

# 海南省人民政府办公厅

琼府办函〔2021〕394号

## 海南省人民政府办公厅关于印发《海南省政务服务“零跑动”改革实施方案》的通知

各市、县、自治县人民政府，省政府直属各单位：

《海南省政务服务“零跑动”改革实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



海南省人民政府办公厅  
2021年10月18日

（此件主动公开）

# 海南省政务服务“零跑动”改革实施方案

为进一步深化“放管服”改革，加快政府职能转变，全面提升我省政务服务能力和水平，优化海南自贸港营商环境，现就推动政务服务“零跑动”改革工作，制定本实施方案。

## 一、总体要求

### （一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革，强化政务服务流程优化再造、数据共享、新技术应用等，全面推进政府数字化转型，实现企业和群众办事从“跑部门”“跑政府”向“零跑动”转变，显著提升人民群众满意度，优化营商环境。

### （二）基本原则。

坚持需求导向，优化服务创新。聚焦企业和群众办事的难点、堵点和痛点，创新设计多种“零跑动”办理模式，满足人民群众便捷办事需求。

坚持示范引领，分类逐步推广。选择与企业 and 群众生产生活关系密切的重点、高频事项，优先推进“零跑动”，及时总结推广，逐步实现全覆盖。

坚持优势互补，实现整体提升。网上服务功能提升和大厅服务配置优化并重，线上线下高度融合，办事标准统一，办理渠道顺畅。

### （三）工作目标。

聚焦省、市、县（区）、乡镇四级行政许可、行政确认、行政

裁决、行政奖励、行政给付、其他行政权力等六类依申请办理的行政权力事项和公共服务事项(以下简称“6+1”政务服务事项),除了法律法规明确规定到场办理和涉密等特殊要求的事项外,原则上全部列入政务服务“零跑动”事项清单。2021年底,政务服务“零跑动”事项可办率达到50%以上,可办事项使用率达到50%以上;2022年底可办率达到65%以上,可办事项使用率达到60%以上;2023年底可办率进一步提升至80%以上,可办事项使用率提升至70%以上;到2024年底,可办率不少于95%,可办事项使用率不少于80%,基本实现全省办事“零跑动为常态,必须到现场为例外”;到2025年,政务服务“零跑动”事项可办率、可办事项使用率达到营商环境国内一流的目标要求。

## 二、重点任务

### (一) 进一步健全政务服务标准体系。

1.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”。

2.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。

3.梳理公布政务服务“零跑动”事项清单。各市县政府、各有关单位以本单位“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。

4.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，2021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服务便民热线服务知识库充实更新，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。

## （二）优化提升“零跑动”服务方式。

5.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”。

6.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，逐步整合各市县政府、各有关单位已建政务服务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。

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，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。

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。

7.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”。

（三）扎实推动线上线下高质量融合发展。

8.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。全省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。

9.强化线上线下综合服务兜底功能。充分发挥全省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。

10.优化配置线上线下综合窗口资源。2021年底前全省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。

#### （四）强化信息化技术支撑。

11.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。

12.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。

13.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。

14.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。

15.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。

### 三、实施步骤

#### （一）动员部署阶段。

2021年10月底前，完成全省政务服务“零跑动”改革工作部署，各市县政府、各有关单位要深刻学习领会改革内涵，制定工作推进计划方案。

## （二）梳理公布及实施阶段。

2021年 12月底前，各市县政府、各有关单位组织梳理并集中公布实施第一批政务服务“零跑动”事项清单。2022年 10月底前，集中公布实施第二批政务服务“零跑动”事项清单。

## （三）督查整改阶段。

2022年 4月和 2023年 4月，省政府办公厅牵头开展政务服务“零跑动”改革的专项督查，查找问题和短板，指导整改，督促各市县政府、各有关单位落实政务服务“零跑动”改革工作要求。

## （四）巩固提升阶段。

2023年至 2025年，落实工作目标要求，不断完善政务服务“零跑动”改革的体制机制、标准体系和配套措施，全面规范政务服务“零跑动”工作，巩固深化改革成效。

## 四、保障措施

### （一）加强组织领导。

在省优化营商环境工作专班的领导下，省行政审批制度改革领导小组办公室、省政府政务服务中心负责牵头统筹推进政务服务“零跑动”改革，负责建设运维全省统一的政务服务事项库、动态调整省级审批服务事项清单等管理工作，统筹协调政务服务“零跑动”改革中的审批服务流程优化再造、全流程网办、“一网通办”、综合窗口受理、多部门审批服务联动等具体事项，加强对市县行政审批和政务服务部门的工作指导和监督检查。各市县政府、省直有关单位、中央驻琼国家机关有关单位主要负责人作为第一责任人，要切实加强组织领导，亲自部署、亲自把关，研

究制定本单位工作计划，明确工作目标、时间节点、责任人和保障措施等，确保政务服务“零跑动”改革工作取得实效。

## （二）密切协同配合。

牵头部门要加强统筹、组织、协调，责任部门要主动参与、积极配合，强化对市县的指导督促，共同抓好工作落实。市县政务管理局、行政审批服务局、政府政务服务中心是政务服务“零跑动”改革的主战场，要结合各自实际，紧贴企业和群众需求，以“一枚印章管审批”为抓手锐意改革创新，积极探索政务服务“零跑动”的实践经验、典型经验、可复制推广经验，发挥示范引领作用。

## （三）保障工作经费。

加强全省政务服务“零跑动”改革和政务信息化建设所需经费的统筹保障。省级自助终端设备采购及运维、省一体化政务服务平台建设运维、邮寄送达等相关费用，纳入省本级财政预算，加强管理。市县政府结合财力情况，合理保障改革工作所需费用。

## （四）强化作风建设。

各市县政府、各有关单位要以作风整顿建设和“查堵点、破难题、促发展”活动为契机，进一步加强政务服务干部队伍建设，加强教育培训，不断提升综合素质和业务能力。抓好政务服务“一先一优”评选表彰活动，切实发挥政务服务先进单位、优秀工作者的示范引领作用。关心爱护政务窗口和热线服务人员，完善业务工作和作风纪律考核办法，实行分类管理和激励机制，营造事业留人、待遇留人的良好服务环境。

#### （五）跟踪监督考评。

全省各级政府要在充分发挥“好差评”和12345热线监督作用的基础上，着眼于企业和群众的迫切需要，引入多方力量，构建体验、评价、反馈、整改、监督全流程的政务服务自查自纠工作闭环。建立政务服务“体验员”“观察员”制度，形成发现问题、解决问题、整改回访的长效机制。全省各级政府要加强对政务服务“零跑动”改革工作的考评、督查，定期通报工作进展情况，对不认真履行职责、工作明显滞后的单位予以全省通报，对消极懈怠、未按时完成任务的单位实行约谈问责。

#### （六）做好宣传引导。

各市县政府、各有关单位要充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传政务服务“零跑动”改革成果，及时准确发布改革信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好氛围。

附件：海南省政务服务“零跑动”改革任务清单