

山东省人民政府办公厅

山东省政务服务线上线下融合提升 工作方案

为进一步提升“一网通办”“一窗受理”服务水平，促进政务服务线上线下融合，加快推动政务服务标准化、规范化、便利化提升，制定本方案。

一、工作目标

依托山东省一体化政务服务平台，坚持系统性、协同性和实用性原则，不断推进线下服务更规范、线上服务更便捷、线上线下融合更深入，推动建立统一服务体系，促进政务服务高效运行，全面提升政务服务能力水平。

二、重点工作

（一）线上“一网通办”

1.提升网上大厅办事便利度。8月底前，结合用户体验，优化“一网通办”总门户栏目布局和页面设计，丰富场景内容，完善“跨省通办”“全省通办”“双全双百”等服务专区。（省政府办公厅、省大数据局负责）提升“一网通办”总门户搜索精准度，在结果页面分类展现关键词信息；按照场景化服务要求，完成高频服务事项模糊搜索、精准导航的服务提升。（省政府办公厅、省大数据局牵头，省直各有关部门负责）9月底前，整合优化网站、移动端等查询、咨询功能，实现全省业务办理统一查询和咨询。依托企业个人全生命周期数字档案，为总门户各类服务场景提

供全面支撑；全面升级总门户用户空间，提升对用户的个性化、精准化服务能力。（省政府办公厅、省大数据局负责）

2.提升事项“一网受理”覆盖度。8月底前，梳理本级本部门未上网运行事项清单（涉密事项除外）；9月底前，通过完善平台支撑、系统对接、在线核验，将未上网运行事项纳入“一网通办”总门户，县级以上依申请政务服务事项网上可办率不低于95%，实现镇（街）、村（社区）网上政务服务站点全覆盖、政务服务事项全部上网运行。（各市政府、省直各有关部门负责）

3.提升网上服务成效度。通过在线预审、网上核验、数据共享、物流寄递等方式，不断推进事项全程网上办理，提升网上办理深度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务。9月底前，县级以上依申请政务服务事项可全程网办率不低于80%；承诺办结时限相对法定办结时限平均压减80%以上；即办件占比平均不低于50%。（各市政府、省直各有关部门负责）

4.提升移动端服务水平。以“爱山东”品牌为引领，围绕教育、医疗、社保等重点领域，按照“应上尽上”的原则梳理更多覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项接入“爱山东”掌上服务，并对接国家政务服务平台移动端。统一全省移动服务入口和平台支撑，深度融合各级各部门现有自建移动端，向“爱山东”掌上服务迁移，推动移动服务入口整合。（省大数据局牵头，各市政府、省直各有关部门负责）9月底前，进一步梳理重点领域服务，明确在“爱山东”市级分厅开通不低于700项便民利企服务事

项。（各市大数据局负责）**10月底前**，通过免填报、数据共享等方式优化用户体验，省市两级分别明确不低于100项的高频事项优化清单。**11月底前**，完成全部优化提升工作。（省市大数据局牵头，省市有关部门负责）

（二）线下“一窗受理”

5.提升实体大厅建设规范化。统一规范名称，县级以上设政务服务中心，乡镇（街道）设便民服务中心，村（社区）设便民服务站。规范功能布局，按照“就近、便利、顺畅”的原则，优化楼层布局、区域设置，合理设置受理、服务、等待、自助服务等功能区。优化导引服务，以人员导引为主，机器导引为辅，强化智能导服应用，引导企业群众优先选择网上办理、自助办理，提升自主办理比例。统一窗口设置，乡镇（街道）以上需设置综合受理、区域通办、帮办代办、投诉受理（吐槽找茬）、兜底服务等窗口，村（社区）需设置帮办代办窗口，有条件的社区可增设综合受理、投诉受理（吐槽找茬）等窗口。完善系统功能，优化政务服务中心取号系统、自助终端系统功能，完善系统引导分类、智能检索、关键字快速匹配等功能，根据用户操作习惯，优化系统设计，提升便捷度。**8月底前**，规范统一各级政务服务场所名称，实现功能区域布局、窗口设置和服务系统功能提升；制定出台《政务服务中心建设和管理规范》，实现全省政务服务中心建设规范统一。**12月底前**，进一步完善优化各级政务服务中心建设和管理。（省政府办公厅牵头，各市政府负责）

