

数字政府动态

DIGITAL GOVERNMENT DYNAMICS

政务服务分册

《数字政府动态》由新点软件数字政府研究院主导整理编制，每月一期，旨在传递当月数字政府领域相关的政策热点、创新实践及吹风会等相关讯息，是及时把握数字政府领域发展趋势、洞察商机的高质量参考材料。

2022年

08

第04期



数字政府研究院

国泰新点软件股份有限公司

GUOTAI EPOINT SOFTWARE CO., LTD.

江苏省张家港市江帆路8号

0512-58188000

0512-58132373

<http://www.epoint.com.cn>

目 录

本期导读	3
一、 要闻速递	3
1.1、 中共中央办公厅 国务院印发《关于规范村级组织工作事务、机制牌子和证明事项的意见》政策原文	3
1.2、 国务院印发《关于进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的意见》政策原文	3
1.3、 市场监管总局发布《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》政策原文	4
1.4、 住房和城乡建设部办公厅印发《关于开展建筑施工企业安全生产许可证和建筑施工特种作业操作资格证书电子证照试运行的通知》政策原文	4
二、 政策广角	5
2.1、 【北京】北京市人民政府印发《北京市助企纾困优化营商环境若干措施》政策原文	5
2.2、 【江苏】江苏省人力资源社会保障厅 印发《江苏省人力资源社会保障部门优化营商环境实施意见》政策原文	5
2.3、 【浙江】浙江省人民政府印发《关于深化数字政府建设的实施意见》政策原文	6
2.4、 【河北】河北省政务服务办印发《关于各级政务服务中心实行“一窗综合受理”的通知》政策原文	6
2.5、 【河南】河南省人民政府办公厅印发《河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案》政策原文	7
2.6、 【湖北】湖北省人民政府办公厅发布《关于 2022 年深入推进“一事联办”工作的通知》政策原文	7
2.7、 【湖南】湖南省人民政府印发《支持长沙市深化“放管服”改革和数字化转型的实施方案》 政策原文	7
2.8、 【四川&重庆】四川省人民政府办公厅、重庆市人民政府办公厅印发《支持成渝	

地区双城经济圈市场主体健康发展若干政策措施》政策原文	8
2.9、【贵州】贵州省大数据局等 14 个部门发布《关于全面推进第四批电子证照在政务服务中应用的通知》政策原文	9
2.10、【云南】云南省人民政府办公厅发布《关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》政策原文	9
2.11、【云南】云南省人民政府办公厅印发《云南省政务服务平台移动端建设工作方案》政策原文	9
2.12、【甘肃】甘肃省人民政府办公厅印发《关于全面深化工程建设项目审批制度改革持续优化营商环境的若干措施》政策原文	10
三、 创新实践	10
3.1、【江苏】昆山开县级市先河，“昆如意”入驻国家政务服务平台	10
3.2、【江苏】常州首个“工程建设项目全生命周期政务服务”上线	11
3.3、【江苏】靖江政务服务“跨省通办”向基层延伸	11
3.4、【浙江】海曙政务智感通平台上线，群众办事等候超 15 分钟即提醒	11
3.5、【广东】广东省推出全国首个省级政务服务平台“视频办”服务专区	12
3.6、【广东】粤商通 3 年上线 2873 项涉企服务，为 1258 万注册用户办理业务超 2514 万件	12
3.7、【天津】市场主体登记智能小客服上线：一看就能懂 一点就能办	12
3.8、【河北】就近办、网上办、自助办！雄安打造“家门口”的政务服务圈	13
3.9、【河南&新点】忘带证件不用慌 郑州高新区首批 20 个事项实现“刷脸办” ..	13
3.10、【山东】济南市高效融合线上线下服务资源,打造政务服务“智慧导服”平台	14
3.11、【山东】商河政务服务“码”：高度集成政务服务功能，打破企业群众信息获取壁垒	14
3.12、【黑龙江】黑龙江省推行档案管理“掌上办”和“跨省通办”模式	14
3.13、【青海】西宁与成都实现 210 项政务服务项目“跨省通办”	15
四、 新点解读	15
4.1、 解读《浙江省人民政府关于深化数字政府建设的实施意见》：聚集深化数字政府建设，加速打造数字变革高地	15
五、 热点前瞻	19
5.1、 国新办举行困难群众兜底保障国务院政策例行吹风会	19

本期导读

《数字政府动态——政务服务分册》8月刊选取国家级、部委、省级重要政策16条，其中国家级重磅政策2条，部委2条，省级政策12条，主要聚焦于营商环境优化、电子证照应用、政务服务便利化、数字政府建设等内容；同时，选取江苏、浙江、广东、山东等地在数字政府领域的先进做法和地方经验，集成为13条创新实践，主要集中在涉企服务、跨省通办、数据共享等领域。此外，本期特别收录新点数字政府研究院对《浙江省人民政府关于深化数字政府建设的实施意见》的原创解读，敬请关注。

一、要闻速递

1.1、中共中央办公厅 国务院印发《关于规范村级组织工作事务、机制牌子和证明事项的意见》[政策原文](#)

