

武汉市科学技术局文件

市科技局关于印发《推进高效办成一件事 优化政务服务实施方案》的通知

机关各处室、局属各单位：

现将《推进高效办成一件事优化政务服务实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

武汉市科学技术局

2021年4月15日



推进高效办成一件事优化政务服务实施方案

为全面贯彻落实《关于以市场主体需求为导向打造一流营商环境的若干举措》(鄂发〔2020〕23号)、《湖北省优化政务服务环境工作方案》(鄂政发〔2021〕7号)、《关于印发〈武汉市推进高效办成一件事优化政务服务实施方案〉的通知》(武营商办〔2021〕3号)、《关于印发〈武汉市再造审批流程推进“一事联办”工作方案〉的通知》(武职转办〔2021〕2号)、《关于印发〈武汉市推进政务服务“跨市通办”工作方案〉的通知》(武职转办〔2021〕3号)要求,深化“放管服”改革,推进高效办成一件事,持续优化政务服务环境,结合科技工作实际,特制订本方案。

一、工作目标

坚持以企业群众办事需求为导向,以制度创新、流程优化为突破口,围绕高效办成一件事,强力推进政务服务“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨市通办”“全市通办”,加快实现“五减”“五通”,打造规范高效便捷的政务服务环境,全面提升企业群众的获得感、满意度,营造热带雨林式的创新创业环境。

二、主要任务

(一)深化“五减”,推动服务事项流程精简优化

立足办事企业群众需求,着眼最大限度便利高效,进一步优化办事流程,推进更深层次、更高水平的减事项、减环节、减材料、减时限、减跑动次数。

1. 强化事项规范管理。按照“应领尽领”“应上尽上”要求,

依照《湖北省省市县乡村五级依申请及公共服务事项清单（目录）》，对下放的事项开展认领工作，依托省政务服务事项管理系统，固化“五减”成果，加强各事项共性要素和个性要素管理，确保各类要素的准确性和科学性。（牵头单位：法制处；责任单位：成果处、合作处、企业中心。完成时限：2021年12月）

2. 持续开展对标优化。在2020年对标优化基础上，持续对标上海、深圳等先进城市，从申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、工作机制等六个方面，系统重构，优化内部审批流程，推进形成并实施最优办理标准。（牵头单位：法制处；责任单位：成果处、合作处、企业中心。完成时限：2021年10月）

3. 创新审批服务方式。持续清理无谓证明事项，深化证照分离改革，依法依规推进容缺审批、告知承诺等制度。探索“超时默认、自动用印”应用模式。（牵头单位：法制处；责任单位：成果处、合作处、企业中心。完成时限：2021年11月）

（二）做实“五通”，推动线上线下融合升级

坚持问题导向，围绕用户通、系统通、数据通、证照通、业务通，大力优平台、强功能、汇数据、促应用，加快政务服务一体化发展，提升线上线下办事服务体验。

1. 深化“系统通”。加快完善一体化平台功能。按照全市统一部署，整合我局政务服务资源和网上服务入口，推进更多政务服务事项在湖北政务服务网同源发布、统一办理。积极对接科技部、省科技厅、省政管办、市政数局，主动建立长效机制，推动我局

政务服务事项使用的国家、省级办件系统与省一体化政务服务平台对接联通。（牵头单位：法制处；责任单位：成果处、合作处、企业中心。完成时限：2021年12月）

2. 加快“数据通”。做好我局“三清单一目录”、共享资源目录的动态管理工作，满足信息共享需求。法制处负责确定清单目录，相关业务处室负责按更新周期提供清单目录的资源内容，项目中心安排专人负责“市政务信息共享网站”，做好网站资源挂接、更新和维护工作，及时响应信息调用诉求，确保件件有回应。合作处对照全市监管事项“一张清单”开展“互联网+监管”事项认领、信息采集录入工作，确保清单之外无监管。（牵头单位：法制处；责任单位：项目中心、规划处、高新处、农社处、平台处、合作处。完成时限：2021年8月）