6.提升“一门办理”集成度。严格落实“三集中、三到位”，除场地限制或涉密情形外，原则上依申请政务服务事项均应纳入各级政务服务中心集中办理。**9月上旬**，建立事项进驻负面清单，统一明确本级因场地限制或涉密不能进驻中心办理的事项。**9月底前**，因政务服务中心场地面积限制暂时无法满足进驻要求的事项，要采取委托中心窗口收件、帮办代办服务等方式提供办理渠道。确不具备整合条件的部门分厅要纳入本级政务服务中心一体化管理，在窗口设置、功能区域、服务规范等方面与本级政务服务中心执行同一标准。（各市政府负责）

7.提升“一窗受理”通办率。依据企业群众办事需求，按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式，科学合理设置无差别或分领域综合窗口。结合事项标准化梳理工作成果，**8月底前**，推动更多规范事项纳入综合窗口同一标准受理，不断提升通办比例，各级政务服务中心综合窗口事项通办比例不低于85%。（各市政府负责）**8月底前**，编制完成《“一窗受理”工作指引》标准性文件。（省政府办公厅负责）

8.提升“帮办代办”服务覆盖度。服务形式上，采取预约（上门）服务、延时错时服务等方式，免费为企业群众提供政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务；服务对象上，为老年人、残疾人等特殊群体办事需求提供便利条件和服务；服务领域上，设置市场准入、工程建设等专业领域帮代办队伍，对企业开办、变更、注销，重点工程建设项目等高频事项或流程复杂的省市重点项目，提供全方位帮办代办服务；服务内容

上，助力政务服务“全省通办”“跨省通办”线下服务，推动政务服务下沉基层，持续提升政务服务便利度。**8月底前**，各级大厅充实帮办代办队伍，完善帮办代办制度。（各市政府负责）**8月底前**，编制完成《“一次办好”政务服务帮办代办服务规范》标准性文件。（省政府办公厅负责）

（三）线上线下融合

9.提升服务导引的精准性。整合线上线下办事渠道、服务事项，开发“政务服务地图”功能，为企业群众提供各级大厅、自助服务终端、各类服务网点的位置、服务时间、可办业务等信息查询，并提供路线规划和位置导航服务，实现政务服务更加精准化、个性化、智能化。通过“爱山东”掌上服务、“一网通办”总门户等多渠道推广应用。**8月底前**，发布“山东省政务服务地图”工作指引。（省政府办公厅负责）启动“政务服务地图”功能开发及相关业务配置。（各市政府负责）**9月底前**，济南、青岛、临沂、德州、聊城等5市试点完成“政务服务地图”县级以上站点配置及运行。**2022年6月底前**，全省整合完善各应用功能并正式运行。（省政府办公厅牵头，各市政府负责）

10.提升服务渠道同源性。按照事项标准化提升工作的有关部署，分步推进“事项同源、数据同源、服务同源”管理工作的落实。**8月中旬前**，统筹完善提升“山东省政务服务平台事项管理系统”功能。（省大数据局负责）**8月底前**，梳理本级本部门对外服务渠道，形成未实现同源管理的服务事项清单。（各级各有关部门负责）**9月底前**，完成高频事项“前端展示、窗口收件、业

务办理”三侧服务同源和动态更新。（各市政府、省直各有关部门负责）

11.提升线上线下服务的易用性。依托统建业务办理系统（政务服务平台），加强各自建业务系统对接，推进线上线下统一身份认证、统一咨询辅导、统一预约排队、统一申报入口的进一步融合。重点解决咨询回复不在线、线上申报受理不及时、预约排队不兼容等问题，真正实现企业群众办事“线上找一网、线下找一窗”“单点登录、全网通行”。**9月底前**，完成高频行政许可事项线上线下服务“四统一”要求。**2022年11月底前**，完成所有依申请政务服务事项线上线下“四统一”要求。（省大数据局牵头，各市政府、省直各有关部门负责）

