

# 北京市西城区政务服务管理局文件

西政服发〔2021〕4号

## 北京市西城区政务服务管理局 关于印发《西城区“十四五”时期政务服务 发展规划》的通知

区各相关部门、各街道办事处：

为实现“十四五”期间区政务服务高质量发展，依据《北京市西城区国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，结合西城区实际，我局编制完成了《西城区“十四五”时期政务服务发展规划》，规划经2021年第25次局党组扩大会议审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

北京市西城区政务服务管理局

2021年12月3日

（此件主动公开）



# 西城区“十四五”时期政务服务发展规划

西城区政务服务管理局

2021 年 11 月



# 目 录

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 序 言.....                                      | 3  |
| 第一章 “十三五”时期政务服务工作情况.....                      | 5  |
| 一、深入推进“放管服”改革，全面优化政务服务水平.....                 | 5  |
| 二、加快推进“互联网+政务服务”，提升网络终端办事服务能力.....            | 5  |
| 三、完善西城区政务服务体系，营造有品质、有温度的办事场所.....             | 6  |
| 四、改革政务服务管理体制机制，打造西城政务服务标准化、规范化、精品化、便利化品牌..... | 6  |
| 五、大力推动政府信息和政务公开，提升政府公信力.....                  | 7  |
| 第二章 当前面临的新形势和新任务.....                         | 7  |
| 一、全力服务保障首都功能核心区工作的全部要义.....                   | 8  |
| 二、深化“放管服”改革是构建职责明确、依法行政的政府治理体系的重要举措.....      | 8  |
| 三、全面实现“一网通办”是党中央、国务院关于推进“互联网+政务服务”的决策部署.....  | 9  |
| 四、发展智慧政务是北京新总规、《核心区控规》的明确要求.....              | 10 |
| 第三章 总体工作思路.....                               | 12 |
| 一、指导思想.....                                   | 12 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 二、基本要求.....                                  | 12 |
| 三、发展目标.....                                  | 14 |
| 第四章 主要发展举措.....                              | 16 |
| 一、丰富政务服务办事渠道，不断延伸政务服务时间和空间，推进政务服务便利化.....    | 16 |
| 二、强化标准化建设，提高跨部门协同办理能力，推进政务服务一体化.....         | 19 |
| 三、深化“放管服”改革，更大力度落实“四减一增”，推进政务服务简约化.....      | 21 |
| 四、加强新装备新技术应用，搭建政务服务科技应用场景，推进政务服务精准化.....     | 24 |
| 五、构筑政务服务生态系统，以协同共治拓展政务服务发展新局面，推进政务服务社会化..... | 26 |
| 第五章 规划实施保障.....                              | 28 |
| 一、加强组织领导.....                                | 28 |
| 二、深化改革创新.....                                | 29 |
| 三、强化制度保障.....                                | 29 |
| 四、加强队伍建设.....                                | 29 |
| 五、抓好考核评价.....                                | 30 |
| 六、加强宣传解读.....                                | 30 |

## 序 言

“十三五”时期，西城区坚决落实党中央、国务院和北京市委市政府有关部署，坚持以人民为中心，以深化改革为动力，推动政务服务模式创新，提供优质公共服务，持续优化营商环境，为政务商务、创新创业提供了优质服务环境，促进了西城区经济社会持续健康发展。优化政务服务只有进行时没有完成时。“十四五”时期，深化推进政务服务改革，大力发展智慧政务，是贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的必然要求，是实施《北京城市总体规划（2016年—2035年）》《首都功能核心区控制性详细规划（街区层面）（2018年—2035年）》，落实核心区战略定位的重要任务，是创建国际一流的和谐宜居之都的首善之区，不断满足人民日益增长的美好生活需要的重要保障。

《北京市西城区“十四五”时期政务服务发展规划》依据《北京市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》《北京市优化营商环境条例》《北京市西城区国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》等有关文件制定，主要阐明“十四五”时期全区政务服务发展的总体目标、基本思路、重点任务和保障措施，是今后五年全区落实“放管服”改革

和行政审批制度改革、完善政务服务体系建设和发展智慧政务、推进政务公开工作的行动纲领。

## 第一章 “十三五”时期政务服务工作情况

“十三五”时期，西城区始终以“红墙意识”为指引，以政务服务体系建设为抓手，提出了“离红墙最近，跟百姓最亲”的工作要求，不断推出便民利民新举措，有效提升了企业、群众的幸福感和获得感。近年来，西城区代表北京市迎接国务院大督查调研组和世行营商环境调研组实地检查，为北京赢得全国优化营商环境第一和提升中国优化营商环境在全球排名做出了积极贡献。

