

莆田市行政服务中心管理委员会
莆田市发展和改革委员会
莆田市机关效能建设领导小组办公室
莆田市数字莆田建设领导小组办公室

文件

莆行政管〔2025〕27号

莆田市行政服务中心管理委员会 莆田市发展和改革委员会
莆田市机关效能建设领导小组办公室 莆田市数字莆田
建设领导小组办公室关于印发《莆田市政务服务
“一网好办”工作规范（试行）》的通知

市直各相关政务服务职能部门，各县（区、管委会）政务服务中心、发改局（计统局）、效能办、数字办：

为进一步深化政务服务标准化、规范化、便利化改革，加强政务服务“一网好办”运行管理，根据国务院推进政务服务标准化规范化便利化指导意见、省政府实施方案以及《福建省机关效

能建设工作条例》等文件精神，市行政服务中心管委会、发改委、效能办、数字办联合制订了《莆田市政务服务“一网好办”工作规范（试行）》，现印发你们，请认真抓好落实。

莆田市行政服务中心管理委员会



莆田市人民政府发展和改革委员会



莆田市机关效能建设领导小组办公室



莆田市数字莆田建设



领导小组办公室

2025年5月6日

（此件主动公开）

莆田市政务服务“一网好办”工作规范（试行）

第一章 总则

第一条 为加强我市政务服务“一网好办”运行管理，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）》《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《福建省机关效能建设工作条例》《福建省人民政府办公厅关于印发福建省优化提升一体化政务服务能力工作方案的通知》（闽政办〔2024〕7号）《福建省人民政府办公厅关于进一步强化数据赋能推动政务服务提质增效的通知》（闽政办〔2024〕21号）《莆田市委办公室 莆田市人民政府办公室关于印发〈莆田市行政服务中心进驻窗口事项及工作人员管理办法〉的通知》（莆委办发〔2017〕20号）等文件精神，结合我市实际，制定本规范。

第二条 本规范适用于全市政务服务“一网好办”工作的事项管理、窗口管理、人员管理、平台管理、数据管理、效能管理、安全管理和保障措施等。

第三条 本规范所称“一网好办”，是指依托全省一体化在线政务服务平台（即，福建省网上办事大厅，以下简称“一体化

平台”）和线下政务服务办事大厅，整合政务服务数据资源，加强业务协同办理，优化政务服务流程，推动企业群众办事线上一一个总入口、一次登录、一网通办和线下只进一扇门、只跑一趟、一窗通办。

第四条 全市“一网好办”工作遵循统筹规划、上下联动、整体协同、共享开放、标准规范、精准智慧、高效便利、安全可控的原则。

第五条 全市各级政务服务管理机构负责统筹规划、组织实施、指导监督全市政务服务“一网好办”工作；发改（职转）部门负责政务服务事项清单化管理，并依据法律法规和规章制度动态调整事项清单；机关效能建设工作机构负责建立健全外部监督机制，组织开展效能监督工作；数据管理部门负责平台建设、汇聚共享、数据应用、电子印章、电子证照、电子档案、安全管理等数据支撑保障；政务服务职能部门在各自业务职责范围内做好“一网好办”工作。

第二章 事项管理

第六条 政务服务事项划分为依申请办理的行政权力事项、依申请办理的公共服务事项。其中，依申请办理的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励及其他行政权力事项；依申请办理的公共服务事项涵盖公共教育、劳

动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域的公共服务事项。

第七条 政务服务事项包括事项名称、事项类型、事项编码、行使层级、实施主体、办理条件、设立依据、申报材料、办理流程、法定时限、承诺时限、收费情况、审查要点、审批结果等事项要素。全市政务服务事项依托一体化平台实行清单化标准化管理，按照国家、全省政务服务事项实施清单标准化建设要求，推进全省政务服务事项“五级十五同”标准化管理，实施同一政务服务事项名称、颗粒度、编码、依据、类型以及办理条件、办事流程、申请材料、办理深度、承诺时限、表单格式、审查要点、收费项目等要素在不同层级、不同区域的规范统一。

第八条 各级政务服务职能部门应当成立工作专班，明确专人负责本部门政务服务工作，认领本部门政务服务事项，编制办事指南，通过本地区政府、部门门户网站对外发布，统一链接至一体化平台，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理，确保办事指南线上与线下标准统一，内容完整、准确、全面。

第九条 政务服务事项原则上应纳入同级政务（便民）服务中心集中管理，因场地限制或涉密等情形纳入全省进驻事项负面清单的事项，应设置政务服务分中心并实行一体化管理，落实全省政务服务标准化、规范化、便利化管理要求。除法律法规另有规定或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当全部纳入一体