3. 深化“证照通”。在打通办件系统基础上，深化电子证照应用共享，凡在办事过程中需要的证照材料、信息数据均按照“应归尽归”的要求全量高质汇集，实现证照信息自动关联获取、线下办事免交实体证照。综合运用大数据、人工智能技术，探索“智慧审批”，为企业群众提供“秒报秒批”服务。（牵头单位：法制处；责任单位：合作处、成果处、企业中心。完成时限：2021年8月）

4. 着力“业务通”。依照市、区依申请及公共服务事项通用目录，优化再造审批流程，最大限度提升事项办理质效，推进“一事联办”。深入推进我局使用的国家、省业务办理系统与统一受理平台对接，实现受理统一入口、数据同步产生、同源发布，推

进“一窗通办”。配合市政数局做好“跨市通办”“全市通办”的事项梳理发布工作。（牵头单位：法制处；责任单位：各相关处室。完成时限：2021年12月）

5. 聚力“用户通”。推广一体化平台推广应用，积极引导企业群众通过一体化平台办事，大力推进政务服务事项就近办、帮代办和引导教办。（牵头单位：法制处；责任单位：各相关处室。完成时限：2021年12月）

（三）聚力提升窗口服务能级

1. 持续开展暖企便民服务。运用网上办、掌上办、预约办、邮递办、自助办等渠道，畅通绿色通道，推行容缺审批、告知承诺、预约服务、延时服务等制度，落实窗口服务首问负责制、首接负责制，推进惠企利民政策落地见效，满足企业群众办事需求。确保网站咨询电话畅通，方便群众咨询、投诉和反馈。（牵头单位：法制处；责任单位：成果处、合作处、企业中心、转化中心（局驻市民之家窗口）。完成时限：2021年12月）

2. 加强科技局驻市民之家窗口建设。配齐配强窗口工作人员，每月定期开展业务培训，强化服务意识，提高窗口工作人员业务水平和综合素质。落实局领导班子成员巡查打卡制、首席负责制等制度。配全窗口服务设施，为办事企业、群众营造便捷、舒适的服务环境。（牵头单位：转化中心；责任单位：法制处、局驻市民之家窗口。完成时限：2021年12月）

3. 推进“好差评”制度落地见效。积极对接科技部、省科技厅，推动我局政务服务事项使用的国家、省业务办理系统与“好

差评”系统联通，加强政务服务“好差评”与双评议机制的有效衔接。采用“一次一评”、“一事一评”、“双评议”二维码、综合点评、监督查评等方式，自觉接收服务群众的评议监督。（牵头单位：法制处；责任单位：各相关处室。完成时限：2021 年 12 月）

三、保障措施

（一）强化统筹调度。2021 年推进高效办成一件事在局推进政务服务“四办”改革及“一网通办”工作领导小组的统筹指挥下进行。法制处负责牵头对接市政数局，明确工作任务和考核标准；相关处室、单位负责对接科技部、省科技厅，完成各自承担任务。层层压实责任，加强协同配合，确保改革措施落地生效。

（二）鼓励先试先行。相关处室、单位要紧盯目标任务，主动对标先进，从科技工作实际出发，借助大数据、人工智能、5G 等前沿技术，在业务流程优化再造、数据资源整合共享、便企利民应用等方面大胆探索、先行先试。

（三）强化考核督办。全市推进高效办成一件事的相关考核从 4 月份开始，局工作领导小组将定期开展督察指导，梳理整改问题清单，对工作推进滞后、落实不到位的处室、单位进行督办。

（四）加强宣传总结。相关处室、单位要加强工作宣传，及时总结典型经验，将及时向媒体、市政数局推送相关信息报道，宣传我局推进高效办成一件事工作成效，努力营造良好政务服务氛围。