### 一、深入推进“放管服”改革，全面优化政务服务水平

一是着力减事项、减材料、减时间、减跑动、增加企业办事透明度，提升企业群众创业办事便利度。二是发放居民“百姓服务包”和企业“综合服务包”，争取为办事群众提供更加优质精准高效的服务。三是试点推进以告知承诺为基础的审批制度改革，构建以信用为基础的新型监管机制，大大增强企业的获得感。

### 二、加快推进“互联网+政务服务”，提升网络终端办事服务能力

一是按照“两集中、两到位”和“应进必进”原则，推进各部门事项进驻区级大厅，推进面对老百姓的事项进驻街、居级中心，变“集中审批”为“集成服务”。二是

在全市率先实现“一窗”综合服务，实现区级、专业、街道和部分社区综窗全覆盖。三是上线北京市首个政务服务“一网通办”平台。四是建设区级区块链平台和一批政务服务领域的区块链技术应用场景，提高行政审批服务效率。

### **三、完善西城区政务服务体系，营造有品质、有温度的办事场所**

一是形成了“1+8+15+259”区、街道、社区三级联动行政服务体系，保证了各种服务功能和信息交流的顺利实施。二是按照形象标识、服务功能、运行规则、网络平台、业务流程“五统一”目标，规范三级政务服务体系建设。三是创新政务服务体验员制度，设立“找茬”窗口、“悉心听”窗口，推行“政务服务议事厅”机制，建立办事“好差评”制度等，公开接受公众监督，积极主动倾听群众意见。

### **四、改革政务服务管理体制机制，打造西城政务服务标准化、规范化、精品化、便利化品牌**

一是设立政务服务管理局，协调推进“互联网+政务服务”、政府信息公开、政务公开等工作，为做好政务服务工作提供坚强有力的体制机制保障。二是按照“言行有约束、办事有程序、操作有原则、服务有标准、监督有依据、考核有效果”的要求，全面规范政务服务作业标准，

得到了国家和北京市的高度认可。三是打造 37℃ 温馨大厅，全面加强综合窗口队伍建设，提高业务水平。四是推出政务服务“午间不间断”“周六不打烊”行动，解决群众“上班没空办，下班没处办”的问题。

## **五、大力推动政府信息和政务公开，提升政府公信力**

一是建立以全清单标准和全制度流程为主体的政务公开标准体系，实现精准服务。二是推动政策解读全链条机制建设，坚持重要文件制定与政策解读同步研究、同步部署、同步推进。三是按照集约、体验、响应、智能、融合的原则，大力推进政府网站集约化建设，拓展政务公开渠道。四是根据政府信息与政务公开绩效考核指标，对全区各公开机构进行考核评估。

## **第二章 当前面临的新形势和新任务**

“十四五”时期，是全面建设社会主义现代化国家新征程的开局起步期，也是西城区创建国际一流的和谐宜居之都的首善之区的关键期，具有特殊历史使命、特殊时代背景。2020 年 8 月 21 日，党中央、国务院批复同意《首都功能核心区控制性详细规划（街区层面）（2018 年—2035 年）》（以下简称《核心区控规》），为未来 15 年首都核心区的建设、发展与管理指明了清晰的路径和方向，

是西城区规划、建设、管理的基本依据。发展新趋势、改革新要求、技术新进步、服务新需求使政务服务的发展环境面临深刻变化，将对惯性思维、传统模式产生革命性影响。

## **一、全力服务保障首都功能是核心区工作的全部要义**

首都功能核心区是全国政治中心、文化中心和国际交往核心区的核心承载区，是历史文化名城保护的重点地区，是展示国家首都形象的重要窗口地区，地位特殊、责任重大。西城区是中央党政军领导机关所在地，工作的全部要义就是全力服务保障首都功能，要把“红墙意识”落实到具体行动上，做好“四个服务”，全力营造一流的中央政务环境。“红墙意识”本质就是绝对忠诚、责任担当和首善标准，对西城区政务服务来说，践行“红墙意识”，就是要旗帜鲜明讲政治，不折不扣落实党中央、国务院和市委市政府关于政务服务的决策部署和工作要求；就是要始终把政治中心服务保障摆在首位，主动对接，精准服务，营造优良政务环境，保障中央政务活动安全高效有序运行；就是要把首善之首作为工作追求，与先进地区、先进经验、先进技术持续对标对表，不断满足人民日益增长的美好生活需要，自觉做到干在实处、走在前列、争创一流。