化平台办理，推动咨询、预约、申请、受理、审查、决定、制证、收费、送达、投诉等全流程线上可办。

第十条 发改（职转）和政务服务管理机构要及时固化政务服务改革成果，组织政务服务职能部门梳理“马上办”“一次办”“网上办”“自助办”“掌上办”“就近办”“免证办”“邮寄办”“零跑腿”“智能秒批”“全程代办”“容缺受理”“告知承诺”“前置审批”“中介服务”“便民服务”等特色服务清单，并发布在一体化平台“清单公开”专栏。

第三章 窗口管理

第十一条 建立覆盖市、县（区、管委会）、乡镇（街道）、村（社区）的四级政务服务体系，市、县（区、管委会）设置政务服务中心，乡镇（街道）设置便民服务中心，村（社区）设置便民服务站。各级政务（便民）服务中心（站）按照统一功能定位、统一名称标识、统一基础设施、统一运行模式要求实施标准化规范化管理，实施乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站星级评定。

第十二条 政务服务中心应当按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”模式，逐步整合部门单设的办事窗口，合理设置无差别（全科综合）或分领域（公安服务、社会保障、企业登记、不动产登记等）综合办事窗口，实现“一窗受理、集成服务”。便民服务中心（站）原则上应当按照无差别服务模式

要求设置全科综合服务窗口，公安派出所、市场监管所等高频窗口可根据实际需要单独设置窗口。

第十三条 政务（便民）服务中心应当设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务；设立“高效办成一件事”窗口，为企业和群众提供“一类事一站办”服务，实现线上全流程办理或线下最多跑一趟。设置“跨区域通办”窗口，按标准提供异地帮办代办服务；设置服务特殊群体窗口，为老弱病残孕提供绿色通道服务；设置“办不成事”反映窗口，协调解决企业群众办事过程中的堵点、难点问题。

第十四条 各级政务服务职能部门应按照“一名领导分管、一个科室审批、一窗对外服务、一枚印章审批”模式，深化本部门政务服务“三集中三到位”改革，将政务服务事项统一集中至政务服务中心办事大厅和网上办事大厅规范办理。在窗口办件内部流转过程中，涉及到部门主要领导签字的，原则上授权窗口分管领导或窗口负责人直接签字；窗口使用的行政审批专用章、窗口业务专用章以及电子印章与部门行政公章具有同等效力；法律、法规明确要求盖公章的，部门不再重复审核，直接加盖行政公章。

第十五条 市、县（区、管委会）两级政务服务职能部门应当在政务（便民）服务中心设立进驻窗口，并建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。其中，近三年平均年办件量小于200件（涉及项目审批年办件量小于50件），或年办件全程网办率达到95%以上的，经政务服务管理机构同意，可按照“事项进

驻、人不常驻”方式设立非常驻综合窗口，但应将本部门政务服务事项的收件受理、出件送达权限授权给政务（便民）服务中心全科综合窗口。

第十六条 政务服务职能部门进驻窗口（含常驻窗口和非常驻综合窗口），应承担起窗口前后服务岗位之间的无缝衔接、中心左右关联事项之间的协同联办、部门内部科室之间的沟通协调、行业上下层级之间的培训指导等相关职责，积极推进政务服务事项在全市范围内同标准受理、无差别审批、集成化服务、跨区域通办。

第十七条 按照真实准确、符合实际、务实管用原则，各级政务服务职能部门应结合全省政务服务事项“五级十五同”标准化目录清单、窗口人员权限职责等调整变化情况，每年定期在1月底前向进驻窗口，修订更新或重新下达《窗口授权书》（含窗口定人、定岗、定责“三定”情况表）和《窗口负责人（联络人）委任函》，由政务服务职能部门、进驻窗口、发改（职转）、政务服务管理机构各执一份。

第四章 人员管理

第十八条 健全窗口负责人制度。窗口负责人代表政务服务职能部门主持窗口工作，履行窗口主体责任和窗口管理第一责任人职责，并作为本部门业务综合授权的“首席事务代表”。健全高频窗口负责人任前谈话和进驻窗口负责人变动交接制度。行政

审批类进驻窗口负责人原则上应由副科级（含）以上（或中级专业技术职称人员）在编在职干部担任。窗口人员若出现严重违规违纪被问责处理的，将同时追究窗口负责人责任。

第十九条 以非常驻窗口方式进驻的政务服务职能部门，应指定一名窗口负责人（联络员），通过窗口授权书方式赋予本部门集中办理的政务服务事项相关权限，对日常办件具有协调答复告知权、审查决定解释权，对不予受理件、补办件、退回件行使决定权，对个别急需办理的特办件、联办件可行使先审批再报告的特别处置权。

