

程不透明、审批服务不规范、审批效率不高”等问题。企业和群众从跑多个部门改为跑一个部门,最大限度地提升审批效率,解决了提交材料多、盖章环节多、审批时间长等问题,极大地提高了群众办事的便捷度,降低了企业办事成本,广受群众和企业的认可。

省级重点园区实施“极简审批”改革结硕果。“极简审批”改革以风险可控为底线,着重从立法保障、精简审批、强化监督等方面集成创新,为产业园区跨越式发展注入了新动能。2020年7月,省人大常委会批准洋浦经济开发区、海口江东新区、文昌国际航天城等6个省级重点园区复制推广特别极简审批制度,此后,“极简审批”改革在全省11个重点园区全面推开。据统计,随着审批事项和相关环节大量减少,审批效率提速70%以上,既降低了制度交易成本,又节省了项目落地时间,深受企业欢迎。“极简审批”改革被国务院推荐为典型经验,荣获第一届“海南省改革和制度创新”一等奖。

政务服务综合窗口受理制改革深入推进。建立“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的服务模式,破解我省政务服务大厅各部门窗口协同联办难、审批进度慢、申请材料多、群众办事窗口来回跑等问题,让群众办事“一事跑多窗”转变为“一窗办多事”,只进一扇门就能办成不同领域的事,大幅度提升群众办事的便利度和获得感。截至目前,进驻省政务服务中心大厅的36家省直单位的2114个政务服务事项中,1716个

纳入综合窗口受理,占比81%,位居全国前列。

强化数字赋能, 打造政务服务“一张网”

围绕“放管服”改革和优化营商环境,加快推进政务服务数字化转型,搭建以“海南政务服务网”为总操作台、总数据台、总服务台的全省一体化在线政务服务平台,将便民服务从线下转到线上,为实现全省政务服务“零跑动”改革奠定了良好的基础。

大力提升政务服务“一网通办”能力。“一网通办”关键在“通”,落脚在“办”。我省积极打通不同部门的信息系统,打破部门“数据孤岛”,推动政务服务事项汇聚和服务数据归集共享,努力实现政务服务从“群众跑腿”向“数据跑路”的有效转变。目前我省一体化政务服务平台个人用户超过533万,法人用户超过86万;63家省直单位2376个事项、市县级50家单位4.5万多事项完成目录清单的确认及办事指南标准化;299类电子证照2950.25万数据汇集,人均电子证照持有数量3.13个;省“互联网+监管”系统省直部门覆盖率达到91.6%,市县政府覆盖率达到85.9%;“码上办事”APP注册用户突破431.63万,日活用户达14.99万人,周活跃用户达70万。政务服务“好差评”系统群众总体满意度为99%,差评整改率达到100%。

扎实推进政务服务线上线下一高度融合发展。坚持以企业和群众“满意不满意”为衡量标准,聚焦企业和群众办事难点痛点,依托全

省一体化政务服务平台,加快构建线上“一网通办”、线下“一窗通办”融合发展模式。一方面,扩大网办覆盖面,推动政务服务事项“应上尽上、全程在线”,变“线下跑”为“网上办”,目前省级全程网办事项已达85%,承诺时限压缩率66%。另一方面,结合综合窗口受理制改革,优化服务大厅功能,统一政务服务标准,实行一窗受理、集成服务、一窗通办,变“分头跑”为“协同办”,做到线上线下优势互补、无缝衔接,让企业和群众更好地体验政务服务的速度和温度。

加快推进一体化平台政务服务事项库标准化建设。围绕减环节、减材料、减时间、减跑动,对标国家和省基本目录规则,按照“省级主导,市县联合共建”原则,开展全省政务服务事项深化梳理,通过指定市县定标部门、分配定标事项任务方式,形成了市县全量事项清单,并逐一与基本目录关联、录入标准模板,统一政务服务事项目录。梳理完成省级政务服务事项办事指南2691个,并在“海南政务服务网”上公开办理,涉及政务服务一体化、警民通、信用、公积金、社保、国际国内投资、人才服务等领域,接入可掌上办理政务服务事项1559个、公共服务166个,实现了健康码、景区码、消费码、人才码和电子身份证码等五大应用场景。

聚焦群众关切, 搭建政务服务“一条龙”

对标国内一流营商环境,以企业群众办事“零跑动”为目标,大力推行“网上办”“掌上办”“就近办”