## **二、深化“放管服”改革是构建职责明确、依法行政**

## 的政府治理体系的重要举措

率先改革优化营商环境,是习近平总书记交给北京的重要政治任务。十九届四中全会审议通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》把“深入推进简政放权、放管结合、优化服务,深化行政审批制度改革,改善营商环境,激发各类市场主体活力”作为坚持和完善中国特色社会主义行政体制,构建职责明确、依法行政的政府治理体系的重要举措。十九届五中全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出,加快转变政府职能,推进政务服务标准化、规范化、便利化,深化政务公开。“十四五”期间,北京市将着力推进国家服务业扩大开放综合示范区和中国(北京)自由贸易试验区建设工作,金融街也将全面承接国家金融改革开放任务,因此,西城区要不断深化“放管服”改革,认真贯彻落实《北京市优化营商环境条例》,不断提高政务服务质量,为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务,努力在北京建设国际一流的营商环境高地进程中走在前列。

**三、全面实现“一网通办”是党中央、国务院关于推进“互联网+政务服务”的决策部署**

《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）明确提出，2022 年底前，以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化在线政务服务平台更加完善，全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理，全面实现“一网通办”。“一网通办”的核心是“办”，关键是“通”，基础是“网”，前提是“一”。其表征是通过大数据、互联网等现代技术，整合部门权限职责，规范政府办事流程，降低制度交易成本，激发社会创新活力，实质是政府刀刃向内的自我革命，是政府管理体制机制的重大制度性变革，是政府服务模式的颠覆性创新，是国家治理体系和治理能力现代化的关键一跃。“一网通办”不是“一网页通办”，除了“网”之外，“通”更重要。当前，西城区在“用户通、证照通、系统通、数据通、业务通”上都还面临许多障碍，仅通过技术倒逼难以解决，还应通过推进政务服务在重点领域和关键环节的深化改革来彻底解决。

#### 四、发展智慧政务是北京新总规、《核心区控规》的明确要求

当前以人工智能技术为标志的第四次工业革命已经

到来，其深度和广度将超过以往的前三次工业革命。《北京城市总体规划（2016年—2035年）》明确提出，健全智慧服务管理体系，全面推进三网融合，推广云计算、大数据、物联网、移动互联网等新一代信息技术，推进“互联网+政务服务”。《核心区控规》明确要求，提供优质精准的智慧城市服务，推进公众服务智慧化提升，打造线上线下紧密互动的公共服务平台，精准满足不同群体差异化、个性化的服务需求，形成“一张网、一片云”的智慧应用体系。智慧政务是智慧城市服务的重要组成部分，是推动民生改善的重要工程，是创新公共服务供给方式的重要举措，是我国实现国家治理体系和治理能力现代化的重要手段。与电子政务、智能政务相比，智慧政务最大的不同在于更加强调社会服务，更加关注和理解大众个体的需要，更加聪明和具有预见性。在新时代政务服务的起步期，西城区要牢牢把握首都城市战略定位，紧跟当前数字化、场景化的技术变革趋势，以新基建为契机布局政务应用场景建设，推动《西城区加强新装备新技术应用推进精细化治理和高质量发展赋能计划》真正落实落地，提升政务服务的人性化、精细化、高效化水平。

### 第三章 总体工作思路

#### 一、指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深化落实党中央、国务院有关批复和《首都功能核心区控制性详细规划（街区层面）（2018年—2035年）》，牢牢把握首都功能核心区战略定位，牢固树立“红墙意识”，以满足企业群众需求为根本，以亲民、暖心、智能、便利、共享为宗旨，以政务服务一体化、简约化、便利化、精准化、社会化为方向，以发展智慧政务为主线，以科技创新应用为驱动，以敏捷治理为保障，以建设政务服务示范区为契机，全力打造“最亲的政务服务”，为推动政府治理现代化提供强有力支撑。

#### 二、基本要求

**坚持党对政务服务工作的全面领导。**全面加强党对政务服务工作的统一领导，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。发挥党的强大政治优势、思想优势、组织优势，推动党建与政务服务工作深度融合，以高质量的党建工作成效，

