

陕西省人民政府办公厅文件

陕政办发〔2023〕1号

陕西省人民政府办公厅关于印发 加快推进政务服务标准化规范化便利化 大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案的通知

各设区市人民政府，省人民政府各工作部门、各直属机构：

《陕西省加快推进政务服务标准化规范化便利化大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

陕西省人民政府办公厅

2023年1月14日

（此件公开发布）

陕西省加快推进政务服务标准化规范化便利化 大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案

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）、《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）和《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》（国办函〔2021〕105号），大力提升“秦务员”政务服务能力，建设人民满意的服务型政府，现结合我省数字政府建设“十四五”规划和工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻党的二十大精神，全面落实习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示，按照党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作要求，坚持问题导向，加强顶层设计，强化资源整合，依托“秦务员”一体化政务服务平台（以下简称“秦务员”平台），以政务服务的标准化、规范化、便利化、数字化、协同化为目标，建立完善省级统筹、部门协同、整体联动、一网

办理、线上线下融合的“秦务员”一体化政务服务体系，为全省高质量发展提供有力支撑。

(二) 工作目标。2023 年底前，省、市、县、乡、村五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，更多政务服务事项实现“网上办、掌上办”。2024 年底前，政务服务全面实现“一网通办”，高频政务服务事项和集成化办理事项全省无差别受理、同标准办理、全流程网办；高频事项网办率达到 90% 以上、高频常用电子证照“秦务员”平台移动端展示查询率达到 80% 以上。2025 年底前，依托“秦务员”平台持续优化全省政务服务流程，政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、协同化水平大幅提升，数字政府建设居全国前列。

二、重点任务

(一) 夯实政务服务标准化基础，建立事项动态调整管理体系。

1. 推进政务服务事项清单标准化。建立由基本目录、实施清单、办事指南构成的政务服务事项清单，将依申请办理的行政权力事项和公共服务事项全部纳入清单管理。加快编制完成省、市、县三级行政许可事项清单，将依法设定的行政许可事项全部纳入清单管理，清单之外一律不得违法实施行政许可。2023 年 6 月底前，省级行业主管部门依据国家政务服务事项基本目录认领

我省实施事项，全面梳理修订本行业依法依规设立的政务服务事项，编制在全省范围内实施的本行业政务服务事项基本目录，确保事项同源、统一规范。省政府办公厅负责审核、修订，向社会公布。

2. 推进政务服务事项实施清单标准化。对依法依规设立的政务服务事项，各级行业主管部门要参照国家和陕西省政务服务事项基本目录设立的要素，明确事项拆分标准，将最小颗粒度做成可机读的工业“标准件”。2023年底，实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素在全省范围内统一，编制形成政务服务事项实施清单。

3. 推进政务服务事项动态管理。各级各部门政务服务事项标准化清单应全部纳入“秦务员”平台事项库。政务服务事项基本目录和实施清单实行统一管理，行业主管部门根据业务变化和实施情况及时向本级政务服务管理部门提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，按程序审核后动态调整，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等，应当与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素保持一致。

4. 优化完善事项办事指南。各级政务服务管理部门依据政务服务事项实施清单，结合企业、群众实际办事需求，在法律法

规规章允许范围内，对压减受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等优化调整，补充完善办理地点、办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息，形成政务服务办事指南并严格遵照执行。

5. 制定政务服务地方标准。严格对标国家政务服务有关标准规范，研究制定完善符合我省实际的政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等地方标准，持续推进“秦务员”平台标准化建设，强化标准实施，发挥标准引领作用。

（二）推进政务服务规范化运行，建立线上线下效能提升体系。

6. 规范审批服务。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或申请资料。严格执行首问负责、首办负责、一次性告知、限时办结、预约服务、帮办代办等制度，做好前置服务，加强申报前辅导。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。涉及多个部门的，由牵头部门组织联合实施。法律法规规章以及国家有关规定对政务服务事项办理期限有明确规定的，应当在法定期限内办结。承诺政务服务事项办理期限少于法定期限的，应当在承诺期限内办结。