第二十条 窗口人员实行政务服务职能部门和政务服务管理机构双重管理，日常管理由政务服务管理机构负责，业务工作由政务服务职能部门负责，并接受政务服务管理机构的指导、协调和监督。政务服务职能部门应尽量选派政治素质高、业务能力强、团结协作好、服务意识优的在编在职人员进驻政务（便民）服务中心，公共服务类、行政确认类进驻窗口人员条件可结合实际适当放宽。

第二十一条 窗口人员进驻及变动时，政务服务职能部门应及时函告政务服务管理机构，并填写人员进驻或变动登记表。窗口负责人发生变动的，新窗口负责人尚未熟悉窗口工作或窗口尚未完成工作交接，原窗口负责人原则上不能离岗。属于中共党员的窗口人员应将组织关系转入政务（便民）服务中心。

第二十二条 窗口人员在政务服务中心工作期间视同一线工作经历。窗口人员的个人年度考核和绩效考核等次由政务服务管理机构统一实施，并按规定报组织人事部门备案和抄送政务服务职能部门。窗口人员的年度绩效奖励以政务服务职能部门和政务服务管理机构的考评等次，由政务服务职能部门按照“就高”原则发放。县级政务服务中心可结合工作实际参照执行。

第二十三条 按照国务院推进政务服务标准化规范化便利化指导意见要求，落实“政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备”，各级政务（便民）服务中心应加强政务服务综合窗口建设，通过政府购买服务方式打造一支标准化、专业化、职业化和跨层级、跨区域、跨部门政务服务综合窗口办事员队伍。按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准，开展政务服务综合窗口办事员等级认定、定岗晋级，健全薪酬待遇定期调整和差异化绩效调节机制，营造良好职业发展空间，提升窗口人员队伍稳定性。

第五章 平台管理

第二十四条 一体化平台是全市政务服务的总枢纽和在线办事服务平台，纵向贯通国家、省、市、区、镇、村，横向联通各级政务服务职能部门，向企业群众提供电脑端、移动端、自助端、窗口端等多渠道服务。

第二十五条 依托省、市两级一体化平台为全市政务服务“一网好办”提供总支撑，推进政务服务统一事项管理、统一受理办理、统一身份认证、统一电子签章、统一电子证照、统一公共支付、统一电子档案、统一出件送达、统一评价投诉等。

第二十六条 各级政务服务职能部门应当按照国家和福建省“一网好办”对接技术规范，开展自建业务系统改造升级，推进自建业务系统与一体化平台的系统整合、数据共享、业务联通。

第二十七条 政务服务中使用符合《中华人民共和国电子签名法》规定条件的电子签名（印章）、电子证照、电子档案，与手写签名、实物印章、实体证照、纸质档案具有同等法律效力，可以作为政务服务的法定办事依据。各级政务服务职能部门原则上不再新建电子签名（印章）、电子证照、电子档案系统，可直接依托一体化平台生成；已建电子签名（印章）、电子证照、电子档案系统的，应整合至一体化平台电子签名（印章）、电子证照、电子档案系统；各自建业务系统及一体化平台应完善电子文件归档功能，电子档案系统应符合《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》（国办发〔2023〕26号）《福建省政务服务电子文件归档和电子档案管理办法（试行）》（闽档〔2024〕8号）要求。

第二十八条 建立全市统一的线上政务服务入口，依托全省总门户“一网三端”（一体化平台，“闽政通”APP、“闽政通”公众号及小程序、“e政务”自助机），并与城市数字服务“莆

田惠民宝”APP深度融合。各级政务服务职能部门应当依托一体化平台，推进电脑端、移动端、自助端、窗口端等服务渠道深度融合，做到线上线下同标准受理、无差别审批，为企业群众提供线上线下标准一致、体验一致的政务服务。

第二十九条 一体化平台是企业群众电脑端办事的总入口。各级政务服务职能部门要深化“一网好办”改革，将部门自建业务系统与一体化平台对接集成实现互联共享。使用省级以上自建业务系统提供线上服务，应采取统一身份认证、系统留痕跳转、部门回流办件的方式实施。

第三十条 “闽政通”APP是企业群众移动端办事的总入口，“莆田惠民宝”APP是全市数字服务移动端应用，各级政务服务职能部门已建的政务服务移动应用，应向“闽政通”“莆田惠民宝”APP整合接入、汇聚共享，推动企业群众经常办理的高频事项“掌上办”。