全面带动政务服务工作迈上新台阶，为推动政务服务高质量发展提供根本保证。

**坚持将“红墙意识”贯穿其中。**聚焦中央党政军领导机关工作需要，突出政治中心服务保障，不断提高“四个服务”水平，更好服务党和国家工作大局。秉持“离红墙最近，跟百姓最亲”的工作要求，着力打造有温度、高品质的政务服务，坚持精密谋划、精细治理、精确改革、精准推送、精简审批、精心服务，自觉发挥好表率作用，为推进首都治理体系和治理能力现代化作出贡献。

**坚持以人民为中心的发展思想。**适应社会主要矛盾变化提出的新要求，以企业群众需求为出发点，以企业群众获得感为落脚点，牢固树立“全生命周期服务”理念，推动政务服务由职能框架下的稳态服务转为需求框架下的敏捷服务，不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，更好满足人民群众对美好生活的需要，努力推动政务服务实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展。

**坚持对标国际最高标准最好水平。**按照创建国际一流的和谐宜居之都的首善之区的要求，构建以告知承诺为基础的审批制度、以信用为基础的监管制度、以标准化为基础的政务服务制度、以区块链等新一代信息技术为基础的

数据共享和业务协同制度、以法治为基础的政策保障制度，集全区之力打造“放管服”改革示范区、国际一流营商环境高地，为企业和群众创造国际领先的服务水平和发展条件。

**坚持以科技赋能驱动政务服务改革创新。**顺应新一轮科技革命趋势，建立科技驱动的政务服务新模式，实现政务服务全面数字化转型，全面提升政务服务智慧化、智能化、精准化水平。不仅要以 5G、区块链、人工智能、虚拟现实等新技术在政务服务领域的应用为突破，推进政务服务制度创新、模式创新、手段创新，还要做好“战略留白”，为未来技术发展预留空间和接口，实现政务服务健康良性发展。

**坚持构建共建共治共享的政务服务生态系统。**通过搭建平台，以开放的理念和方式整合全社会的创新和服务力量，培育政务服务创新生态体系，转变简单的服务与被服务、管理与被管理的关系，逐步形成共建共治共享的社会治理格局，使政务服务从相对封闭的自循环发展为内部融通、外部联通、上下贯通的开放合作大生态。

### **三、发展目标**

充分体现核心区战略定位，以“红墙政务”为引领，聚焦中央党政军领导机关工作要求、市场主体发展需要、

群众公共服务需求，全力做好“四个服务”，以细节强化服务品质，以法治保障服务品质，以技术再造服务品质，推进政务服务向一体化服务、简约化服务、便利化服务、精准化服务、社会化服务的方向发展，让政务服务更暖心、更顺心、更放心，打造“最亲的政务服务”，在政务服务领域争创一流、争创示范。

到 2023 年，政务服务中心建设成为全国领先的智慧政务大厅，网上政务服务平台从“建平台”转变为“提能力”，为企业群众提供灵活选择、无缝切换、无感交互的线上线下一体化服务，稳步提升在线办理率、全程网办率和线下“15 分钟政务服务圈”覆盖率，打造“24 小时不打烊政府”。统一政务服务标准，清理整合政务应用系统，深入推进“四减一增”改革，以企业和个人全生命周期为主线，分批有序推进高频事项应用落地，实现政务服务模式从“事项供给”向“场景服务”转变。把握新基建契机，筑牢智慧政务底座，推动智慧政务平台与“西城大脑”相融合，高效、便捷、精准的智慧政务服务体系初步建立。

到 2025 年，智慧政务建设发展体系不断健全，数据同源、多端同步、千人千网的个性化政务服务不断优化，实现从“人找服务”转变为“服务找人”，打通政务服务“最后一公里”。创新审批制度、再造审批流程，强化跨

部门协同和前台综合、后台整合,实现“一枚印章管审批”,最大限度方便群众办事。政务服务的服务质量、办事效率达到世界先进水平,建设人民满意的服务型政府。

西城区“十四五”时期政务服务发展主要指标及目标值

| 序号 | 指标名称                | 2025 年目标 | 属性  |
|----|---------------------|----------|-----|
| 1  | 全程网办率 (%)           | ≥90      | 约束性 |
| 2  | 全区通办率 (%)           | ≥60      | 预期性 |
| 3  | 政务服务事项移动办理率 (%)     | ≥95      | 预期性 |
| 4  | “办好一件事”主题服务事项(个)    | 全市领先     | 约束性 |
| 5  | “15 分钟政务服务圈”覆盖率 (%) | ≥80      | 预期性 |
| 6  | 政务数据共享需求满足率 (%)     | ≥90      | 预期性 |
| 7  | 办事服务满意率 (%)         | ≥95      | 预期性 |