中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于规范村级组织工作事务、机制牌子和证明事项的意见》，提出**减轻村级组织工作事务负担、精简村级工作机制和牌子、改进村级组织出具证明工作**三方面主要任务。意见要求，深化全国基层政权建设和社区治理信息系统分级应用，探索以县（市、区、旗）为单位推进村级数据资源建设，逐步实现村级组织工作数据**综合采集、多方利用**。整合村级组织和工作机制办公场所，优化以村党群服务中心为基本阵地的村级综合服务设施布局，村级组织和工作机制原则上全部在综合服务设施中办公，实行“一站式”服务、“一门式”办理。完善部门政务信息系统基层治理领域**数据资源共享交换**机制，鼓励党政群机构采取**网上核验、主动调查、告知承诺**等方式，最大限度减少村级组织出具证明事项。

1.2、国务院印发《关于进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的意见》[政策原文](#)

国务院办公厅印发《关于进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的意见》，就进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的有关事项提出明确要求。文件提出，要**规范适用行政裁量权基准**，发现适用的行政裁量权基准可能出现明显

不当、显失公平，或者行政裁量权基准适用的客观情况发生变化的，要严格按照规定调整适用。要加强行政裁量权基准管理，强化日常监督管理，加强对行政裁量权基准制度执行情况的监督检查，建立行政裁量权基准动态调整机制。大力推进技术应用，将行政裁量权基准内容嵌入行政执法信息系统，为行政执法人员提供精准指引，有效规范行政裁量权行使。

1.3、市场监管总局发布《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》[政策原文](#)

市场监管总局发布《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》，提出将加强认证机构资质审批“证照分离”改革事中事后监管。一是将“双随机、一公开”监管作为认证监管的基本手段。根据不同风险程度、信用水平，合理确定抽查比例，制定差异化监管措施。二是推进各类检查结果信用信息的归集和共享，通过国家企业信用信息公示系统向社会公示，依法依规对违法失信行为实施联合惩戒。三是运用信息化和大数据手段对认证关键环节进行风险监测，积极探索智慧监管方式，深入推进“互联网+监管”；依法依规做好风险处置工作，及时发布认证风险预警和风险追溯结果，确保不出现系统性、区域性风险。

1.4、住房和城乡建设部办公厅印发《关于开展建筑施工企业安全生产许可证和建筑施工特种作业操作资格证书电子证照试运行的通知》[政策原文](#)

住房和城乡建设部办公厅印发《关于开展建筑施工企业安全生产许可证和建筑施工特种作业操作资格证书电子证照试运行的通知》，明确自2022年10月1日起，开展建筑施工企业安全生产许可证和建筑施工特种作业操作资格证书电子证照试运行。

《通知》要求，各地要依据相关要求，依托省级政务服务平台或相关审批发证系统，建立电子证照的制作、签发和信息归集业务流程，规范数据信息内容和证书样式，并通过全国工程质量安全监管信息平台进行电子证照赋码，形成全国统一的电子证照版式。各省级住房和城乡建设主管部门负责统筹协调本行政区域

内电子证照数据对接工作，将已制发的电子证照数据实时上传至全国工程质量安全监管信息平台，进行归集和存档。全国工程质量安全监管信息平台及微信小程序向社会公众提供证照信息公开查询以及二维码扫描验证服务，并向各省级住房和城乡建设主管部门实时共享电子证照信息，实现**电子证照信息跨地区互联互通互认**。

二、政策广角

2.1、【北京】北京市人民政府印发《北京市助企纾困优化营商环境若干措施》[政策原文](#)

北京市人民政府印发《北京市助企纾困优化营商环境若干措施》，重点围绕涉企服务、网上办事、准入准营、扩大经营等方面，提出了 34 条改革举措。一是在**涉企服务**方面，将在全市范围内开展“防疫情、稳经济、助企纾困”走访服务活动。针对企业急难问题和困难行业集中诉求，采取“一企一策”“一业一策”等多种方式，加大协调解决力度。二是针对疫情期间**企业远程办公需求**，将加快建设“**全程网办、集成联办、跨省通办、移动可办**”的数字服务平台，为企业提供更加智能化和精准的政务服务。同时，持续推动中小微企业首贷补贴和贷款延期还本付息等事项网上办理，加快实现**全部涉企服务事项“全程网办”**。三是在**商事制度改革**方面，将推进**照后减证和简化审批**，实现更多市场主体“**准入即准营**”，进一步降低企业制度性交易成本。对于餐饮、零售、文娱、乡村民宿等受疫情影响较大的**消费领域**，加快推行“一业一证”。

2.2、【江苏】江苏省人力资源社会保障厅 印发《江苏省人力资源社会保障部门优化营商环境实施意见》[政策原文](#)

江苏省人社厅印发《江苏省人力资源社会保障部门优化营商环境实施意见》，从就业稳企、社保惠企、人才强企、法治护企、服务便企等方面，提出 20 条具体举措。《意见》提出，要**创新提升事中事后监管效能**，公正透明“法治护企”，制定**轻微劳动保障违法行为免于行政处罚事项清单**，实施包容审慎监管，完善“双随机、一公开”抽查事项清单；要推进**信用体系建设**，依据公共信用信息目录和失信惩戒措施清单，分类制定信用状况评价认定办法，完善信用修复机制，逐步

