

# 苏州市吴中区人民政府文件

吴政发〔2022〕87号

## 区政府关于印发《苏州市吴中区加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案》的通知

各开发区管委会，各镇、街道（场）政府（办事处），区级机关各部门、公司：

经区政府第14次常务会议审议通过，现将《苏州市吴中区加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市吴中区人民政府

2022年12月30日

（此件公开发布）

# 苏州市吴中区加快推进政务服务 标准化规范化便利化的实施方案

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《省政府关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）和《苏州市加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案》（苏府〔2022〕85号），进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，做优做强“吴优办”营商品牌，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，全面落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记对江苏工作重要指示精神，按照国家、省、市部署要求，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，推动我区政务环境持续优化，不断打响“吴优办”营商品牌，为提升政府治理体系和治理能力现代化水平、加快建设社会主义现代化强区提供强力支撑。

### （二）工作目标

2022年底前，区镇村三级政务服务能力和水平显著提升，全面实行行政许可事项清单管理并规范运行，全区政务服务事项基本

目录统一编制、统一审核、统一发布、动态管理工作机制健全完善。政务服务中心综合窗口、便民服务中心（站）全科窗口全覆盖，线下“一门、一窗、一次”服务更加规范。完善“15分钟政务服务圈”，多元化政务服务供给能力持续提升。持续优化吴中区政务服务“一网通办”门户，深入对接市级平台，推进场景化政务服务应用不断向线上汇聚，高频政务服务事项实现“跨区域通办”。

2024年底，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，政务服务全面实现“一网通办”，高频政务服务事项实现全流程网办，高频电子证照实现跨区域互通互认，“免证办”全面推行，“苏服码”一码通行，审批监管执法协同工作机制成熟运行，政务服务线上线下深度融合、协调发展，建成方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系，政务服务体系和服务能力始终走在前列。

## **二、推进政务服务标准化**

### **（一）推进政务服务事项标准化**

明确政务服务事项范围。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

全面实行政务服务事项清单管理。根据国家、省、市统一部署，将依申请办理的政务服务事项全部纳入清单管理，建立由基本目录、实施规范、办事指南构成的政务服务事项管理体系。2022年

底前，全面构建形成区、镇两级行政许可事项清单体系，将依法设定的行政许可全部纳入清单管理，清单之外一律不得违法实施行政许可。区政务服务管理机构会同各地各部门认领省政务服务事项基本目录中我区实施的事项，修订完善全区政务服务事项基本目录并向社会公布。各开发区、各镇（街道）根据本地实际，在全区政务服务事项基本目录中明确承接事项，编制公布本地区政务服务事项基本目录，下级目录中的事项名称、主管部门、实施机关、设定和实施依据等基本要素不得超出上级目录规定的范围，确保事项同源、统一规范。

建立健全政务服务事项动态管理机制。完善《吴中区政务服务事项动态管理办法》，依托省政务服务事项管理系统，统一管理政务服务事项基本目录和实施清单，实现数据同源、动态更新、联动管理。行业主管部门或政务服务审批部门根据业务变化和实施情况，及时向区政务服务管理机构提出调整政务服务事项基本目录或实施规范的应用。调整政务服务事项基本目录或实施规范时，要同步更新相关办事指南和业务办理系统内容，确保事项名称、材料、流程、时限等要素统一、标准统一、运行统一。市场准入负面清单、“证照分离”改革事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单、“互联网+监管”事项清单等，应当与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

## **（二）推进政务服务事项实施规范化**

认领维护国家、省、市有关部门编制的政务服务事项实施规范，严格落实政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素“四级

四同”，同一政务服务事项实施规范的受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素标准统一。政务服务事项实施机关根据企业和群众实际办事需求，持续优化办事指南，在法律法规规定允许的范围内，可作出压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整，补充完善网办地址、网办流程、事例样表等具体服务性信息。围绕个人事项全领域和企业经营全周期服务，探索开展政务服务标准研制，积极参与省市政务服务标准化试点建设。

### **三、推进政务服务规范化**

#### **（一）规范审批服务**

规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行首问负责、一次性告知、限时办结和“十要十严禁”等制度和措施，规范前置服务，加强政务服务事项申报辅导。对审批事项中存在的现场勘验、技术审查、听证论证等程序，建立限时办结机制，并向社会公布。

规范审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制，明确审批监管职责和边界，实现审批和监管信息实时共享。对审管一体事项，实施机关履行事前事中事后监管主体责任；对审管分离的事项，审批部门对审批行为、过程和结果负责，行业主管部门履行事中事后监管主体责任。大力推进“互联网+监管”，推动各部门监管业务系统互联互通。全面汇聚关键性非涉密监管业务数据，对接重点领域风险预警模型，强化风险预