## 第四章 主要发展举措

### 一、丰富政务服务办事渠道,不断延伸政务服务时间和空间,推进政务服务便利化

(一)倾力打造“红墙政务”,保障中央政务活动安全高效有序运行

聚焦中央党政军领导机关工作需要,突出政治中心服务保障,积极搭建央地、军地沟通平台,推动议事协调常态化、制度化。完善服务中央事项专办机制,在区街政务

服务大厅设立中央单位服务窗口，探索外联服务事项进驻大厅。完善服务需求对接机制，编制驻区中央单位服务事项清单，开辟服务“绿色通道”，确保政务服务事项快速顺利办结。聚焦发挥央企作用推动首都经济高质量发展，主动了解央企需求，精准做好服务，统筹建立一对一沟通机制，主动送上“服务包”“服务管家”。主动听取中央党政军领导机关对核心区政务服务工作意见建议，积极解决个性化需求。

## （二）提升实体政务大厅服务能力，进一步完善区街居三级政务服务体系

持续改进窗口服务，全面推行首问负责、一次告知、一窗受理、容缺受理、双向寄递、并联办理、限时办结，不断提升窗口工作人员服务水平。做好区政务服务中心升级改造工作，按照高度智能化的办事体验中心、公共服务大数据的展示中心、政府公共政策的咨询议事中心、政务服务的旗舰中心、网上服务运营的支撑中心“五位一体”的功能定位，创新体制机制，重塑服务体系，将政务服务中心建设成为充满文化感、时尚感、艺术感的暖心大厅。做好专业政务服务中心与区政务服务中心的互联互通，创造条件减少专业政务服务中心数量，推进相关事项进驻政务服务中心。加大街道政务服务中心与大数据平台的对接

力度，对群众办事信息开展跨领域、跨渠道综合分析，提前感知。完善社区政务服务站的综合便民服务平台功能，按照“相对统一、突出特色”的模式，全面推广社区服务站“四务合一”（党务服务、基本公共服务、生活便民服务和公益志愿服务）转型升级，实现就近能办、多点可办、少跑快办，使服务站成为居民的温馨家园和社区治理中心。

（三）深入推进“一网通办”服务，构建方便快捷、公平普惠、优质高效的网上政务服务体系

按照全市统一的政务服务事项目录及其办事指南，依托“一网通办”统一受理平台，推动政务服务整体联动、全流程在线，政务服务事项全面实现“一网通办”。充分发挥“两微一端”政务新媒体优势，积极利用第三方平台不断拓展政务服务渠道，推进政务服务事项向“西城家园”APP、微信、支付宝、百度小程序等移动端延伸，实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。统筹推进政务服务便民自助终端标准化、集约化、智能化建设，推动“无人值守”智能政务服务驿站向园区、楼宇、社区和银行网点、24小时便利店等场所延伸，全面提升政务服务覆盖度和便捷度，实现企业和群众随时办、就近办、马上办、一次办。积极拓展生活化的服务场景，以“十能八化”为建设目标，持续优化“西城家园”APP，实现“信息汇聚

中心、政务助力中心、便民服务中心”三中心汇聚，提升“西城家园”的覆盖率和用户粘性。

## 二、强化标准化建设，提高跨部门协同办理能力，推进政务服务一体化

（一）建立健全以标准化为基础的政务服务制度，实现同一事项全区同标准受理、无差别办理

对政务服务办事指南、服务流程、服务平台、监督评价等实施全方位标准化管理，实现同一政务服务事项在同等条件下同标准受理、无差别办理，为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。建立事项梳理和维护的动态机制，依据事项目录编制全区统一的办事指南，对事项办理主体、依据、流程、结果等作出明确规范，为企业群众办事提供明确清晰的办事指引。对政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等全流程实施标准化管理，为企业群众提供系统性、整体性、协同性的规范服务。构建统一的政务服务线上智能客服体系，实现“一网通答”。建立便利、畅通的监督投诉渠道，受理有关政务服务方面的投诉和举报，建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，实现评价内容同标准提供、评价结果自动生成、评价结论同源发布、差评整改在线反馈。