为市场主体建立信用档案。全面推广证明事项告知承诺制和涉企经营许可事项告知承诺制；要大力推进政务服务体系建设，提质增效“服务便企”，深入推进“人社服务快办行动”，聚焦企业开办、招工解聘、签订合同、参保缴费、注销登记等关键环节，推出更多“一件事”“打包办”服务。加强与银行、邮政、基层平台等单位的合作，打造城区步行 15 分钟、乡村辐射 5 公里的人社服务圈，方便企业群众“就近办”。

2.3、【浙江】浙江省人民政府印发《关于深化数字政府建设的实施意见》[政策原文](#)

浙江省政府印发《关于深化数字政府建设的实施意见》，围绕构建数字化、智能化的政府运行新形态，实现政府治理方式变革和治理能力提升，提出了全面推进政府数字化履职能力体系建设的 6 个方面举措、24 项具体任务。文件明确浙江省数字政府建设两个阶段目标：到 2025 年底，实现政府履职核心业务数字化全覆盖，“掌上办事之省”“掌上办公之省”“掌上治理之省”基本建成，政府治理体系和治理能力现代化水平显著提升，以数字政府实战实效助力实现“两个先行”；到 2035 年，高水平建成“整体智治、唯实惟先”的现代政府，为基本实现高水平现代化和共同富裕提供强大动力和法治保障。

2.4、【河北】河北省政务服务办印发《关于各级政务服务中心实行“一窗综合受理”的通知》[政策原文](#)

河北省政务服务办印发《关于各级政务服务中心实行“一窗综合受理”的通知》，要求建立健全“一窗综合受理”机制，全面推进全省政务服务标准化规范化便利化，切实方便企业和群众办事。根据《通知》，各级政务服务中心兼顾建筑结构特点和事项关联度、办理量、复杂度等因素，设置综合受理区、企业开办专区、工程建设项目审批专区、快捷即办区、出件送达区、咨询帮办区、自助服务区、办事等候区等功能分区，提供咨询引导、信息查询、网上申报、事项办理、证照领取等办事服务。同时，将按部门、按事项分散设置的受理窗口进行整合，推动分部门“多窗式”服务向跨部门“一窗式”服务转变，统一规范窗口名称，实现企业群众到任一窗口，即可办理相关领域所有事项。

2.5、【河南】河南省人民政府办公厅印发《河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案》[政策原文](#)

河南省人民政府办公厅印发《河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案》，从清单之外无审批、极简审批全覆盖等 8 个方面，提出 35 项改革措施。方案明确，2022 年年底，河南系统性重塑行政审批制度和整体性优化政务服务环境改革框架基本形成，政务服务事项全面实行目录清单管理、实现政务服务中心应进必进，省一体化政务服务平台全面建成。2025 年年底，系统性重塑行政审批制度和整体性优化政务服务环境改革取得实质性成效，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成，全面实现极简审批、免证可办、免申即享、有诉即办、审管协同全覆盖，带动全省营商环境进入全国第一方阵。

2.6、【湖北】湖北省人民政府办公厅发布《关于 2022 年深入推进“一事联办”工作的通知》[政策原文](#)

湖北省人民政府办公厅发布《关于 2022 年深入推进“一事联办”工作的通知》，在巩固提升前期“一事联办”工作成效的基础上，2022 年新增 20 项“一事联办”主题事项全省推广实施。文件要求，涉及“一事联办”主题事项的业务审批系统均应与省统一受理平台深度对接，并实时全量汇集办理结果、证照等数据。供水、供气所涉业务系统和其他地方自建系统由各市（州）负责打通，供电审批系统和其他国垂、省垂系统由省级主管部门负责打通。

2.7、【湖南】湖南省人民政府印发《支持长沙市深化“放管服”改革和数字化转型的实施方案》[政策原文](#)

湖南省人民政府印发《支持长沙市深化“放管服”改革和数字化转型的实施方案》，围绕 3 个关键领域提出改革举措，明确 38 项省级经济社会管理权限下放长沙，赋能“强省会”战略。一是支持长沙市全面实施市场准入负面清单制度，建立市场准入隐性壁垒台账；支持长沙市率先推行涉企行政审批“一照通”“一业一证”“承诺即入制”改革，试行“一址多照”“一照多址”改革，便利企业

扩大经营规模。围绕民生工程，创新提供“**免证办**”“**掌上办**”“**就近办**”“**帮代办**”“**上门办**”等有针对性的便利举措。二是创新政府监管体系，出台市场监管领域轻微违法违规行免罚清单，推行轻微违法行为**首次免罚**、“**沙盒监管**”、“**触发式监管**”等模式。三是提出数字基础省市共建、数据资源省市共享、数据市场省市共促、数字场景省市共创、安全保障省市共管的模式，明确支持长沙市打造“**无证明**”城市，依规有序开放部省级证照数据接口；支持长沙市在货物报关、银行贷款、项目申报等经济领域和教育、医疗等公共服务领域，推广**在线身份认证**、**电子证照**、**电子签章应用**，开展市域内“**一卡通**”就医等场景创新应用，打造一批可复制推广的场景示范。