警线索关联分析，提升风险预警预测能力。

规范中介服务。持续清理政务服务领域没有法律法规或者国务院决定依据的中介服务事项，实行中介服务事项清单管理。建立健全服务承诺、限时办结、执业公示、信用管理等制度，推进网上中介超市规范运行。积极引导工程建设项目相关的各类中介服务机构进驻网上中介超市。各行业主管部门要认真履行行业监管职责，加强信用监管，实行信用等级评价、资质动态管理，开展项目清理、市场监管、考核评价、信息报送等工作。

## **（二）规范线下办事服务**

规范政务服务场所建设。统一政务服务场所名称，县级以上为政务服务中心，经本级政府批准的专项业务大厅为政务服务分中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站，利用邮政、银行等社会资源设立的统一冠以“苏服办”便民服务点。科学规划政务服务场所设置和升级改造，构建以政务服务中心、便民服务中心为主体，便民服务站、服务点为延伸补充的网络化服务体系，实施一体化管理。

规范“一门”办理。强化政务服务中心“一站式”功能，建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，依申请实施的政务服务事项（含受上级委托事项）均应纳入政务服务中心集中办理。政务服务分中心要在政务服务中心设置受理窗口。积极推动水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻，实现集中办理。

规范“一窗”设置。合理设置无差别或分领域综合办事窗口，

逐步整合部门单设的办事窗口，实行一窗无差别综合受理；公安、交通、婚姻登记、企业开办、不动产、社保医保、税务、公积金等可分领域设置同标准、无差别的部门综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。便民服务中心（站）设置“全科”窗口。推进综窗服务向“一件事”、主题式服务优化整合。统筹窗口资源，设置“办不成事”反映窗口，建立窗口调整和办件高峰应急处置机制。

规范窗口业务办理。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。进驻部门要对综合办事窗口进行充分授权。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员收取材料并出具受理凭证。完善进驻部门“首席代表”制度，全权负责本部门进驻事项咨询、受理、审批、出件等环节，保障前后台无缝衔接，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

### **（三）规范网上办事服务**

统一网上办事入口。全面整合各自建政务服务办事入口，统一对外服务门户，统一用户体系和身份认证，实现网上办事“一次注册、全省通行”。除涉及国家秘密等不宜网办的情形外，政务服务事项要全部纳入吴中区“一网通办”平台管理和运行。要整合全区各类政务服务移动端（含小程序等）应用，依托“吴优办”APP、“苏州吴中一网通办”微信公众号等政务服务移动端统一提供服务，解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。

规范网上办事指引。完善网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，提供更加简明易懂实用的办事指

南和操作说明。推进各级政务服务平台适老化和无障碍改造，探索建设智能客服平台。依托全省 12345 热线体系，在江苏政务服务网及移动端开通人工客服通道；建设智能客服子系统，优化政务服务咨询、投诉处理机制。

提升网上办事深度。深化政务服务“一网通办”，持续提升数字政府政务中台的基础支撑能力，大力推广使用统一身份认证、电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等，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，推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变，建立政务服务事项全流程网办负面清单制度。

#### **（四）规范政务服务线上线下融合发展**

规范政务服务办理方式。加快落实“苏服办”电脑端、移动端、自助端和窗口端“四端融合”，线上“入一口、好办事、管全程”，线下“进一门、到一窗、一次办”，线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求。推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，确保线上线下无差别受理、同标准办理。

优化升级“政务服务数字地图”。为企业和群众在线提供政务服务窗口地理位置、预约排队、自助服务终端、网办链接地址等信息和路线导航。不断丰富服务内容，逐步将热门查询办理事项、网点周边公共服务设施等便民服务信息向政务服务地图汇聚。

#### **（五）规范开展政务服务评估评价**

全面落实政务服务“好差评”制度。建立健全“好差评”管理



体系，推进区镇两级业务系统与“好差评”系统对接和协同联动，实现“好差评”标准统一、评价同源、数据自动生成并实时全量上报。建立问题交办、调查核实、整改反馈联动工作机制，制定差评整改规范，合理差评 100%整改、实名差评 100%回复。加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，准确研判合理诉求，促进改革再深化、服务再提效。

健全政务服务督查考核机制。将政务服务工作纳入政府年度绩效考核范围。定期组织开展政务服务督查，加强政务服务在减环节、减材料、减时间、减费用等方面的监督评估，以评促改、以评促优。规范政务服务社会第三方评估，强化评估结果运用，更好发挥社会监督作用，加强大数据在政务服务标准化、规范化、便利化监测评估中的应用，科学引导政务服务优化提升。