（二）从高效办成“一件事”出发，转换政务服务目录体系，健全部门协同工作机制

围绕群众和企业全生命周期办事需求，深入推进“办好一件事”线上线下场景应用改革，实现“一件事一次办”。以需求为导向，根据办事主题由浅入深、由高频向低频，逐项梳理各办事主题涉及的相关信息，完成政务服务目录体系从部门审批事项到办事主题的转变，便于群众查阅。围绕办事主题建设全生命周期信息服务数据库，建立政策信息融合推送、精准推送机制，增强政策到达率和亲和力。开发模糊搜索引擎服务，围绕办事主题，高效快捷对接用户的信息需求，直接将用户引导到需要的办事主题活动路径上，节约用户查找信息的成本。实现对政府业务流程的优化再造，推动政务服务从政府供给导向走向群众需求导向，建立政府内部联合审批、数据共享、统收统分等业务协同机制，持续推出主题事项联办套餐，全面推行“一窗通办”，逐步实现“一枚印章管审批”。全面实施一次性告知清单制度，推行主动告知、全面告知、准确告知、全过程告知，加强对行政机关告知义务履行情况的监督考核。推行政策兑现“一次办”，在各级政务服务大厅和网上大厅设立政策兑现窗口，构建政策兑现“一次申报、一次受理、一次兑现”闭环流程。

（三）加快完善政务数据资源治理体系，推动政府数据规范有序开放共享

构建区级综合大数据库，实现人、地、事、物、组织等基础数据深度整合。建立覆盖采集汇聚、共享开放、开发利用等环节的全生命周期政务数据治理体系，遵循“一数之源、多源校核、动态更新”原则，持续完善数据资源目录，动态更新政务数据资源，确保数据完整性、准确性、鲜活性和可用性，防止各级政府部门多头向平台索要数据。利用新一代信息技术，实现业务系统与区级政务服务平台对接，避免数据和业务“两张皮”，减少在不同系统中重复录入，提高基层窗口工作效率。畅通政企数据双向流通机制，制定发布政务数据开放清单，探索建立数据资源确权、流通、交易、应用开发规则和流程，加强数据隐私保护和安全管理。

### **三、深化“放管服”改革，更大力度落实“四减一增”，推进政务服务简约化**

（一）健全以告知承诺为基础的审批制度，打造极简审批新模式

深化“证照分离”全覆盖改革，推动企业营业执照及其他行政许可事项联合审批改革，推进“一业一证”改革，实现“一证准营”。持续精简行政审批事项，进一步取消、

下放、承接行政许可事项。分类清理政务服务“零办件”事项，分类清理隐性管理事项，清理规范行政备案事项，持续清理证明事项。规范中介服务管理，清理行政审批中介服务事项。细化公开行政审批标准，压缩审批自由裁量权。全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，明确事项范围、适用对象、工作流程和监管措施等，并主动向社会公布。通过告知承诺审批、电子证照应用和信息共享等方式，进一步压减审批事项申请材料 and 办理时限，分批次实现政务服务“免证办理”、“秒批即办”和“立等可取”。探索基于风险的分级分类审批模式，试点推行事项风险分级，对无风险事项“非禁免批”，低风险事项“简化审批”，一般风险事项“告知承诺”，高风险事项严格审批。在法律法规允许的范围内，试点推行市场主体标准自行判别、权利自主享受、资料自行留存的“备查制”改革，实现“零跑动、零接触”。强化政务服务代办帮办机制，做好政务服务“最多跑一次”的兜底服务。坚决落实更大规模减税降费各项政策，加大财力统筹力度。

## （二）完善以信用为基础的监管机制，推进实施智慧监管

健全监管规则 and 标准体系，制定简明易行、公开透明的监管规则标准，清理修订边界宽泛、执行弹性大的监管

规则 and 标准。强化信用信息在政府和社会的广泛运用，积极推进跨部门“双随机、一公开”监管信息共享，及时根据市场主体监管动态信用风险等级实施有针对性的差异化监管。改革和规范事中事后监管，以有效的事中事后监管促进精简审批和清理隐性壁垒。整合市场监管相关数据资源，运用大数据等技术逐步做到对企业信用风险状况以及主要风险点精准识别和预测预警。推行远程监管、移动监管、预警防控等非现场监管，对能够通过非现场监管方式实现监管效果的事项，不再纳入现场检查。健全失信惩戒机制，依法依规运用各领域严重失信名单等信用管理手段。推动包容审慎监管，建立包容审慎监管目录库并动态调整，探索适用于新业态、新模式的“沙盒监管”、触发式监管等模式，发挥平台监管和行业自律作用，在部分领域实施柔性监管、智慧监管。