2.8、【四川&重庆】四川省人民政府办公厅、重庆市人民政府办公厅印发《支持成渝地区双城经济圈市场主体健康发展若干政策措施》[政策原文](#)

四川省人民政府办公厅、重庆市人民政府办公厅印发支持成渝地区双城经济圈市场主体健康发展若干政策措施的通知，就加大财税支持力度、强化金融服务支撑、提升政务服务效能、大力优化市场监管、营造良好法治环境提出一揽子政策措施。

在提升政务服务效能方面，文件要求建设川渝惠企“**政策通**”平台，实现川渝惠企政策**集中发布、精准推送、线上解读、在线申请**；深化拓展政务服务“**川渝通办**”，围绕企业异地投资兴业、流动人口异地就医就学落户等跨省高频事项，推动更多**区域性特色事项通办**。

在优化市场监管方面，要求全面构建川渝两省市**市场主体注册登记一体化服务体系**，无差别受理、同标准办理注册登记，市场主体可自由选择注册地，异地申办、领取营业执照。推广川渝市场主体经营范围主题式套餐服务，建立高频服务事项场景化主题套餐，持续建立清单化管理制度和更新机制，形成川渝“**一件事主题式套餐服务**”事项清单，实现各类登记信息川渝两省市**共享和互通互认**，进一步提升市场主体开办的便利度。

2.9、【贵州】贵州省大数据局等 14 个部门发布《关于全面推进第四批电子证照在政务服务中应用的通知》[政策原文](#)

贵州省大数据局等 14 个部门发布《省大数据局等 14 部门关于全面推进第四批电子证照在政务服务中应用的通知》，共同推进“中华人民共和国无线电台执照（地面无线电业务）、第二类监控化学品经营许可证、监控化学品生产特别许可证书、就业创业证”等 50 类电子证照（含证照、证明和批文）**跨部门、跨行业、跨领域互通互认互用**。文件指出，要切实发挥好**证照数据**的价值，推动证照的互通互认和扩大应用，通过省数据共享交换平台向各级各部门提供**统一证照服务**，推动电子证照在政务服务中“**在线核验**”，建立起**电子证照数据异议处理机制**。

2.10、【云南】云南省人民政府办公厅发布《关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》[政策原文](#)

云南省人民政府办公厅发布《关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》，文件要求，一是聚焦系统融通，提升“**一网覆盖**”能力，要求强化统一身份认证，健全全省统一用户体系；整合申办服务渠道，确保政务服务统一受理；推动系统互联互通，实现业务办理一网流转；夯实终端服务支撑，提升统一制证出件能力。二是聚焦流程再造，提升“**业务协同**”能力，要求精简申办材料，全面推行“一表申请”；推动集成办理，完善主题套餐服务；优化业务模式，提供高效办事服务；加强精准联动，推动审批监管协同。三是聚焦数据赋能，提升“**共享复用**”能力，要求统一标准规范，保障数据高效流通；升级资源中心，强化共享服务支撑；推进数据治理，优化数据供给质量；加强供需对接，深化拓展场景应用。

2.11、【云南】云南省人民政府办公厅印发《云南省政务服务平台移动端建设工作方案》[政策原文](#)

云南省人民政府办公厅印发《云南省政务服务平台移动端建设工作方案》，要求推动全省移动政务服务应用“**一端集成、全省共用**”，全面提升移动政务服

务能力和水平。方案明确，将在 2022 年 10 月底前，升级“一部手机办事通”，满足全省移动政务服务主要提供渠道和总入口需求，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务；在 2022 年底前，分批分类有序推进各地各部门移动政务服务应用（含 APP、小程序、公众号）接入，基本实现全省移动政务服务应用统一服务入口。

2.12、【甘肃】甘肃省人民政府办公厅印发《关于全面深化工程建设项目审批制度改革持续优化营商环境的若干措施》[政策原文](#)

甘肃省人民政府办公厅印发《关于全面深化工程建设项目审批制度改革持续优化营商环境的若干措施》，在全省鼓励推行“一个章子管挖占”；推进房建市政项目“拿地即开工”改革。文件指出，全省要鼓励推行“一个章子管挖占”，打造“一个章子管挖占”并联审批监管机制。各地各有关部门要全面应用工程建设项目审批管理系统“多规合一”业务协同平台，实时更新工程建设项目“多规合一”的“一张蓝图”；各地要以“一次都不跑”“全在线上跑”为目标，打造一流工程建设项目审批、服务、监管系统，实行项目立项、审批、施工、竣工验收全生命周期监管服务。