7. 规范审管协同联动。各市、县、区划转到行政审批服务

局的政务服务事项，由行业主管部门负责监管。行政审批服务局和行业主管部门要加强审管衔接，建立健全审管信息双向反馈机制，行政审批服务局应将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，行业主管部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与行政审批服务局同步共享。

8. 规范中介服务。各级各部门要持续清理政务服务领域无依据的中介服务事项，制定行政审批中介服务事项清单并向社会公布。进一步健全全省统一的网上中介超市平台功能，加强中介机构信用监管，将本级中介机构纳入中介超市统一管理，实行信用等级评价、资质动态管理，规范中介服务行为，推动中介机构公开中介服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。任何单位不得强制企业选择指定的中介机构。

9. 规范“一站式”服务。全省政务服务场所中，县级以上设政务服务中心，经本级政府批准的专项业务大厅设政务服务分中心，乡镇（街道）设便民服务中心，村（社区）设便民服务站。充分利用银行、邮政、融媒体等社会资源设立“秦务员”政务服务驿站，推动政务服务“以部门为中心”向“以事项为中心”转变。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，政务服务事项均要纳入政务服务中心集中办理且实质运行，严禁“明进暗不进”。推进与企业群众生产生活密切相关的便民服务进驻大厅、集中办理，不具备整合

条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理。政务服务分中心也应设置综合窗口，建设同质化队伍，提供同质化服务。完善“首席代表”制度，进驻部门要按照“受审分离”模式，对综合办事窗口进行充分授权，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。

10. 规范窗口服务。各级政务服务中心按照无差别为主、分领域为辅的原则设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，实行一窗无差别综合受理。推进综合窗口服务向“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，提供兜底服务。公安、不动产、社保、医保、税务、交通运输等部门进驻事项，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。推进各级政务服务中心实行扁平化运行，综合办事窗口均能异地代收不同层级、不同区域、不同部门事项申请纸质材料，政务专递送达办理单位，办理结果直接邮寄原收件中心或申请人指定地址。

11. 规范政务服务窗口人员配备。政务服务中心综合窗口工作人员原则上由政务服务管理部门统一配备，有条件的市、县、区也可为便民服务中心（站）统一配备。通过政府购买服务方式提供办事窗口服务的，要健全完善和督促落实相关服务标准，合

理确定政府购买服务价格。支持有条件的地区按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，2025 年底前，县级以上政务服务中心综合窗口应全员持证上岗。

12. 规范网上办事服务。各级各部门要依托“秦务员”平台统一提供政务服务，不断拓展网上办事广度和深度，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。进一步融合智慧政务建设内容，升级优化陕西政务服务网，开展适老化、无障碍改造，完善网上办事指引功能，规范在线咨询、引导服务，更好发挥智能问答、智能搜索、智能引导、政务地图等作用，提供更加简明易懂实用的办事指南，让办事群众“一看就能懂、一点就能办”。

13. 规范政务服务线上线下融合发展。按照目标一致、流程一致、标准一致要求，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，同步提升线下服务能力。强化数字赋能和数据应用，加快推进智慧大厅建设，在建设管理、智慧发展、功能升级等方面持续创新发展。推进政务服务事项、办事指南等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，凡涉及线下办理，不得拒收办事群众提交的纸质资料，不得拒收现金，不得强制线上办理。加快推进 PC 端、移动端、自助端和窗口端“四端融合”，以“线上入一网，线下到一窗”的线上线下并行方式提供服务，让事项办理

无缝衔接，满足企业群众多样化办事需求。

14. 规范开展政务服务“好差评”。推进各级各部门业务系统与全省政务服务“好差评”系统对接，确保标准统一、评价同源、数据实时全量上报。2023年底前，各级政务服务便民热线和自建政务服务“好差评”系统要加快改造接入“秦务员”平台统一评价页面开展评价。进一步健全评价、整改、反馈、监督全流程政务服务评价机制，研判差评原因，满足合理诉求，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”，以及“好差评”联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”，倒逼服务改进，优化提升政务服务。

