服务效能

19.推进权责清单管理。推动国家级开发区赋权事项承接落实到位，实现“园区事园区办”。强化乡镇赋权承接保障，打造一批基层审批服务执法示范点。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前)

20.落实“好差评”机制。持续优化政务服务“好差评”工作，落实政务服务“好差评”制度，健全政务服务“差评”整

改、反馈、监督体系和机制，确保“差评”1个工作日整改到位，整改、反馈率达到100%。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

21.加强中介超市管理。巩固完善行政审批中介服务专项治理成果，进一步规范全市网上中介服务超市管理和运营工作。同时，积极推进市级项目入驻网上中介超市，进一步规范网上中介服务超市管理补充办法和财政性资金项目选取中介服务规定。（牵头单位：市政数局，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：持续推进）

22.推广“小赣事帮代办”。开展政务服务技能轮训和政务服务技能大赛，提升“小赣事”窗口帮代办队伍服务能力，为企业群众提供又快又好的帮代办服务。全覆盖推广“公职律师帮代办”至各级政务服务中心，充分发挥公职律师专业性，推动帮代办更精准、更专业。加快建成“线上远程服务”，通过“数字人”“远程交互”等实现企业群众足不出户“能问能查、面对面交流、实时解决疑难”。2023年底前，各级政务服务中心常态化提供“小赣事”“公职律师”帮代办服务；“数字人”“人工智服”上线“一体化政务服务平台”，高频事项可在线服务。（责任单位：市政数局、市司法局、市住建局、市自然资源规划局、市公安局、市医保局、市人社局，各县区人民政府、

开发区管委会、湾里管理局，完成时限：12月31日前)

23.提升12345热线服务质效。创优12345政务服务便民热线功能，健全运行管理机制，提高“一号响应”效率，深化与110报警服务台的高效对接。加快与信访、非公企业维权、媒体等投诉平台对接互动，强化政务服务诉求全量汇聚、统一转办、及时反馈和分析研判，针对不同平台的诉求，做到热线只需转办一次、部门只需反馈一次、系统只需回访一次。健全12345热线年度工作情况发布机制，主动回应社会关切。探索“12345+”治理模式，逐步形成高效协同机制。2023年底前，依托12345政务服务便民热线，建设完成统一受理、转办、查询、回访、评价平台，畅通企业群众诉求受理通道。（牵头单位：市12345热线办，责任单位：市直各有关单位，各县区人民政府、开发区管委会，湾里管理局，完成时限：12月31日前)

三、保障机制

(一) 加强组织领导。市直各有关单位、各县区(开发区，湾里管理局)应高度重视，责任落实到人，细化责任清单，确保每一项任务都有专人管、专人盯、专人干，定期或不定期召开政务能力提升工作推进会，按时完成各项任务，在人员、经费、办公场地、信息化建设等方面给予充分保障。(所涉指标任务法律法规有规定的，从其规定)

(二) 加强协调配合。市直各有关单位、各县区(开发区，湾里管理局)要强化协作配合，牵头单位要细化工作分工，做

好牵头工作，配合单位要主动配合，形成工作合力，保证各项工作顺利完成。同时，要结合实际，对照重点要求，抓住薄弱环节，制定切实有效的措施，既突出重点，又以点带面，全面提升政务服务工作。

（三）加强督查问效。市政数局要建立月度调度机制，每月通报一次工作任务进展情况，每季度通报一次数据排名情况，重点任务完成情况纳入年度绩效考核。市政务服务督查体验队要定期对各项任务落实情况进行验收检查，落实情况进行全市通报，对工作主动、成效明显的单位、县区予以表扬。