天津市人民政府办公厅关于印发天津市

提升一体化政务服务效能若干措施的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

经市人民政府同意，现将《天津市提升一体化政务服务效能若干措施》印发给你们，请照此执行。

　　　　　　　　　　　天津市人民政府办公厅

　　　　　　　　　　　　2024年3月1日

（此件主动公开）

天津市提升一体化政务服务效能若干措施

为提升本市一体化政务服务效能，推动政务服务从“能办”向“好办”转变，不断提升企业和群众的获得感和满意度，根据《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号），结合本市实际，制定如下措施。

一、及时发现解决办事堵点

（一）集中梳理解决办事堵点。聚焦与企业和群众生产生活密切相关的高频政务服务事项，依托12345政务服务便民热线、天津网上办事大厅、政务服务“好差评”系统、“办不成事”反映窗口、营商环境监督员意见建议受理反馈等渠道，集中梳理解决一批办事堵点问题。各区人民政府、市级有关部门要抓紧梳理本区、本系统、本领域企业和群众反映较多的办事堵点问题，对于可以立行立改的问题，要立即整改到位；对于需要长期推动解决的问题，要制定整改措施，2024年底前全部整改到位。到2024年底，打通至少100个典型政务服务办事堵点问题。（牵头单位：市政务服务办；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

（二）开展“我陪群众走流程”和“政务服务体验员”活动。邀请企业和群众体验政务服务，市、区相关职能部门负责人一同走进政务大厅、登录办事平台，转换角色、变换视角，看政策“懂不懂”、流程“通不通”、体验“好不好”，推动制度优化、流程再造和服务提升。（责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

二、持续优化办事服务体验

（三）提升天津网上办事大厅服务体验。建设助企惠企服务专区，推动服务“一键直达”、诉求“一站办理”。建设民生保障服务专区，丰富就业、教育、医疗、托育、住房、养老等民生领域公共服务。增加“政务地图”功能，提供全渠道指引服务。（牵头单位：市政务服务办；责任单位：市级有关部门）

（四）提升“津心办”数字社会综合应用平台服务体验。推动社保、医保、公积金、公安、教育、交通等领域高频政务服务事项全量接入平台。提升平台“扫码亮证”、“人脸识别”等公共支撑能力。加快平台适老化和无障碍功能改造，提升老年人和特殊人群使用便捷性。（牵头单位：市数据局；责任单位：市级有关部门）

（五）提升政务服务智能化水平。建设政务服务智能中枢平台，推进线上线下申请材料结构化、业务流程标准化、审查规则指标化、数据比对自动化，有效减少信息重复填报，推动高频政务服务事项智能预填比例不低于50%、智能预审比例不低于70%。（责任单位：市政务服务办）

（六）持续推进“高效办成一件事”。推出第三批“一件事一次办”应用场景，到2024年底市级累计落地50个应用场景，各区再推出10个应用场景。聚焦与企业和群众生产生活密切相关的领域，到2024年底梳理100个高频政务服务事项，优化办事流程，提升服务体验。（牵头单位：市政务服务办；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

三、切实提升政务服务质效

（七）优化招商引资服务。发挥全市各级各类招商引资平台作用，为企业提供综合性招商引资服务，实现招商引资项目动态管理和全程跟踪。依托“外资企业问题诉求收集办理系统”平台，进一步提升服务外资企业办事效率。（牵头单位：市投资促进局、市商务局；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

（八）推动政策精准推送和线上兑现。建设惠企政策服务平台，推动惠企政策“一网集成、一窗通办、一站通达”，打造从搜索、匹配、推荐、提醒、订阅到申报、兑现等全流程政策服务。（牵头单位：市发展改革委、市政务服务办；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

（九）推动“一企一照一码”应用。在天津东疆综合保税区开展试点，将经营主体纸质营业执照和电子营业执照二维码统一升级为企业码，通过扫描企业码查看经营主体基本信息、证照信息、多址信息等，实现“一码通查”，便利经营主体“一企一照一码”办事。（牵头单位：市市场监管委；责任单位：滨海新区人民政府）

（十）探索开展电子证明工作。依托全市一体化政务服务平台，进一步推进电子证照系统在证明事项领域的应用，持续清理证明事项，深入推行证明事项告知承诺制，切实强化利企便民。（责任单位：市政务服务办、市数据局）

（十一）推进医学检查检验结果互通共享。推动医疗检查检验数据互联互通，逐步扩大数据共享机构范围，进一步丰富应用场景，实现医学影像及报告数据实时查阅、跨院调阅等功能。（责任单位：市卫生健康委、市医保局）

四、全力夯实平台支撑基础

（十二）提升身份认证支撑能力。升级改造天津市统一身份认证平台，推动市、区两级政务服务相关业务系统接入平台。在平台中增加法人授权、代理人绑定功能，提高核验能力，提升企业办理业务的便利度。（责任单位：市数据局、市政务服务办）

（十三）强化电子证照应用能力。加强电子证照认领，动态更新电子证照发证清单，优化电子证照发证模式。出生医学证明、身份证等个人常用证照和电子营业执照等企业常用证照在办理政务服务事项时免提交、免填写。推进动物检疫合格证明证照电子化应用、跨区域互认。推动排污许可证、危险废物经营许可证、辐射安全许可证、废弃电器电子产品处理资格证书等生态环境领域电子证照“应发尽发”、共享应用。（责任单位：市数据局、市政务服务办、市公安局、市市场监管委、市农业农村委、市生态环境局）

（十四）拓展电子印章应用范围。完善天津市电子印章管理服务系统业务流程、数据流转机制，畅通数据传送通道。围绕证照免提交、数据共享、数据核验、审批结果证照化，推进电子印章在行政审批、社保、不动产登记等领域高频政务服务事项中广泛应用。（牵头单位：市公安局、市政务服务办、市人社局、市规划资源局；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

（十五）推广电子签名应用场景。制定完善电子政务领域电子签名使用管理办法。依托天津市电子印章管理服务系统，完善电子签名功能。推动电子签名在政务服务领域落地应用，实现政务服务全流程电子化。根据国家信创工作要求，适时整合升级电子印章和电子签名功能。（责任单位：市数据局、市公安局、市政务服务办）

（十六）推动数字证书“一证通行”。建设全市数字证书互认共享平台，推动数字证书互签互验，企业依托现有数字证书可以在不同业务系统在线办事，切实减轻企业负担。（责任单位：市数据局、市政务服务办、市工业和信息化局）

（十七）强化政务服务数据赋能。做好国家部委垂直管理的政务服务相关业务系统数据解析、回流，推动市级政务服务相关业务系统数据“应汇尽汇”，支持各区建设政务服务平台，汇聚基层政务服务数据。搭建高频政务服务场景数据模型，提高政务服务数据汇聚治理和分析挖掘能力。（牵头单位：市政务服务办、市数据局；责任单位：各区人民政府、市级有关部门）

五、加强组织实施

各区人民政府、市级有关部门要高度重视一体化政务服务效能提升工作，紧盯目标任务和时间节点，坚持清单式管理、项目化推进，细化任务分工，压实工作责任，切实抓好各项任务落实；要认真研究解决工作中遇到的困难和问题，对涉及跨部门、跨层级的问题，要及时与市政务服务办沟通协商。市政务服务办要加强督促指导和跟踪问效，推动各项措施落地落实，确保各项工作任务有序推进、取得实效。