（三）立足政务服务便利化需求，建立智慧便捷多样服务体系。

15. 高效办成“一件事”。从便利企业、群众办事角度出发推动“一件事一次办”，规范业务和办理标准，加快形成多业务协同、场景化应用。加快实现企业开办、企业准营、员工录用、涉企不动产登记、企业简易注销和新生儿出生、灵活就业、公民婚育、扶残助困、军人退役、二手房转移登记及水电气联动过户、企业职工退休、公民身后、高校毕业生就业公共服务、交房即交证等政务服务事项“一件事一次办”，并结合各地实际拓展本地区事项范围。2025年底前，各地区“一件事一次办”事项范围进一步扩大，服务领域进一步拓展，企业和个人全生命周期

重要阶段涉及的更多政务服务事项实现“一件事一次办”，打造政务服务升级版，更好满足企业和群众办事需求。

16. 拓展“跨域通办”。强化信息共享、业务协同，优化线下“跨域通办”窗口和线上“跨域通办”服务专区，全面推进“跨省通办、全省通办”。省级行业主管部门要围绕高频政务服务事项，按照“事项名称统一、办事指南统一、内部流程统一、表单材料统一”原则，梳理公布“全省通办”事项清单，确保同一事项在全省范围内，无差别受理、同标准办理，线上线下多端体验一致。2023年底前，在西安、宝鸡、渭南等市试点推行“市域通办”的基础上，优化整合一批需求量大、覆盖面广、办事频次高的政务服务事项在全省范围内推广“市域通办”。2024年底前，在“市域通办”基础上，全面实现高频政务服务事项“全省通办”。2025年底前，实现更多需求量大、覆盖面广、办事频次高的政务服务事项“跨省通办”“全省通办”和“市域通办”。

17. 政务服务“免证办”。各级各部门要加快建立电子证照签发以及跨地区跨层级互通互认、异议处理、反馈纠错规则机制，将本部门制发电子证照汇聚至省一体化电子证照系统，实现电子证照汇聚共享。优先汇聚2012年至2022年间制发的有效证照，逐步推进历史证照数据全量归集，做到“应归尽归”。新制发证照应严格按照国家标准或行业标准制作，存量证照尽快完成纸质证照电子化、电子证照标准化改造，全面支撑开展电子化应

用和互通互认。加快推进出生医学证明、户口簿、居民身份证、社会保障卡、学历学位证、职业资格证、驾驶证和新申领的结(离)婚证、不动产权证书、不动产登记证明、营业执照、生产经营许可证、检测认证等常用电子证照在“秦务员”平台汇聚并扩大应用领域。在高频政务服务事项中应用时,采取直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式,推动实现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,并进一步拓展到涉企纳税缴费、金融服务、公共资源交易、行政执法、市场监管等领域。围绕合同订立、人员招聘、交通出行、文化旅游等场景与领域,积极推动电子证照在企业、社会组织、个人等持证主体之间的社会化应用。同步推进政务服务办件归档全程电子化管理,确保形成的电子档案来源可靠、程序规范、要素合规。

18. 高频事项“掌上办”。做优做强“秦务员”平台移动端,打造全省掌上办事主渠道。推动各级各部门“应接尽接”“应上尽上”,将相关服务应用接入“秦务员”平台移动端,实现统一管理、同源发布、同质服务,统一对外提供移动政务服务。2023年底前,省级部门已建政务移动应用要向“秦务员”平台移动端整合迁移,新增政务移动应用全部依托“秦务员”平台移动端建设。2024年底前,各级各部门移动政务服务全部接入“秦务员”平台移动端,推进高频电子证照在“秦务员”平台移动端亮证,

