

琼府办函〔2021〕394号

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。选择与企业和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

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index?reportId=11_4228

