附件

海南省政务服务“零跑动”改革任务清单

为贯彻落实《海南省政务服务“零跑动”改革实施方案》，进一步厘清政务服务“零跑动”改革任务，细化分工，明确责任，制定以下重点任务清单。

一、进一步健全政务服务标准体系

（一）深入推进全省政务服务事项标准化。在完成省级、市县级政务服务事项标准化工作基础上，继续向乡镇延伸推进，2021年12月底前实现政务服务事项受理条件、服务对象、所需材料、法定办结时限、办理结果等要素全省统一，达到“全省通办”要求，即同一事项在不同层级、不同区域“无差别受理、同标准办理”。

牵头单位：省政府政务服务中心、省直其他有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

责任单位：各市县政府。

（二）着力推进政务服务事项优化再造。按照应精简尽精简、应共享尽共享的原则集中开展高频政务服务事项“四减两免”（减材料、减时限、减环节、减跑动；凡是政府部门核发的材料，原则上一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实体证照）梳理改造工作，重点聚焦社会保险、健康医疗、交通出行、教育就业、食药安全等个人办事场景以及企业开办变更注销、综合纳税、就业用工等法人办事场景，以各类“零跑动”办理模式为导向，2021年底前完成400个以上高频事项精细化、智能化梳理和100个以上事项成果应用，2022年9月底前完成全省年办件量500件次以上事项的优化梳理，2023年6月底完成全省全量不同事项5400个以上的优化梳理，同步推进事项改造相关工作。鼓励有条件的市县按省统一标准组织梳理，成果在全省推广。

牵头单位：省政府政务服务中心、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（三）梳理公布政务服务“零跑动”事项清单。各市县政府、省直有关单位以本单位“6+1”政务服务事项为基础，按照“梳理一批、改造一批、公布一批”的原则和全流程网上办、掌上办、自助办、主动办模式，及时汇总形成本单位、本部门“零跑动”事项清单，由省级政务服务管理部门汇总核定后，以省行政审批制度改革领导小组办公室名义统一向社会公布。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（四）优化提升政务服务知识库。组织对政务服务便民热线服务知识库定期更新，今年内根据海南自贸港建设新形势和政务服务“零跑动”改革要求进行新一轮政务知识库充实更新，将政务服务专业术语“口语化”、“平民化”，2021年底前，完成政务服务事项规范名称、常用称呼（别名）、常见咨询问题等信息梳理与汇总，支撑办事检索和线上线下多渠道咨询。推进全省12345政务服务热线整合及语音智能化提升改造，发挥好政务服务总客服功能。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

二、优化提升“零跑动”服务方式

（五）优化全流程网上办服务。以全省一体化政务服务平台为依托，以政务服务事项“一网通办”为主线，深入推进系统集成、数据对接、业务协同等，实现申请人只需登录海南政务服务网就能完成服务定位、办事咨询、事项申报、进度查询、服务评价、结果邮寄送达，全流程“零次到现场”。省级政务服务管理部门负责统筹推进全省各级自建政务服务系统整合，实现与省一体化平台对接互通、市县办件过程数据统一归集和办件进展随时可查，让群众企业办事“只进一张网”。各市县要积极推进各级审批服务事项网上办理，优化办事体验和服务场景，打造特色服务，引导帮助申请人网上办事，逐年提升“全流程网上办”整体水平。省政务服务管理部门和市县政府合力推进更多政务服务事项“省内通办”“区域通办”“跨省通办”，2022年底前实现至少100个事项“省内通办”，深入拓展与粤港澳大湾区、泛珠三角地区更多政务服务事项“跨省通办”。

牵头单位：省政府政务服务中心、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（六）优化掌上办服务。充分发挥移动终端随身携带、智能便捷等特性，逐步整合省直有关单位、各市县政府已建政务服务APP、小程序，打造全省统一政务服务移动端,申请人使用手机即可完成事项办理，过程进度掌上可查、服务体验掌上可评。省级政务服务管理部门负责搭建政务服务移动端平台，优化服务方式，提升个性化、智能化、精准化、主动化服务水平。各市县政府根据实际情况，依托省统一政务服务移动端打造个性化服务站点，接入特色政务服务内容。到2021年底前，省级和市县政务服务事项掌上可办数量超过8000个，政务服务APP日活跃用户数达到35万。

牵头单位：省政府政务服务中心、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（七）优化自助办服务。逐步整合单一功能自助服务终端，利用现有场所布置政务（警务）便民服务站点，逐步整合各类单一功能自助终端并提供“24小时不打烊”便利服务，惠及更多申请人自助办理各类高频事项。省级政务服务管理部门负责制定建设发展规划和事项办理标准，搭建统一共享平台和运维省直单位便民服务站点，2021年底前站点总数增至600个以上、办理事项达330项以上。各市县按照本方案和全省统一规划，结合实际安排建设运维本行政区域内的便民服务站点。2025年底前，根据人民群众和业务办理需要，结合我省财力情况，量力而行、合理发展，逐步实现全省全覆盖。

