《上饶市“赣服通”5.0版建设工作方案》解读

一、起草依据

以《中共江西省委 江西省人民政府关于深入推进营商环境优化升级“一号改革工程”的意见》（赣发〔2022〕5 号）、《江西省数字经济发展水平监测评价办法（试行）》和《江西省人民政府办公厅关于印发“赣服通”5.0 版建设工作方案的通知》（赣府厅字〔2022〕71 号）为主要依据，结合上饶市“赣服通”工作实际。

二、起草过程

《上饶市“赣服通”5.0 版建设工作方案》拟制过程中，通过OA系统向12个县（市、区）和上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会以及37个市直有关单位征求了意见建议，所有征求意见对象全部予以回复。30个单位反馈无意见建议，7个单位提出了7条意见建议。其中予以采纳4条、不予采纳3条。对于未采纳的意见,我们与相关单位进行了解释沟通，并达成一致意见；对于已采纳的意见，已经在《工作方案》中对应进行了调整完善。

三、工作目标

充分运用区块链、智能推送等新技术，推进数据跨部门、跨层级、跨地区汇聚融合和深度利用，加快办事表单、办事材料、审批过程与数据信息的智能匹配共享、智能比对校验，推动“赣服通”分厅迭代升级。

四、主要内容

**1.分厅页面改版。**按部门和主题分类，将所有事项以专区形式展现在分厅首页，方便用户查找，提升平台用户体验。

**2.部门服务专区。**设立以进驻部门为名称的部门专区，逐步实现办事指南统一查询，表格统一下载，事项统一申办、统一受理、统一回执，进度统一查询，结果统一反馈。

**3.数字乡村专区。**为企业和经营主体提供农业总览、惠农政策、特色乡村产业、新技术指导与服务等。

**4.人才服务专区。**提供申报认定、政策兑现、要闻资讯等内容，实现从申报认定到政策落实“足不出户，一键办理”，为人才工作提供“一站式”服务。

**5.园区服务专区。**以重点园区为维度，梳理一批园区服务事项清单，按照“能简则简”“能并即并”原则开展审批改革,对承接事项审批流程再造，实现重点园区行政审批“不找人”“不见面”“零接触”即申即批。

**6.全市通办专区。**在市级“一窗式”综合服务平台增加“全市通办”功能，推行“收件—流转—受理—审核—制证—出证—送达”模式，实现所有办件材料可在市县“异地通办”专窗之间流转。

**7.“一件事一次办”专区**。梳理推动医保、不动产、公积金、人社等更多跨部门服务事项，构建更多本地高频“一件事一次办”服务。

**8.秒报秒批专区。**加快推动政务服务标准化、自动化、智能化，推动更多政务服务事项智能“秒报秒批”。

**9.完善运营监测平台。**整合“赣服通”上饶分厅好差评、办件量、办件状态、注册用户、“惠企通”注册、惠企兑现等相关数据，并增加后续省级及市本级新增的考核维度数据，做到“用数据说话、用数据管理、用数据决策、用数据创新”。

**10.事项多端同源。**全市各级分厅完成与江西省事项管理系统、政务服务网的深度融合，确保相关政务服务事项名称、办事指南同一标准，事项数据同源、同步更新、联动管理。

**11.构建帮办代办服务体系。**围绕卫生健康、交通出行、支付缴费、社会救助等方面，梳理本地帮办代办服务事项清单，完善帮代办服务规范标准及流程，加快推进办事大厅帮代办窗口建设，为企业及老弱病残孕等提供帮代办专属服务。

**12.构建电子材料支撑体系。**市县两级梳理电子证照清单和部门自建业务系统清单，推动与上饶市电子证照共享服务系统的对接，实现线上线下办事常用数据免填写、高频办事材料免提交。

**13.夯实数字人“小赣事”。**参照省统一标准，梳理本地事项服务知识以及非推送类常规问答，并汇聚至“小赣事”智能客服知识库，实现用户办事体验全流程导查导办、边问边办。

**14.建设线上预约服务平台。**建设市级统一预约服务平台，对接市县两级政务服务大厅叫号系统，实现与叫号硬件集成系统进行数据交互，并通过赣服通“个人中心”向申请人发送预约、取号、排队、叫号、事后评价等信息，逐步替代传统的短信通知模式。

**15.全面推广“前店后厂”模式。**推进政务服务、惠企等事项实现“赣服通”前端受理、“赣政通”后端办理的“前店后厂”政务服务模式。

解读单位：上饶市政务服务管理局

联系电话：0793-8175659