三、创新实践

3.1、【江苏】昆山开县级市先河，“昆如意”入驻国家政务服务平台

江苏昆山鹿路通 App “昆如意”企业服务平台正式入驻国家政务服务平台，在手机端和 PC 端均可进入，汇聚了昆山多项企业服务项目。这也是全国首个登录国家政务服务平台的县级企业服务平台，将在全国范围内为昆山企业提供更多便捷办事通道。同时，鹿路通 App 于今年 6 月 20 日设立“昆如意企业服务平台”企业版，作为“昆如意”数字服务总入口的移动端服务平台，汇聚企业政策类、申报类、联办类和互动类“四类服务”，为企业提供 22 项企业全生命周期服务，设有 58 个服务应用场景。截至 8 月 28 日，企业移动端日均点击量达 100 万次，总点击量已超 4500 万次，已为企业提供 48375 次“不见面服务”。

3.2、【江苏】常州首个“工程建设项目全生命周期政务服务”上线

江苏常州经开区在全市首创的“工程建设项目全生命周期政务服务”专栏，在江苏政务服务网常州经开区旗舰店正式上线，首批开通了**申报辅导、业务办理、代办服务、政策兑现、意见反馈**五大功能，贯穿工程建设项目全过程。专栏为企业进行审批政策“贴心辅导”，集中展示1张主要环节审批流程示意图、2类工程建设项目综合服务指南、3类工改优化措施、35份事项办理告知书、55份相关政策文件，企业可以**随查随用**。项目建设中，企业可以通过审批事项“一网汇集”，办理从立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收到办理不动产权证等多个阶段共计87项常见事项，更快更方便地完成事项办理。

3.3、【江苏】靖江政务服务“跨省通办”向基层延伸

随着人员异地流动和企业跨区域经营日益频繁，群众对政务服务“跨省通办”的需求日趋增多，江苏靖江市积极落实政务服务“跨省通办”改革要求，推进**公安、社保、民政、市场监管**等各领域群众关注的高频政务服务事项“跨省通办”。目前“跨省通办”事项达135个，涉及失业登记、企业职工基本养老保险关系转移接续、领取养老金人员待遇资格认证、电子社会保障卡申领、户口迁移、门诊费用跨省直接结算等。为进一步打通政务服务“最后一公里”，靖江市积极探索“跨省通办”改革向基层延伸，从135个“跨省通办”事项中，选取20个高频事项，延伸到各地为民服务中心“就近办、一次办”，全面推动“减环节、减时间、减材料、减跑动”，让群众在家门口享受便捷服务。

3.4、【浙江】海曙政务智感通平台上线，群众办事等候超15分钟即提醒

为进一步提升群众办事满意度和体验感，浙江省宁波市海曙区政务办将“数字赋能”理念融入建设，结合数字化改革项目——政务智感通平台，开发上线**15分钟等候超时提醒**功能，用“智能感知”，让潮汐窗口有了“涨退潮”时刻表。到中心大厅办事的群众，如果取号后超过15分钟还没有被窗口叫到号，平台就会通过钉钉消息提醒相关区块负责人。通过对群众等候时间的**智能感知、动**

态监测、实时提醒，负责人能够及时采取各类应对措施，以方便群众高效办事。

3.5、【广东】广东省推出全国首个省级政务服务平台“视频办”服务专区

广东政务服务网“视频办”服务专区正式发布上线。作为全国首个省级政务服务平台“视频办”服务专区，可为企业群众提供办事咨询、网办辅导、业务受理全流程服务，创新性地将线下优质服务资源送到企业群众身边，实现线上线下深度融合，创领企业群众办事全新体验。相较于传统的“网上办、指尖办”，或者以文字、语音为主的线上服务方式，“视频办”平台立足“泛在可及、数字普惠”，提供专业化咨询导办、手把手在线辅办、面对面专属快办和心连心创新暖办等一系列特色服务。依托“视频办”平台，基层可快速搭建直播宣传、执法监督、营商环境、网络问政、应急心理辅导、助老助残等新型服务互动载体，使现有“网上办”模式迭代出不依赖专用设备和场地，方便可及的“视频办”政务服务模式，有效打破地域和时空对政务服务的限制，让政务服务更有温度。

3.6、【广东】粤商通 3 年上线 2873 项涉企服务，为 1258 万注册用户办理业务超 2514 万件

依托粤商通涉企移动政务服务平台，广东充分利用数字化手段助力疫情防控。聚焦封控区、管控区、防范区三类防控区域内市场主体实际困难，广东省在粤商通上快速搭建“三区”产业链供应链保障平台，用户可在粤商通上对生产、货运过程中遇到的具体问题提出诉求。在此基础上，广东省还推出市场主体诉求响应平台，与粤省心 12345 热线联通，为全省各类市场主体提供“一站式、全天候、智能化、及时办”的诉求响应服务。据统计，诉求响应平台接收企业诉求工单累计 29.9 万件，办结满意率 96.82%。

3.7、【天津】市场主体登记智能小客服上线：一看就能懂 一点就能办

近日，市场主体登记智能小客服上线天津市政务服务网上办事大厅的市场主体一网通办系统。智能小客服支持语音引导、视频导航、机器人 24 小时智能问

答、文字提问、上传图片咨询、关联问题推荐、远程人工客服等多种便利化的贴心咨询服务，通过信息化、智能化手段赋能市场主体登记各类咨询、各类信息填报，让各类市场主体申报人“一看就能懂、一点就能办”。此外，智能小客服支持微信小程序独立使用，微信绑定后办事人可以留存自己的咨询记录，查看完整版视频导航，同时还支持各区局结合实际拓展定制化需求，提供一对一专属贵宾服务。