#### **四、推进政务服务便利化**

##### **（一）深化政务服务集成化办理**

从便利企业和群众办事角度出发深化“一件事”改革，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。持续扩大“一件事”改革覆盖面，逐步推进涉及个人的置业、救助、医保结算、养老和涉及企业的重大建设项目、生产经营、员工招聘、人才落户、知识产权、清算注销等领域“一件事”改革。推进高频自然人“一件事”掌上办、高频涉企类“一件事”网上办。持续拓展“一业一证”改革试点行业范围，实现更多行业“一证准营”。

## **（二）推行“免证办”服务**

健全完善电子证照管理规范，提升电子证照系统应用支撑能力。强化电子证照共享责任，提升电子证照归集及时性、完整性和准确性。推进涉企经营和民生服务常用证照电子化，实现电子证照与实体证照同步制发、全面应用。在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验、告知承诺等方式，推动实现本级政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。重点围绕住房、公安、卫生健康、市场监管、金融、交通等领域，推进身份证、出生医学证明、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照的场景应用，逐步实现可“免证办”事项全覆盖。

## **（三）推动政务服务事项“网上办、掌上办”**

优化苏州吴中“一网通办”门户，统筹推进“一网通办”各类应用场景建设，推动高频政务服务事项全流程网办。加快政务服务在“苏服办”移动端应用应接尽接、应上尽上，实现统一管理、同源发布、同质服务。推进已建政务移动端应用向“苏服办”移动端整合迁移，新建、改建政务移动端应用全部依托“苏服办”移动端建设，并接入“苏周到”“苏商通”和“吴优办”。完善企业和个人专属服务空间，优化“一企一档”“一人一档”。深化“苏服码”政务服务一码通办，探索推进“苏服码”在日常生产生活各领域中的创新应用。

## **（四）拓展“跨域通办”**

强化信息共享、业务协同，完善就近申报、异地收件、远程流

转、属地办理、跨层联办的跨域通办工作机制。优化线下“跨域通办”窗口和线上“跨域通办”服务专区，全面落实“跨省通办”、长三角“一网通办”“省内通办”“全市通办”。围绕高频政务服务事项，拓展“全区通办”事项范围，统一办理流程、办事指南、办理时限等要素，实现同一事项全区无差别受理、同标准办理。

### **（五）推动多元“就近办”**

持续推动资源和服务向基层倾斜集中，实现与群众生产生活密切相关的政务服务事项在便民服务中心（站）办理；推广“融驿站”“街社同办”以及郭巷“党群服务驿站”等创新举措，聚焦企业开办、投资建设、民生等领域以及残疾人、老年人等特殊群体，完善帮办代办。统筹利用社会资源，赋能银行、邮政、电信等网点场所和自助终端办理政务服务事项，推进自助终端一体化管理，实现更多政务服务事项自助办理。

### **（六）优化惠企政策直达服务**

依托“苏企通”“苏商通”“吴优办”“吴中企业服务”等平台，探索在金融服务、知识产权、人力资源、信用管理等领域为企业提供个性化服务。加强企业基本信息归集共享，建立企业画像和政策匹配模型，精准推送惠企政策，加快推进资金、补贴、服务等相关惠企利民政策“免申即享”。完善“一企来”企业服务热线和“尚贤”人才服务热线建设，提供精准优质服务。

### **（七）推行告知承诺和容缺受理服务**

全面推进涉企经营许可和证明事项告知承诺，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和

承诺事项监管细则并向社会公布。审批部门和监管部门要将申请人承诺及其履行情况信息及时推送至信用平台，充分发挥社会信用在政务服务领域的基础作用。完善容缺受理服务机制，依法依规编制可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料 and 可容缺受理的材料，并向社会公布。

#### **（八）探索“审管执信”闭环管理**

探索完善“审管执信”闭环管理机制，建立健全权责清晰、协同闭环、全程留痕、责任可追溯的工作机制和信息化平台。加强监管事项标准化、精准化梳理，动态编制审批、监管事项全链目录清单，推动审批、监管事项精准关联，促进事前事中事后信息共享。推动审管联动系统建设，完善审批、监管、执法、信用信息的闭环应用。聚焦重点领域，强化信用数据应用，建立完善高效协同的全周期监管链，营造更稳定公平透明可预期的营商环境。

#### **（九）优化市场主体登记与注销**

开展市场主体登记时同步发放电子营业执照和电子印章试点工作，试行引入登记机关电子印章，实施市场主体登记“全城通办”，营业执照和审批文书“全城通取”。建立歇业备案制度，符合条件的市场主体可自主决定暂停经营、向登记机关申请歇业。优化普通注销程序，推动实现企业注销数据互通共享。探索开展“1+N”注销套餐办理改革试点，将营业执照与人力资源服务、劳务派遣、食品经营等许可证实行一体化注销。