### （三）完善政务公开工作机制，提升政策到达率、知晓率

把政务公开贯穿政务运行全过程，持续深入推进决策、执行、管理、服务、结果“五公开”，建立权力运行可查询、可追溯的反馈机制。完善政务公开平台，拓宽公开渠道，以需求为导向，进行信息公开专题建设，规范信息发布行为，全面实现政府信息“一网通查”。改进公开的方

式方法，综合运用传统媒体、政务新媒体等平台，不断提高政务信息的公开实效，加强与群众的深度沟通、良性互动。加强和改进政策解读工作，在信息表达上提供办事群众看得懂的图文并茂的简洁信息，帮助群众准确把握政策精神。主动回应社会关切，及时发出权威声音，防范化解潜在的风险隐患。建立完善政务信息制作、获取、保存、处理等方面的制度，对政务信息进行全生命周期的规范管理，切实解决底数不清、体系不完善等问题。提升西城区政府国际版门户网站服务水平。

#### **四、加强新装备新技术应用，搭建政务服务科技应用场景，推进政务服务精准化**

（一）筑牢智慧政务的底座，增强政务信息系统快速部署能力和弹性扩展能力

滚动制定西城区智慧政务三年行动计划，加强政务信息化建设快速迭代。构建智慧政务平台体系，统筹推进各类为企业群众提供服务、进行监管的业务系统。构建覆盖范围广、联动共享、响应及时、功能全面的政务云服务平台，推动电子政务系统向云平台迁移。升级数据共享平台，加强数据标准化建设，将组织架构数据、用户数据、消息数据、会话数据、文件数据等进行统一管理，实现底层数据汇总、数据互联互通和数据共享及服务。建立健全以区

区块链等新一代信息技术为基础的数据共享和业务协同制度，完善区块链基础平台，支撑各单位及相关业务领域区块链业务应用场景快速构建和稳定运行，推进区块链技术实现规模化落地。将 5G、人工智能、大数据、区块链、物联网、云计算等技术相融合，赋能领导决策、信用监管、行政审批等事项，形成开放兼容的智能应用生态，推动“秒报秒批”、“不见面”成为政务服务新常态，有效提升政务服务的质量和效率。

## （二）建设智慧大厅和虚拟大厅，推动新一代信息技术在政务服务领域的应用

以企业群众体验为中心，对服务大厅硬件进行科技赋能，推行无感申报模式，为来访群众提供智能取号、智能引导、智能填单、智能寒暄、智能查询、业务自助办理等服务，打造从办事预约、现场导引、咨询导服、材料提交、受理审批、结果反馈等服务全流程无感联接的智慧大厅。试点窗口办理人员用智能机器人替代，真正实现全科化、无差别受理，让大厅工作人员只干机器当前干不了的事。将各级各类实体大厅演变成为虚拟大厅，让办事人足不出户、身临其境的在各级各类大厅窗口办事，同时培育和引导用户适应新服务的办事习惯，不断扩大网上服务的覆盖面和办件比例。

（三）精准研判企业和群众的需求，提供无扰无感式的靶向服务

从部门管理导向向用户体验导向转变，以企业和个人全生命周期为主线，充分利用大数据、人工智能、人机交互、深度学习等先进技术，对企业和个人进行精准画像，实现一企一档、一人一档，实现一个账号办理所有服务。在网上办事大厅建设个人主页和企业专属网页，使需求端从“千人一面”向“千人千面”转变，把网页打造成为用户掌握政策的平台、反映问题的通道。根据用户标签足迹，分析用户习惯和潜在需求，为企业和居民提供无扰无感式的靶向服务，将被动服务转化为主动服务，增强企业和群众的获得感。

## 五、构筑政务服务生态系统，以协同共治拓展政务服务发展新局面，推进政务服务社会化

（一）完善监督保障机制，广泛接受社会评价、监督和建议

优化政务服务体验员制度，拓宽政务服务体验员的来源渠道，拓展体验的广度和深度，推动政务服务和营商环境优化。完善“悉心听”窗口服务机制，通过线上线下两种方式搭建政府与群众互通互信的桥梁，悉心听取群众的呼声、建议和诉求。健全政务服务“好差评”制度体系，

根据政务服务发展变化趋势，适时调整评价指标，不断完善评价方法，持续强化差评整改，连通线上线下各类评价渠道，广泛接受社会评价和监督。完善西城区政务服务议事厅机制，强化与各个层级部门、专家、学者、社会各层面在政务服务领域改革和发展事项上的对接、联系、沟通，形成浓厚的共商、共建、共享生态氛围和美好场景。坚持开展政务服务能力第三方评估，形成以评估推执行、以反馈促改进的闭环管理模式。