3.8、【河北】就近办、网上办、自助办！雄安打造“家门口”的政务服务圈

河北雄安新区公共服务局聚焦群众急难愁盼，发挥一体化政务服务平台核心作用，在村（社区）综合服务站及各类社会机构经营网点广泛布设智能终端，推进乡村政务服务事项网上办理，确保企业群众常办事项实现就近办理、自助办理。为进一步深化政务服务“就近办、网上办、自助办”服务，雄安新区将在村综合服务站全面布设“政务服务·裕农通”；在村（社区）综合服务站、银行、邮政、电信网点等场所布设“河北省政务服务智能终端”；在社区布设“社区一站式服务共享大厅”等集成式自助终端，为企业群众提供住建行业资质证书自助变更、延期个人参保信息查询、个人医保参保信息查询、城乡居民参保登记、开具个人所得税纳税记录、营业执照打印、基层电子证明打印等政务服务事项的自助办理。

3.9、【河南&新点】忘带证件不用慌 郑州高新区首批 20 个事项实现“刷脸办”

为进一步优化业务流程，推进办理材料再精减、办事流程再优化、配套制度再完善、便民服务再提升，河南郑州高新区在政务服务大厅设置“刷脸办”体验专区。办事群众到高新区政务服务大厅“刷脸办”体验专区办事时，可通过窗口桌面双面屏一体机人脸比对授权方式获取身份信息，授权后即可自助查询获取名下相关证照信息，整个办事过程无需再出示身份证、营业执照、不动产权证等。目前，首批已上线“刷脸办”事项共包括食品小经营店登记、临时占用城市道路许可、执业兽医备案等 20 个，可实现减免的材料共 22 类，材料减免率达 36.27% 以上。

3.10、【山东】济南市高效融合线上线下服务资源，打造政务服务“智惠导服”平台

“智惠导服”系统在“泉惠企”济南市企业服务综合智慧平台布设入口，成为惠企服务的主要渠道之一。该平台充分运用人工智能技术，通过人脸识别、图像识别、语音识别与合成、语义理解、远程控制等技术，针对政务服务的办事指南讲解、高频问题交互式问答等典型场景，提供全新**智能人机交互体验式服务**。以政务服务事项为基础，建设**标准化知识库体系**，将全市 3200 余项政务服务事项全部纳入平台一体化管理，实现政务服务事项办事指南**同步更新、实时调用**。围绕办事指南简易化、惠企政策解读通俗化、操作指导视频化、个性问题处理人工化，聚焦企业和群众咨询频率较高的热点问题梳理形成 5.6 万条标准化问答知识库，针对不同场景，定制导引版“**办事攻略**”和“**图文指南**”，为企业群众办事咨询提供强有力支撑。

3.11、【山东】商河政务服务“码”：高度集成政务服务功能，打破企业群众信息获取壁垒

山东济南商河县行政审批服务局探索研究**政务服务创新应用模式**，将政务服务相关的各类线下窗口咨询、事项服务指南、网上申报、掌上预约办理、线上问询等各类信息，通过一“码”进行**高度集成**，在全省率先推出“**政务服务‘码’上知道**”，让企业、群众在家门口甚至是足不出户就能实现事项“码”上查、“码”上办，打破了企业、群众获取政务服务信息的壁垒。“端口码”后台共有 11 个板块的政务服务内容，包括各级政务服务大厅窗口电话、县级镇级高频事项的办事指南各 20 个、可网办事项清单、济南政务服务一网通办·商河站入口、济南市范围内各部门办事服务指南详情查询、线上申报办理、线上办事指导等。

3.12、【黑龙江】黑龙江省推行档案管理“掌上办”和“跨省通办”模式

为推动流动人员人事档案管理信息化建设，黑龙江省人才服务中心上线“**黑龙江省流动人员人事档案管理服务系统**”，供全省 122 家公共就业和人才服务机

构使用。“龙江人才”微信小程序同步上线，实现人才公共服务事项“一点存档、多点服务”和“掌上办”。目前，全省各级人才服务机构可线上受理档案所在地查询、出具相关证明、办理档案接转、预约等业务，流动人员人事档案接转等服务事项实现“跨省通办”。有效解决了群众办理档案业务需要“多地跑、多次跑”的问题，打通了流动人员人事档案管理服务“最后一公里”，全面提升了全省人才公共服务效能和精准度。

3.13、【青海】西宁与成都实现 210 项政务服务项目“跨省通办”

青海西宁市“五区两县”与四川成都市金堂县签订“跨省通办”合作协议，涉及公共服务、行政许可、行政确认、行政审批等多类事项，累计共 210 多项政务服务项目。通过打通线上线下办理渠道、设置专门“窗口”、开通远程视频渠道等方式，将包含公积金、不动产、公安、税务、民政、教育、交通运输、卫健、市场监管等多个行业领域，涵盖出生、企业开办、税务查询等与群众生产生活密切相关、办件量大的高频事项纳入合作范围。大大推进了线上线下业务深度融合，通过创新政务服务流程和服务方式，满足两地企业和群众“跨省办、异地办、一次办”的愿景，最大限度方便企业和群众办事，将全力为企业和广大群众提供高效、优质、满意服务。