在日常生产生活中广泛应用。2025 年底前，高频政务服务事项在“秦务员”平台移动端实现“跨省通办”“无感漫游”。

19. 一卡通办、一码通办。依托“秦务员”平台建设企业和个人专属服务空间，以统一社会信用代码、公民身份证号码为索引，关联企业群众各类常用电子证照的相关信息，完善“一企一档”“一人一档”。充分运用“秦务员”平台集成的数据和服务资源，以“秦务员”平台移动端亮码或展码形式加快融合政务类常用卡、码、证功能，生成服务码，规范和拓展场景应用，实现“一企一码”“一人一码”；以社保卡为基础融合公交卡、健康码等便民类服务，并与服务码融合，实现群众办事“一卡通”，政务服务“一码通”。积极探索“一卡通、一码通”在健康医疗、养老育幼、交通出行、文化旅游等领域的应用。

20. 政务服务“就近办”。推动资源和服务向基层倾斜集中，大力推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理、公共交通、水电气热、电信、公证、法律援助等与群众日常生活密切相关的服务事项向群众身边延伸，实现群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。

21. 推行“承诺办+容缺办”。除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人

身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，省政府办公厅会同省级有关部门按照最大限度利企便民原则，梳理出台一批可采取告知承诺制和容缺受理方式的政务服务事项清单，明确承诺和容缺的具体内容、要求以及违反后应承担的法律责任，细化办事方式和事项监管细则，并向社会公布。

22. 温暖特殊群体。全省各类政务服务场所坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，加强实体服务保障，满足特殊人群需求。加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。鼓励各级政务服务中心开展延时错时服务，为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体提供“绿色通道”服务。对确实行动不便的群众或需现场检验的审批事项，应派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。对因特殊、紧急需要或重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。

23. 打造政务服务“总客服”。坚持 12345 一个号码对外，提供全天候服务，多渠道、全口径接受政务服务诉求。推进全省 12345 热线标准化体系建设，省、市两级热线一体化运行，诉求精准分流，加强与 110、119、120、122 等紧急类热线协同联动，对涉及企业群众不满意的合理诉求，全程跟踪、重点督办，及时回访，全力提升企业群众满意率。

(四) 加快政务服务数字化进程，建立政务数据融通共享体系。

24. 加强平台建设统筹。2025 年底前，省级部门要按照“一部门一系统”原则，整合本部门政务服务业务系统，并与“秦务员”平台全面对接融合。各市县政务服务平台由设区市统筹建设，不再单独建设县级及以下政务服务平台。各级各部门能依托省、市级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，要与“秦务员”平台对接融合和数据共享，已建相关业务系统的应统一接入“秦务员”平台运行。

25. 强化平台支撑能力。加快推进两网整合，提升国家电子政务外网和省级政务云支撑能力。按照国家要求与部署，逐步整合各类专网，畅通网间数据共享渠道。拓展国家电子政务外网覆盖范围，按需向乡镇、村（社区）延伸。优化“秦务员”平台架构体系，提升平台整体性能，满足 100 万个以上用户同时在线使用，用户访问响应速度大幅提高。各级各部门政务服务大厅运行系统与“秦务员”平台全面对接，由“秦务员”平台统一提供身份认证、证照核验、电子签章（签名）等服务，逐步实现与“秦政通”政务一体化协同办公平台联动服务。积极探索省市两级平台政务服务应用一体化管理运营新模式。

26. 推进数据资源共享。推进政务数据跨层级、跨部门、跨

地区共享，逐步融合社会第三方数据。加快完善基础数据库和相关主题库的功能，通过统筹管理、按需汇聚、整合共享、关联应用等方式，构建形成标准统一、布局合理、管理协同、安全可靠的全省一体化政务服务大数据体系。实现海量政务数据合理分布、安全存储、有序调度，统筹数据备份，提升数据治理水平和管理能力，有力保障政务服务数据共享高效运转，以数据共享支撑政府高效履职和数字化转型。

27. 打造智慧生态链。综合运用大数据和人工智能技术，围绕智慧健康、智慧医保、智慧人社、智慧住建、智慧民政、智慧养老、智慧体育、数字教育、数字文旅、数字交通、退役军人数字化服务等方面，拓展涉及群众“衣食住行”数字生活场景，提升“秦务员”平台个人和企业服务体验。探索“政务+银行”“政务+邮政”“政务+通信”“政务+融媒体”等服务，支持更多服务事项接入银行、邮政网点和通信自助营业厅等自助终端。