#### **（十）提升工程建设项目审批服务水平**

持续优化“工程建设项目审批综合管理平台”功能，推动工程

建设项目相关政务服务事项“一口申报”，申请材料信息“一次提交、多次复用”。规范完善工程建设项目前期策划生成，建立健全代办帮办和咨询辅导服务机制，强化部门协同联动，建立重点项目“拿地即开工”“完工即验收”“交验即发证”常态化机制。简化各类产业园区社会投资的厂房、仓储类项目审批流程。探索实施“不见面”远程踏勘、“分区域”提前验收等创新机制。鼓励在档案验收等方面探索运用承诺制、重大项目档案分段验收等多种方式简化验收手续，建立健全工程电子文件归档规范。加快电子印章、电子证照、电子材料、电子档案在工程建设项目审批中的应用，推行建设工程电子文件单套归档管理。

### **（十一）打造“一号”响应总客服**

依托12345总客服，多渠道、全口径接受政务服务诉求，对接“苏服办”线上线下服务，建立诉求精准流转分流机制。以企业和群众诉求标准化、数字化为牵引，实现各地知识库、专家库数据信息互通共享。优化升级政务服务信息系统，制定热线政务信息清单，规范部门知识信息报送，建立“12345热线百科”。建立热线政策专员和信息专员“双员”队伍，健全激励机制，保障热线服务的后台支撑。建立政务服务诉求办理情况跟踪回访机制，严格落实闭环管理，切实提高诉求处办效能。

## **五、全面提升“一网通办”平台服务能力**

### **（一）加强平台建设统筹**

持续完善“一网通办”平台，整合本级政务服务业务系统，并与市级政务服务平台全面对接。区镇两级能依托政务服务平台支撑

业务办理的，不再单独新建相关业务系统，正在建设或确需单独新建相关业务系统的，要把与本地区“一网通办”对接融合和数据共享作为项目立项及验收条件，已建相关业务系统的，应统一接入区“一网通办”平台运行。建立“一网通办”平台运行管理规范，提升“一网通办”专班工作效能，推动平台规范、高效、平稳运行。

## **（二）强化平台公共支撑**

充分发挥政务服务平台公共入口、公共通道、公共支撑的枢纽作用。各部门面向企业和群众的业务系统一律与政务服务统一身份认证平台对接。拓展电子签名和电子印章应用，加快完成电子档案管理系统建设，制定政务服务全程电子化文件单套归档标准，推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。积极参与上级政务中台试点，围绕跨层级、跨部门业务场景，优化业务流程、再造服务能力。

## **（三）强化数据汇聚共享**

建立健全常态化数据汇聚治理和质量管控工作机制，实现数据全量化汇聚、标准化治理、场景化开发。强化数据共享互认，推动审批、监管、执法、信用数据共享融合。积极申请上级数据回流，加强数据汇聚清洗和融合应用，助力政务服务领域大数据基础能力。完善政务服务数据供需对接机制，大力推进重点领域高价值数据安全有序开放，满足不动产登记、社会保障、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、信用等普遍性数据需求。深入开展公共数据场景化开发利用，有力激发数据要素流动和价值潜能。

## **六、保障措施**

### **（一）加强组织领导**

全区各部门、各开发区和镇、（街道）要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，严格落实主体责任，切实加强组织领导，统筹做好经费、人员、场地、信息化等各项保障，确保各项改革任务尽快落地见效。

### **（二）加强人才队伍建设**

各部门根据业务办理需要选优配强派驻政务服务中心工作人员，审批人员应为在编的业务骨干，派驻时间一般不少于两年。建立健全区、镇一体培训管理制度，统一服务标准和规范，按照综合窗口办事员国家职业技能标准积极开展业务培训、等级认定、定岗晋级等工作。建立干部窗口锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到政务服务中心（便民服务中心）工作。各级行政审批局（便民服务中心）负责本级中心进驻人员的日常管理、服务规范和考核评优。

### **（三）加强安全保障**

强化政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，全面提升“一网通办”平台风险防控能力。各地各部门根据职责，加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护。

### **（四）加强法治保障**

坚持依法行政，加强政务服务法治建设，运用法治思维和法治

方式推进政务服务改革发展。加强数字法治政府建设，明确数据共享规范和要求，出台电子证照、电子印章统一认证使用相关管理办法。常态化清理与“放管服”改革不相适应的行政规范性文件，发挥法治引领和保障作用，切实提高政务服务领域法治化水平。

#### **（五）加强宣传推广**

充分运用多种形式加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读。积极开展先行先试探索实践，树立先进典型，弘扬创新实干精神，及时总结在推进政务服务标准化、规范化、便利化进展中的典型经验做法并复制推广。

---

抄送：区委、区人大、区政协，区监察委员会、区法院、检察院、  
人武部，区人大办、政协办，区委各部、委、办、局、群团。

---

苏州市吴中区人民政府办公室

2022年12月30日印发

---