四、新点解读

4.1、解读《浙江省人民政府关于深化数字政府建设的实施意见》：聚集深化数字政府建设，加速打造数字变革高地

数字政府建设是创新政府治理理念和方式、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要措施。浙江是数字政府建设的先行地，多年来，省委省政府坚持“一张蓝图绘到底”，持续推进“四张清单一张网”、“最多跑一次”、政府数字化转型和数字化改革，运用数字技术对政府治理方式、流程、手段、工具进行全方位、系统性重塑，基本搭建了数字政府的“四梁八柱”，一体化政务服务和监管效能大幅提升，数字治理成效不断显现，形成了数字政府建设的先发优势。

一、起草背景

为贯彻落实党中央、国务院关于加强数字政府建设的重大决策部署和省第十五次党代会提出的打造数字变革高地的要求，浙江省人民政府于 2022 年 7 月 30 日印发了《关于深化数字政府建设的实施意见》（浙政发〔2022〕20 号，以下简称《实施意见》）。《实施意见》是全省政府系统落实省第十五次党代会精神，聚力打造数字变革高地的**指引性文件**，对推动浙江数字政府建设持续走在前列、勇立潮头，率先建设人民满意的现代政府具有重要指导作用和现实意义。

二、总体考虑

（一）突出以人民为中心。把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，突出提升公共服务数字化、智能化水平，用数字化理念、技术和手段破解群众企业“急难愁盼”问题，打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系，努力让数字政府建设成果更多更公平惠及全体人民。

（二）突出体现浙江辨识度。将《实施意见》与贯彻落实省第十五次党代会精神、省委数字化改革总体部署紧密结合，坚持用好数字化改革**顶层设计、增量开发、迭代升级理念思路**和**“V”模型方法路径**，聚焦打造具有浙江辨识度和全国影响力的标志性实践成果，因地制宜提出浙江省重大改革任务、落实举措，力求彰显浙江辨识度、首位度和创新性。

（三）突出可操作可落地。将《指导意见》7 个方面 143 条任务，逐项落实到浙江省数字政府重大改革任务和数字化重大应用中，确保规定动作接得牢、改革任务全覆盖、重点内容相衔接。同步制定任务清单，明确工作体系、责任单位，确保各项任务量化闭环，落细落实。

三、主要内容

《实施意见》是省级层面**第一个关于数字政府建设的纲领性文件**，涵盖**七个部分内容**，包括总体要求、以数字化改革助力政府职能转变、以数字政府建设助推数字浙江发展、构建“平台+大脑”支撑体系、构建数字政府全方位安全保障体系、构建数字政府建设理论和制度体系、全面加强党对数字政府建设工作的领导。

1. 总体要求

一是指导思想。围绕数字政府建设的出发点和落脚点、改革创新、方法路径、数据赋能、协同治理、安全可控等方面展开论述，重点提出以数字政府建设持续

创新施政理念、履职方式、服务模式、治理机制，推动公平服务普惠便利化、政府管理透明公平化、政府治理精准高效化、政府决策科学智能化。

二是总体目标。包括近期目标及远期目标，近期目标为实现政府履职核心业务数字化全覆盖，“掌上办事之省”“掌上办公之省”“掌上治理之省”基本建成，政府治理体系和治理能力现代化水平显著提升，以数字政府实战实效助力实现“两个先行”，远期目标为高水平建成“整体智治、唯实惟先”的现代政府，为基本实现高水平现代化和共同富裕提供强大动力和法治保障。

2. 重点任务

一是以数字化改革助力政府职能转变。包括构建数字化经济调节体系、构建数字化市场监管体系、构建数字化社会治理体系、构建数字化公共服务体系、构建数字化生态环境保护体系、构建数字化政府运行体系六个方面，重点提出将数字技术广泛应用感知经济社会发展态势，健全经济高质量发展监测预警调度机制；运用数字技术构建开放透明可预期的统一市场环境，形成服管融合、精准闭环的新型监管机制；以数字化手段推动社会治理模式从单向管理转向双向互动、从线下转向线上线下融合；深化政务服务标准化规范化便利化改革，全面提升公共服务数字化、智能化水平；全面推进生态环境数字化改革，全域推进国土空间治理现代化等内容。

二是以数字政府建设助推数字浙江发展。包括撬动数字经济发展、驱动数字社会建设、营造良好数字生态三个方面，重点提出利用数据资源推动研发、生产、流通、服务、消费全价值链协同；以数字政府建设推动数字化服务普惠应用，深化“四治融合”基层治理体系；促进数字技术与社会发展全面融合，推动数据全面融入生产、分配、流通、消费和社会服务管理等各个环节等内容。