（五）推动政务服务协同化，共建安全高效政务服务品牌。

28. 加强职责协同。省政府办公厅（省政务大数据局）负责全省政务服务工作的规范设计、统筹推进、监督检查，指导、协调和督促各级各部门提供优质、规范、便捷、高效的政务服务，指导省政务大数据服务中心做好“秦务员”平台建设相关保障工作。省政务大数据服务中心负责推进“秦务员”平台和政务服务便民热线建设管理及政务数据共享、数据安全保障工作。省级各

部门要发挥纵向行业引领作用，加强对本行业政务服务标准化规范化便利化改革的指导，结合行业实际探索更多管用可行的改革举措。各级行政审批服务部门要履行好本级政务服务管理职责，统筹协调推动解决有关重大问题，确保改革任务落地见效；会同司法行政部门及时清理和修改完善与改革不相适应的规章和规范性文件，固化行之有效的做法，对需上级统筹解决的政策制度障碍提出建议。各级综合性政务服务场所负责部门派驻人员、综合窗口工作人员的日常管理、服务规范、年度考评、晋级晋职考核等工作；健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

29. 加强多端协同。推进全省公共服务和社会治理资源深度整合，依托“秦务员”平台实现网上大厅、办事窗口、移动端、自助端等多渠道政务服务线上线下深度融合、协调发展，推动“好办、快办、省心办”多端体验一致，以更实举措、更优服务、更好体验全力打造“办事依法依规、办事不用求人、办事便捷高效、办事舒心暖心”的“秦务员”政务服务品牌。

30. 加强安全协同。强化各级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。规范政府购买服务涉及的公民隐私信息保护，做好信息脱敏处理、加密存储。加强防攻击、防泄漏、防窃取的监测、预警、控

制和应急技术保障，确保政务服务工作中产生、获取的企业和公民个人信息安全。

31. 加强考核协同。建立“秦务员”一体化政务服务能力提升考核机制，围绕在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度五个维度组织开展第三方评估，充分发挥督查考核的导向作用，形成良性工作机制。各级各部门要把“秦务员”一体化政务服务能力提升纳入工作绩效考核范围，进行重点督查。

三、保障措施

(一) 强化组织领导。各级各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、协同化工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，抓紧细化并制定本级工作方案，明确责任单位和进度安排，工作方案2023年5月底前报省政府办公厅备案，作为阶段评估的重要依据。

(二) 注重体系建设。县级以上政府对本地区政务服务工作负主要责任。各级政务服务和数字化建设管理部门负责统筹协调本地区政务服务及相关平台建设和运维保障工作。各乡镇政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作。各级各部门要结合自身实际，注重解决实际问题，及时协调解决“难点”“堵点”问题。省政府办公厅及时跟踪掌握各级各部门工作进度，实现闭环动态管理，定期调度和通报相关任务推进情况，促进“秦务员”

一体化政务服务健康可持续发展。

（三）落实资金保障。全省各级政府要加强政务服务工作资金保障，对所辖政务服务中心、便民服务中心（站）以及自助终端安排必要的建设和运行经费，相关经费保障可按当地人口规模测算并纳入财政预算，确保经费及时足额到位。

（四）深入宣传推广。各级各部门要学习借鉴先进地区改革创新经验，因地制宜大胆探索，梳理总结工作成效，形成一批可复制、可推广的改革举措，激发改革潜力和创造力。充分利用政府网站、政务服务平台、政务新媒体等及时准确发布信息，通俗易懂解读政策。建立健全评价机制、优秀改革案例发布机制，以企业群众获得感强的优秀案例正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚共识。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省军区。
省监委，省法院，省检察院，各人民团体，各新闻单位。
国务院各部门驻陕单位。

陕西省人民政府办公厅

2023年1月17日印发

共印 940 份