牵头单位：省政府政务服务中心、省公安厅、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位、中国建设银行海南省分行。

（八）优化主动办（帮办、代办）服务。聚焦民生高频、特殊群体服务事项，优化主动办服务，对于能够明确办理条件的福利类事项，如老年优待证办理、各种津贴补贴发放，无需申请人发起申报，一旦条件满足自动完成办理。充分发挥社区网格员、农村便民服务代办员、第三方服务代办等“最后一公里”作用，主动上门提供服务。2022年底形成一批各具市县特色的主动办服务事项清单。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（九）优化“一件事一次办”服务。以申请人视角的“一件事”目标需求为导向，将两个以上的办事服务或两个以上部门或两个以上地区的系统、数据、人员相互协同方式，为企业和群众提供跨部门、跨层级、跨地区的“一件事”主题集成服务，实现“一次告知”“一表申请”“一套材料”“一口受理”“一网审批”“一窗发证”“一体管理”。到2021年底，努力实现与企业和群众生活密切相关的30个高频政务服务“一件事一次办”，进一步优化流程、规范服务、方便群众。

牵头单位：省政府政务服务中心、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

三、扎实推动线上线下高质量融合发展

（十）完善线上线下“一窗受理”运行机制。认真落实《海南省审批服务综合窗口受理制改革实施方案》（琼府〔2019〕17号），进一步完善“在线咨询、网上申请、综窗受理、分类审批、统一出件、邮寄送达”模式，建立“未办成事”综合窗口协调服务机制，切实帮助人民群众解决堵点难点问题。各级政务大厅审批服务人员要承担做好系统流转、纸质材料送达、办事结果交接等方面工作。2021年底前出台省和市县《政务服务大厅综合受理窗口工作规范》，进一步规范综合窗口运行。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府。

（十一）强化线上线下综合服务兜底功能。充分发挥各级政务大厅综合咨询窗口服务作用，主动帮助、正确引导申请人通过线上渠道办理政务服务事项。保留必要的线下服务窗口，审批服务部门不得以提供线上服务为由，排斥或拒绝企业和群众自主选择线下服务，特别是对于老年人、残疾人等服务对象，要主动耐心帮助申请人完成事项办理，提高群众办事满意度。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府。

（十二）优化配置线上线下综合窗口资源。2021年底前各级政务大厅完成综合收件窗口、统一出件窗口设立相关工作，逐步配备高拍仪、电子识别设备等智能设备，提高线上线下综合窗口办事效能；2021年10月底前建立全省邮政、快递服务机制，提供上门取件和结果邮寄服务，确保办事材料及时送达窗口，办事结果安全准确送达申请人。

牵头单位：省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府，中国邮政集团海南省分公司。

四、强化信息化技术支撑

（十三）提升全省一体化政务服务平台综合保障功能。深化AI（人工智能）相关技术在传统审批业务中的应用，2021年底前完成全省政务服务统一物流平台、统一咨询系统、统一支付平台、统一短信平台等公共性基础支撑能力升级，初步具备智能化支撑能力，达到咨询服务精准友好、简单事项自动审批、复杂事项辅助审批的体验和效果，创新打造企业和群众“数字身份”支撑各类办事场景应用。2022年6月底前完成一体化政务服务平台升级迭代，完善功能和性能，提升企业和群众获得感。

牵头单位：省大数据管理局、省公安厅。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（十四）拓展电子印章平台支撑能力。2021年底前完成海南省统一电子印章系统升级改造，拓展电子印章在政务服务、行政管理以及个人和企业办事中的广泛应用，通过持续推广，逐步覆盖全省党政机关、社会团体及市场主体。

牵头单位：省大数据管理局、省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（十五）规范政务服务电子文件的归档和管理。2021年底前出台海南省政务服务电子文件档案管理办法，明确相关流程规范。将电子文件配套信息系统建设纳入全省一体化政务服务平台建设内容，2022年6月底前完成配套信息系统建设，完成对全省政务服务电子文件管理工作的培训。

牵头单位：省档案局、省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（十六）推进电子证照和数据精准共享。坚持政务服务业务需求导向，制定数据共享责任清单，明确各部门之间的电子证照和数据共享具体需求，倒逼数源部门精准归集电子证照、提供共享数据，确保数据及时更新、动态可用，2021年底全省政务数据共享需求满足率达到90%以上。

牵头单位：省大数据管理局、省政府政务服务中心。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

（十七）构建政务服务专题数据库。按照“应归集尽归集”的原则开展政务服务事项、办件、证照、评价、电子档案、咨询投诉等各类数据的全量归集和治理，2022年底前构建全省政务服务专题数据库，具备为业务协同、服务优化、分门别类、数据分析、汇总统计、领导决策等提供支撑的能力。

牵头单位：省大数据管理局。

责任单位：各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，驻琼部队，省高级法院，省检察院，中央国家机关驻琼单位，各人民团体，各高等院校，各民主党派省委，各新闻单位。