三是构建“平台+大脑”支撑体系。包括构建数据资源体系、构建应用支撑体系、构建云网基础设施体系三个方面，重点提出要按照“平台+大脑”的理念，完善数据管理机制，加强数据高效归集共享；推进数据开发利用和公共组件共建共享，加快“大脑”建设；迭代一体化数字资源系统，促进集约建设、互联互通、协同联动，迭代升级全省统一的电子政务视联网，建设全省统一的视频共享平台，打造特色行业云，探索建立政务云资源统一调度机制等内容。

四是构建数字政府全方位安全保障体系。包括强化安全管理责任、落实安全制度要求、提升安全保障能力、提高自主可控水平四个方面，重点提出强化政府部门数据管理职责，健全网络安全工作责任体系和数据归集、治理、共享、开放、授权运营、安全管理等制度，构筑公共数据全生命周期安全防护体系，推进数据加密、数据脱敏、数据水印、数据备份、数据溯源、隐私计算等技术能力全面应用等内容。

五是构建数字政府建设理论和制度体系。包括创新数字政府建设协同机制、健全数字政府建设理论和制度体系两个方面，重点提出运用新技术进行行政管理的制度规则，推进政府部门规范有序运用新技术手段赋能管理服务，完善项目管理机制，探索建立综合论证、联合审批、绿色通道、绩效评估、动态调整等项目建设管理新模式，加强项目绩效评价，完善法律法规制度、标准规范、理论体系等内容。

四、经验启示

1. 以改革思维为渗透点贯穿于数字政府建设各环节各领域

坚持改革引领是《指导意见》中确立的基本原则之一，着力强化改革思维是坚持改革引领原则的主要内容。近年来，浙江以数字化改革再造各地方各部门各系统的业务流程，将数字思维、数字意识融入到制度设计中，推动政府职能转变，重塑已有组织、社会运行方式，正将**数字化改革**的理念、思路、方法、手段**运用到省域治理的全过程各领域**。因此，各地政府结合本地实际发展要求，充分运用数字化技术、数字化思维推进本地化数字变革，充分运用改革思维推进数字政府建设走深走实。

2. 以方法路径为支撑促使数字政府建设的步子迈得更稳

数字政府建设是一项系统工程，规范的方法体系能更好地指导数字政府建设。《实施意见》强调坚持用好数字化改革“V”模型方法路径，运用“一件事”“V”模型技术方法、业务协同模型、数据共享模型、“三张清单”等方法推进数字政府建设。因此，各地政府可结合本地发展特征，探索建立一套符合本地数字政府建设的方法路径，并将此方法路径贯穿到数字政府建设的各领域、各环节、全过程。

3. 以数据赋能为动力助推数字政府建设的数据互通共享

数字政府建设的核心是实现数据资源的互联互通和共享共用，近年来，浙江通过构建公共数据平台打破数据孤岛、推动数据高效共享，依托公共数据平台构建了全省统一的公共数据目录体系，累计编制目录数据项达到 252 万项，基本实现公共数据应编目尽编目，同时，省市县三级做到数据按需归集、协同共享、一体治理，形成了比较完备的公共数据资源体系，在支撑省域治理体系和治理能力现代化方面发挥了重要作用。因此，各地政府可构建多源汇聚、关联融合、高效共享和有序开发利用的数据资源体系，加强对数据的归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等全生命周期管理。

4. 以应用场景为切入点增强数字政府建设的群众获得感

浙江以解决群众关切的痛点难点堵点问题为出发点，精心设计应用场景，更为精准地抓取和分析群众的需求和期盼，更好地实现建设成效由群众获得感和满意度来评判。近年来，浙江打造了一批管用、实用、好用的多跨场景应用，如：“浙里康养”“浙里善育”“浙江公平在线”等。通过不断推动应用迭代升级、增量开发，完善界面功能、优化用户体验，推进在 PC 端、移动端、电视端等多端覆盖，让数字政府建设成果更多更公平惠及全体人民。因此，各地政府应加快打造一批与数字政府建设联系紧密且符合本地实际的应用，让数字政府建设成果更好地惠及民生、造福人民群众。

五、热点前瞻

5.1、国新办举行困难群众兜底保障国务院政策例行吹风会

8 月 26 日，国务院新闻办公室于举行国务院政策例行吹风会，介绍困难群众兜底保障有关情况，并答记者问。会上提到，针对低保制度，下一步要畅通困难群众申请救助的渠道，推进在乡镇设立“一门受理、协同办理”机制，设置社会救助窗口，方便困难群众申请救助。同时还要加强主动发现、主动摸排，要畅通社会救助热线、深化社会救助领域“放管服”改革，积极推进社会救助低保的掌上办、指尖办，提高社会救助的时效。

针对困难群众有可能继续增加的情况，下一步重点从动态监测和综合帮扶这两个方面来强化困难群众的基本生活保障，进一步完善全国低收入人口动态监测信息平台，将更多的低收入困难群众纳入监测范围；拓展平台的功能应用，加强

跟教育、人社、医保、住建、卫生健康、应急、乡村振兴、总工会、残联等相关部门的数据比对，针对重病、残疾、就业、就学等情况设置预警指标，建立相应的监测预警机制。