

淄政管办发〔2023〕2号

关于印发淄博市全面推行“无感智办”服务 提升政务服务效能工作方案的通知

各区县政务服务管理办公室，高新区、经济开发区、文昌湖区政务服务管理办公室，市直有关部门、单位：

现将《淄博市全面推行“无感智办”服务提升政务服务效能工作方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

淄博市政务服务管理办公室

淄博市大数据局

2023年3月28日

淄博市全面推行“无感智办”服务 提升政务服务效能工作方案

为深入贯彻落实“三提三争”工作要求，进一步深化“无证明城市”建设，聚焦与企业群众生产生活密切相关的高频事项，重塑办理流程，优化服务供给，全面推行“无感智办”服务新模式，提升政务服务效能，结合工作实际，制定如下方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”和“一次办好”改革，聚焦证照延续和变更、年检年报、奖补等类事项，深度运用“无证明城市”建设等改革成果，统筹政务服务信息资源，推进数据共享共用，依托大数据、人工智能、移动互联网等技术，系统分析研判企业群众基础数据信息，精准感知企业群众办事需求，融合应用超前提醒、智能办理、主动服务等个性化、智能化服务方式，构建精准预判、即时感知、定向推送和智能处置的“无感智办”政务服务体系，推动政务服务提质增效，进一步提高企业群众办事的体验感、获得感。

2023 年底前，新推出不少于 30 项“无感智办”服务事项。持续拓展“无感智办”应用场景，优化提升主动、精准、智能政务服务水平，擦亮叫响淄博“无感智办”服务品牌。

二、实施内容

（一）“无感智办”事项范围：一是对临期的相关许可证照，需要到期换证、年检等事项；二是对营业执照变更后的许可证件联变类事项；三是达到相关要求可以“免申即享”“静默认证”等服务的事项；四是年审、年报等其他可以实施“无感智办”改革的事项。

（二）“无感智办”服务方式

1.办事提醒。深入推进企业群众证照信息基础数据共享，通过数据分析、智能比对，主动检索匹配企业和个人信息，精准研判、即时感知企业和个人服务需求，开展“用户画像”，为企业和群众精准化匹配、个性化推送专项办理提醒信息，做到“超前提醒”，实现精准告知。

2.智能办理。在“办事提醒”的基础上，选取部分高频事项，积极开展业务系统适应性改造提升，推动相关表单预填和申请材料共享复用，探索表单免填写和申请材料免提交，优化PC端、移动端、自助端等前端申报，实现业务申报、办理、出件等“智能办理”服务。

3.主动服务。聚焦奖补类事项，整合公共数据资源，建立科学、规范、严密的智能算法模型和逻辑规则，实行智能比对校验，自动检索匹配适用对象，创新拓展应用免申即享、静默认证等智慧化服务，推动各项便民利企政策和办事服务直达直享。

三、重点任务

（一）梳理“无感智办”事项。各级各部门按照“无感智办”事项范围，对政务服务事项进行全面梳理，筛选符合“无感智办”

条件的高频服务事项，结合业务实际分类确定服务方式，形成“无感智办”事项基础清单，报市政务服务管理办公室汇总审定。（牵头单位：市政务服务管理办公室；责任单位：政务服务事项涉及部门单位，各区县政务服务管理办公室；完成时限：2023年4月底前）

（二）加强证照信息归集。各级各部门全面梳理本系统本单位证照，推进实体证照证明与电子证照同步规范制发，并实时全量汇聚至市电子证照库。对于省级制发的电子证照，积极主动申请省级制发的电子证照数据资源返还，必要时可采用数据导出、数据抓取、数据录入等方式提供服务支撑。加快推进有效期内证照历史数据电子化，完善电子证照数据异议处理机制，保障证照数据的完整性和准确性。整合数据服务资源，推进数据安全有序高效共享，为“无感智办”服务提供数据支撑。（牵头单位：市大数据局；责任单位：政务服务事项涉及部门单位，各区县政务服务管理办公室；完成时限：2023年6月底前）

（三）强化系统平台支撑。强化系统联通、数据共享对“无感智办”业务支撑。针对在政务服务平台运行的事项，优化升级平台功能，建立完善证照、数据分析逻辑规则，设置“办事闹钟”，精准推送“办事提醒”；强化数据字段复用、证照信息共享等基础支撑能力，提升政务服务平台智能办事能级，实现“智能办理”。在自建业务系统运行的事项，积极进行业务系统适应性改造，推动办事提醒、智能办理、主动服务等“无感智办”功能落地。（牵头单位：市大数据局、市政务服务管理办公室；责任单位：政务

服务事项涉及部门单位，各区县政务服务管理办公室；完成时限：2023 年 8 月底前）

（四）优化线上线下服务。按照“成熟一批、公布一批、实施一批”的原则，公布全市“无感智办”服务事项清单。线上发挥“爱山东”APP 优势，开发建设“无感智办”服务专区，推动更多场景全流程掌上办，实现办理结果电子送达、免费邮寄。线下优化“一窗受理”，加强业务培训，做好政策解读，完善帮办代办体系，提供高质量咨询导办、线下办理指导帮办等服务，为企业群众提供全方位服务保障。（牵头单位：市政务服务管理办公室、市大数据局；责任单位：政务服务事项涉及部门单位，各区县政务服务管理办公室；完成时限：2023 年 10 月底前）

四、组织保障

（一）强化组织领导，统筹协调推进。建立市级统筹、部门协同、整体联动推进机制。市政务服务管理办公室要强化整体统筹、协调推进，整合服务资源，加强事项梳理、业务指导和工作人员培训，分批公布实施“无感智办”事项清单。市大数据局要强化证照信息归集，加快系统适应性改造，提供系统联通、数据共享技术服务支撑。市直各部门要明确专人积极配合有关工作落实，按照时间节点和要求细化分工，确保此项工作扎实推进。各区县要细化工作措施，压实工作责任，统筹推进本区县“无感智办”服务改革，确保各项任务落地落实。

（二）强化宣传培训，广泛推广应用。各级各部门要认真总结提炼有关做法，形成可复制、可推广的经验，通过各类宣传媒

介，多渠道多形式做好宣传解答、服务推广、操作指引等工作，及时公开政务服务“无感智办”事项清单和覆盖范围，推动“无感智办”服务广泛应用。

（三）强化督查问效，全面落地实施。市政务服务管理办公室、市大数据局将加强对各部门、各区县“无感智办”改革工作的调度，对改革落实情况进行监督指导，对服务效能进行评估，相关工作推进情况纳入全市政务服务评估评价范围。鼓励支持各级各部门自主探索创新，推出更多“无感智办”服务场景，提升政务服务效能。