12.提升办件数据汇聚的实时性。优化各渠道（PC端、大厅窗口、移动端、自助终端）办件数据归集方式，实时、全量、准确汇聚线上线下运行事项和数据，实现线上线下精准监管和分析。**8月底前**，发布办件数据实时归集渠道技术规范。（省大数据局负责）**9月底前**，推动各级政务服务平台和部门自建业务系统按照技术规范完成对接，实现线上线下办件数据实时归集、各渠道数据按需分类汇聚。（各市政府、省直各有关部门负责）

13.提升业务办理的协同性。各级各部门要依据本行政区域政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务能力。对已实现网上办理的事项，要同步提供线下窗口办事服务；在线下办理的事项，不得强制

要求申请人先到网上预约或补填网上流程；已在线收取规范化电子材料的，不得要求申请人再提交纸质材料（有法定依据的除外）。**9月底前**，完成高频政务服务事项的线上线下统一受理。**11月底前**，完成依申请政务服务事项的线上线下统一受理。（省政府办公厅牵头，各市政府、省直各有关部门负责）

14.提升政务服务“好差评”规范性。完善线上线下评价方式，加强“好差评”数据归集。**7月底前**，按照政务服务“好差评”制度要求，进一步梳理纳入评价管理的政务服务事项、服务渠道和评价对象情况，确保实现政务服务事项、评价对象和服务渠道全部覆盖。（各市政府、省直各有关部门负责）完善差评核实、督促整改和反馈机制。**8月底前**，全部差评实现件件有回访、件件有整改、件件有记录，实名差评整改率达到100%。强化差评数据分析，将企业群众反映强烈的问题作为优化办事流程、改进政务服务的重要参考依据。（各市政府、省直各有关部门负责）进一步提高主动评价率。**9月底前**，有针对性、多渠道开展宣传，积极引导企业群众主动评价，提升企业和群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，全省主动评价率不低于60%。（各市政府、省直各有关部门负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。省政府办公厅负责统筹推进政务服务线上线下融合提升工作；各市各部门要加强组织领导，认领工作任务，细化分解工作措施，制定落实方案，确保各项工作任务全面落地。

（二）扩大社会宣传。各级各部门要充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体加大宣传力度，向社会各界广泛宣传工作举措、工作实效。

（三）强化督导检查。省政府办公厅将加大督导力度，对重点工作进展情况进行监督检查并适时通报。

为协同配合推进工作开展，各市、各省直部门请填写《政务服务线上线下融合提升工作联络信息表》，于8月12日17:00前报省政府办公厅。为方便工作联系，请各市、各省直部门工作联系人扫码入群。

联系人：来冰、冯源；联系电话：0531-51786274

电子邮箱：zwfw@shandong.cn

附件：1.政务服务线上线下融合提升工作联络信息表（各市）
2.政务服务线上线下融合提升工作联络信息表（省直）

山东省人民政府办公厅

2021年8月10日



附件 1

政务服务线上线下融合提升工作联络信息表
(各市)

报送单位:

序号	单位及职务	姓名	联系电话	备注
1	**市人民政府办公室（厅） 分管领导	***	1*****	
2	**市人民政府办公室（厅） 联系人			
3	**市行政审批服务局 分管领导			
4	**市行政审批服务局 联系人			
5	**市大数据局 分管领导			
6	**市大数据局 联系人			

附件 2

政务服务线上线下融合提升工作联络信息表
(省直部门、单位)

报送单位:

序号	单位及职务	姓名	联系电话	备注
1	省***厅(局) 分管领导	***	1*****	
2	省***厅(局) 处室负责人			
3	省***厅(局) 联系人			