## （二）政务服务资源向社会开放延伸，构建业务和服务创新生态

突破政府和技术、人才、资本、模式、服务等方面的瓶颈，加快推进政务服务资源向社会开放延伸，通过政务服务数据中台，整合全社会的创新和服务力量，培育智慧政务创新生态体系，鼓励开展第三方便民服务应用，探索发掘低成本、高效能、市场化的政务服务模式，形成政府、企业和社会三者更加有效的互动机制。全面清理并制止仅向特定企业、社会组织开放公共数据的行为。创新政务服务平台运营服务模式，充分发挥社会机构运营优势，建立健全运营服务社会化机制，形成配备合理、稳定可持续的运营服务力量。

## （三）坚守政务信息安全底线，全方位保障智慧政务

系统的安全运行

把安全意识贯彻到智慧政务建设的各个环节，从网络安全、平台安全、数据安全、应用安全、业务安全等多方面建设安全保障机制，并逐步实现关键设施国产化替代。落实政务信息资源分类分级制度，制定数据安全管理办法，明确数据采集、传输、存储、使用、共享、开放等环节安全保障的措施、责任主体和具体要求。加强信息安全执法，严厉打击信息安全犯罪，依法保护个人信息。提升整个执政层面的信息能力和数字素养，坚决避免政务人员操作不当引发的安全隐患。推进政务信息资源共享风险评估和安全审查，强化应急预案管理，切实做好数据安全事件的应急处置。

## 第五章 规划实施保障

### 一、加强组织领导

各相关部门要高度重视，把政务服务工作列入重要议事日程，分解目标任务，明确责任主体，进一步理顺工作机制，配齐配强政务服务工作人员。要健全完善跨部门跨层级跨地区的协调推进机制，切实形成工作合力。要在加强经费保障的同时，牢固树立过“紧日子”的思想，防止智慧政务项目重复建设和盲目投资，确保把钱花在刀刃上，

落在企业群众的获得感上。

## 二、深化改革创新

统筹智慧政务与西城大脑建设、接诉即办、大数据发展工作，理顺政务服务管理局与大数据局、城市管理监督指挥中心之间的关系，建立党建引领、高位统筹、部门协同、市场参与、实体化运行的专班领导和组织实施机制，为智慧政务建设提供坚强的体制机制保障。鼓励各部门在区块链场景应用、智慧政务服务等领域大胆探索、先行先试、勇于创新，形成各具特色的经验做法。组织力量对政务服务领域的重点难点问题集中攻关，尽快实现单点突破，并以点带面，带动破解相关领域类似问题。

## 三、强化制度保障

完善以法治为基础的政策保障体系，在业务流程再造、数据共享开放、促进新技术应用、加快信息资源开发利用、推动政府信息共享开放、注重信息安全保密、保障系统运行管理等方面制定配套制度，修订与政府数字化转型要求不匹配的行政规范性文件。商议出台云计算、大数据、物联网、移动互联网等技术的政务应用规范。

## 四、加强队伍建设

强化交流培训，邀请相关专家指导政务服务发展工作。按照北京市要求，持续开展“小小窗口、满满服务”行动

和“北京榜样 服务之星”主题活动，加强思想政治教育、作风教育、业务教育，增强为民服务意识、政策业务能力、回应引导能力、现场接待能力，打造一支政治立场坚定、服务态度亲善、了解政策法规、熟悉审批业务、掌握服务技能的专业化政务服务队伍。积极探索通过市场化手段和考核评价机制，提升窗口服务水平。

## 五、抓好考核评价

把完善政务服务评价体系建设作为提升政务服务水平的重要举措，夯实政务服务“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，实名差评回访整改率达到100%，强化对整改情况的监督检查。将政务服务各项任务目标完成情况纳入政府绩效考评的重要内容，协同推进政府职能转变和作风建设，适时开展督查督办和明察暗访，对督查发现不认真履行职责、工作明显滞后的，予以通报并督促整改。

## 六、加强宣传解读

建立健全信息发布和政策解读机制，围绕政务服务重点工作、创新举措、工作成效等宣传重点，通过新媒体、移动终端、社交平台等渠道及时发布政务信息，主动做好政策解读，积极回应群众关切，实现重点任务与宣传解读同步研究、同步部署、同步推进，着力提高政策知晓度和

应用度，不断提升西城区政务服务的影响力。