

# 淮南市人民政府办公室 关于推深做实 7x24 小时不打烊“随时办” 服务的实施意见

淮府办秘〔2020〕105号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

根据《安徽省人民政府办公厅关于推深做实 7x24 小时不打烊“随时办”服务的实施意见》（皖政办秘〔2020〕88号）要求，结合我市工作实际，现就推深做实 7x24 小时不打烊“随时办”服务提出如下实施意见。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记考察安徽和在扎实推进长三角一体化发展座谈会重要讲话精神，按照党中央、国务院及省、市深化“放管服”改革、优化营商环境部署要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向、结果导向，利用互联网、大数据、5G、人工智能、区块链等新一代信息技术，创新服务方式、再造办事流程，基于“皖事通办”平台，建设 7x24 小时政务服务地图，

通过电脑端、移动端、窗口端、自助端、电视端等，及时便捷提供全覆盖、精准化、个性化、智慧化服务，让企业群众办事更省心，让政务服务更贴心，创响 7x24 小时不打烊“随时办”服务形成新发展格局，更好服务高质量发展，加快建设人民满意的服务型政府。

## **二、全力创新服务方式**

聚焦服务便利化，加强改革创新，通过多渠道功能互补，实现多种方式办理，为企业群众提供 7x24 小时不打烊“随时办”服务。

### **（一）拓展服务渠道，强化服务供给。**

**1. 做优“网上办”。**优化“皖事通办”政务服务网淮南分厅，政务服务和“高频刚需”便民服务事项“应上尽上”，努力提升网办深度，全面实现“一网通办”。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**2. 做强“掌上办”。**持续优化“皖事通”APP 淮南分站，推出更多适合移动端办理的政务服务事项、“高频刚需”便民服务事项，打造管用好用、惠企利民的移动办事平台。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**3. 扩大“自助办”。**依托市、县政务服务中心，设立 7x24 小时政务服务大厅，推出智能自助端通用业务管理系统，为综合

自助设备、部门自助设备、银行等其他自助设备提供全省统一的标准化、智能化、集成化、可拓展的支撑能力。探索向生活圈、商业圈、办公圈等人员密集区，银行、邮局、电信运营商等门店场所，以及基层为民服务中心延伸，提供 7x24 小时服务。（责任单位:市数据资源局、淮南银保监分局、市邮政管理局、市有关单位，各县区政府）

**4. 延伸“窗口办”。**进一步推进各级政务服务中心智能化升级改造，实现各类政务服务事项“只进一扇门”、审批“一窗式”、“最多跑一次”。依托 7x24 小时政务服务大厅及其自助设备，安排值班人员，提供全天候人工+自助“随时办”服务。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**5. 探索“电视办”。**充分发挥电视端覆盖面广、影响力大的特点，推出电视端“皖事通办”专区，提供标准统一、指南详细的办事指引、操作视频等服务，让群众“居家可办”。（责任单位:市数据资源局、市文旅局、市有关单位，各县区政府）

## （二）优化服务流程，提升服务效率。

**1. 推行“就近办”。**聚焦高频便民事项，推进跨地区、跨部门、跨层级事项标准化，统一事项名称、申请材料、办理流程、办理时限和申请表单。推广乡镇（街道）、村（社区）等基层代收代办模式，开展基层政务服务能力提升行动，推进政务服务事

项下沉办理，把基层代收代办点打造成综合受理中心、群众身边的政务大厅，逐步实现“就近能办、异地可办、全省通办”。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**2. 深化“综合办”。**深入推进综合窗口改革，在政务服务中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，变企业群众办事“一事跑多窗”为“一窗办多事”，有效解决窗口忙闲不均、群众排长队、办事来回跑等问题。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**3. 集成“套餐办”。**以办成“一件事”为标准，在全省率先落地退休“一件事”改革，健全并联审批系统功能，推动事项关联、表单整合、系统对接和流程再造，强化信息共享和业务协同，实现关联审批服务统一申报、综合受理、并联审批、内部流转、统一反馈。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**4. 推广“智慧办”。**加强政务数据资源共享，对审查标准可量化、数据可获取的服务事项，推行自动预判申报资格，自动调取表单信息，自动带出电子材料，做到智能收件、智能审批，实现“零填报、秒申办”“机器审、秒办理”。（责任单位：市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**5. 推行“承诺办”。**推广证明事项告知承诺制，除法律法

规有明确规定或涉及国家安全、生态环境保护和直接关系到公民人身、重大财产安全的事项外，各部门办理服务事项时，在办事人签订统一规范的《证明事项告知承诺书》后，不得再索要有关证明。（责任单位:市司法局、市有关单位，各县区政府）

**6. 开展“容缺办”。**对具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件，次要条件有欠缺的服务事项，实行容缺办理，办事人只需签订容缺承诺书，在承诺时间内补齐相应材料即可。（责任单位:市有关单位，各县区政府）

**（三）创新服务举措，强化服务支撑。**

**1. 提供“导航办”。**建设完善 7x24 小时政务服务地图，提供智能搜索、智能推荐、智能导航、智能拓展等服务功能，方便企业群众办事。（责任单位:市数据资源局，各县区政府）

**2. 丰富“一码办”。**充分发挥“安康码”的“全覆盖、多功能、一码通”特点，实现“安康码”与政务服务深度融合，做到凭码查询、凭码取号、凭码支付、凭码亮证、亮码取件，实现从“一码通行、一码通办”到“一码共享、赋码生活”。探索以社会保障卡为载体，建立居民服务“一卡通”，在政务服务方面率先实现“同城待遇”。（责任单位:市数据资源局、市人力资源社会保障局、市有关单位，各县区政府）

**3. 开展“委托办”。**鼓励各部门通过委托、授权等方式，

依法依规将部分事项委托其他部门收件转办或受理办理。各级政务服务中心建立代办帮办机制，通过委托窗口人员或购买服务等方式，提供代办帮办服务。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

**4. 完善“互动办”。**依托“皖事通办”总客服，完善政务服务网智能客服功能，建设电话机器人，配合人工兜底，推行“智能+人工”模式，建立7x24小时服务机制。利用人工智能、大数据、5G等技术，提供事前咨询、预约协调、督办评价、事后回访等服务。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

### **三、分类制定服务清单**

聚焦政务服务标准化，强化业务支撑，分类梳理推出适合不同渠道、不同办理方式的7x24小时不打烊“随时办”服务清单。

（一）梳理服务事项目录清单。按照政务服务、“高频刚需”便民服务、“办好一件事”主题服务、智慧审批和跨地区、跨部门、跨层级及长三角地区政务服务“一网通办”等事项类别，动态梳理7x24小时不打烊“随时办”服务事项目录清单。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

（二）完善服务事项实施清单。依托“皖事通办”平台统一事项管理基础支撑，在政务服务事项标准化基础上，推进便民服

务事项标准化,并根据不同渠道的办事场景,完善实施清单要素,并同源管理,做到标准统一、多渠道办理深度融合,实现“无差别”服务。(责任单位:市数据资源局、市有关单位,各县区政府)

(三)推进业务流程再造。根据不同渠道办事特点,优化事项办理流程,细化办事情形、受理条件、申请材料、审批规则,通过表单数据自动填充、数据共享核验、电子证照和电子材料调用等,助推行政审批制度改革,提升服务效能。(责任单位:市数据资源局、市有关单位,各县区政府)

(四)建立服务标准规范。夯实 7x24 小时不打烊“随时办”服务规范、技术标准规范、电子证照应用规范,电脑端、移动端、自助端、电视端申报界面规范,以及窗口端、自助端场所功能、设施设备等服务标准规范。(责任单位:市数据资源局)

#### **四、精准提供服务地图**

聚焦企业群众需求,汇聚全市服务场所地理位置及服务内容等信息,建成基于空间位置的场景化、精准化、智慧化的 7x24 小时政务服务地图。

(一)提供智能搜索。提供语音交互、场景式互动等多种方式,方便企业群众查询搜索各类服务信息。同时,提供办事进度信息查询服务。(责任单位:市数据资源局、市有关单位,各县

区政府)

(二)提供智能推荐。对办事人搜索内容,进行上下文理解、语义分析,精准快速识别办事需求。根据办事人当前位置、当前时间、历史办件等信息,智能推荐最佳办事渠道、办理方式,提供更加精准的订制式政务服务。(责任单位:市数据资源局,各县区政府)

(三)提供智能导航。根据办事人选择,网上办、掌上办等事项直接定位到在线办事入口,一键直达办理页面。选择线下办理的,快速定位到待选服务场所,直观展现地理位置,依托第三方地图提供线路导航。(责任单位:市数据资源局,各县区政府)

(四)提供智能拓展。对办件量、办事路径轨迹、热点事项、办事评价、办事习惯等信息进行大数据分析,研判群众需求,聚焦服务短板,倒逼改革创新,优化资源配置,提升政务服务能力,并接受群众监督评判,将评价结果纳入政务服务“好差评”系统。(责任单位:市数据资源局、市有关单位,各县区政府)

## 五、保障措施

(一)压紧压实工作责任。各地、各部门要高度重视,切实加强组织领导,主要领导亲自抓,分管领导具体抓。强化经费保障,纳入重点项目,加大物力财力人力投入。紧盯目标,把握重点,细化任务分解,合理调配资源,严格落实到位,力戒形式主



义、官僚主义。（责任单位:市有关单位，各县区政府）

（二）加强宣传复制推广。利用各类媒体广泛宣传 7x24 小时不打烊“随时办”服务举措和成效，引导企业群众广泛使用，营造良好氛围。鼓励各地、各部门深化改革，大胆创新，推进更多事项在多渠道提供服务。发挥示范效应，复制推广县区、各部门好的经验做法和典型案例，形成比学赶超、竞相发展的工作格局。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

（三）提升运维保障能力。强化政务数据资源共享，及时跟踪企业群众需求，建立健全事项动态调整、渠道拓展机制，不断升级完善功能。建立健全安全管理、运行保障、问题交办督办机制，强化人力、技术支撑，确保服务安全稳定、可持续、不间断。（责任单位:市数据资源局、市有关单位，各县区政府）

（四）强化工作考核评价。将 7x24 小时不打烊“随时办”服务纳入“互联网+政务服务”考核和营商环境监测评价，充分发挥考核“指挥棒”作用，强化政务服务“好差评”结果运用，推动各项措施落实，不断提高政务服务的标准化、智能化、便民化水平。（责任单位:市督查考核办、市数据资源局，各县区政府）

淮南市人民政府办公室

2020年12月31日