第三十一条 “e政务”自助机是全省自助端办事总入口，各级政务服务职能部门应当推动自助端应用整合至“e政务”自助机，推动更多事项“自助办”。市、县（区、管委会）政务服务中心应当设立24小时自助服务区，乡镇（街道）便民服务中心应当部署“e政务”自助机，并向有条件的社区、园区、车站、银行、商场、小区等网点场所延伸，实现政务服务“就近办、家门口办”。各级政务服务职能部门原则上不再新增只有单个部门或独立功能的自助设备终端。

第六章 数据管理

第三十二条 各级政务服务职能部门应当通过政务数据汇聚共享平台汇聚公共数据资源及“一网好办”办件数据，包括且不限于政务服务工作中的申请主体信息、表单信息、材料信息、过程信息、结果信息、电子证照、“好差评”数据等。建设“政务服务一张图”，实施线上线下联动服务，扩大公共数据汇聚共享，推广电子印章规范应用，加强政务数据安全保障，强化指标数据跟踪分析。

第三十三条 政务服务数据实行统一目录管理。目录包括名称、内容、数据来源、共享属性、开放属性、更新周期等要素。数据管理部门负责制定政务服务数据目录编制要求。各级政务服务职能部门应当依据法律法规、规章规定和行业规范等有关要求，统一编制政务服务数据目录，经数据管理部门审核，汇总形成全市政务服务数据目录。

第三十四条 各级政务服务职能部门应当依据法律法规、规章规定和行业规范等有关要求，遵循“谁采集、谁生成、谁更新、谁负责”的原则，在政务服务数据目录范围内采集数据并及时维护和更新，确保数据采集的准确性、完整性、时效性。数据管理部门定期对政务服务数据的数量、质量以及更新情况进行实时监测和质量评价，实现数据状态可感知、数据使用可追溯、安全责任可落实。

第三十五条 政务服务数据共享应当以简申报、减材料、利复用为目的，以共享为原则、不共享为例外，无偿为政务服务职能部门提供政务服务数据共享服务。各级政务服务职能部门通过共享获得的政务服务数据，仅用于本地、本部门开展政务服务需要，不得以任何形式提供给第三方，也不得用于其他任何目的。各级政务服务职能部门应当根据法定职责，定期更新本部门工作所需的数据需求清单、可向其他部门共享的数据责任清单。

第三十六条 按照关联和最小够用原则，以政务服务实际应用需求为基础，各级政务服务职能部门应明确政务服务数据共享的具体应用场景，向数据管理部门提出共享申请，并说明利用目的、数据格式等。数据管理部门应当自收到申请之日起 10 个工作日内作出答复，审核通过后及时授权共享并开通数据应用通道，不同意的应说明理由。

第七章 效能管理

第三十七条 按照《福建省机关效能建设工作条例》，各级政务服务职能部门要严格落实岗位目标责任、政务服务办理（办事公开、服务承诺、一次性告知、限时办结、否定报备等）、政务服务管理、政企政民互动与社会评议、数字赋能效能、效能激励等基本制度。各级政务服务职能部门及其窗口、人员在贯彻落实上级决策部署以及办理群众诉求、优化营商环境等方面，若有

违反机关效能建设规定的情形，按照《福建省机关效能建设工作条例》相关规定予以绩效扣分、效能问责。

第三十八条 健全政务服务“一网好办”工作考核机制，将本规范执行落实情况纳入全市综合绩效考核指标体系。依托省效能办“效能福建”和省职转办“政务服务指标系统”平台，实施年度政务服务效能指标考核，定期通报“一网好办”运行情况。积极引入政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。

第三十九条 依托一体化平台常态化推进国务院、省政府多个批次“高效办成一件事”重点事项清单落地落实，各级政务服务职能部门要从企业和群众视角出发，将需要多个部门办理或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务，实现线上全流程办理或线下最多跑一次，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

第四十条 各级政务服务职能部门应当大力实施“无证明城市”建设，推进电子证照、电子证明和可信电子材料在政务服务领域应用和互通互认，通过数据共享、业务协同、扫码授权、告知承诺、互认复用、帮办代办等方式，进一步提高电子证照调用成功率、电子证明协同获取效率、可信电子文件生成归档完整率。政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免

于提交实体证照，通过部门间数据共享、业务协同能获得规范化电子证明、可信电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

第四十一条 各级政务服务职能部门要认真落实全省多个批次“数据最多采一次”改革工作，充分运用大数据、人工智能等技术创新政务服务应用模式，通过技术融合、业务融合、数据融合等措施，智能调用省数据中枢“一人一档”、“一企一档”数据，推动更多政务服务事项智能审批、全程网办，提升“一网好办”智慧化、精准化、个性化服务能力。

第四十二条 各级政务服务职能部门要创新在线导办帮办、智能客服等方式，根据申请人实际情况，细分具体业务场景，细化办理材料、流程，统一业务口径，完善“一网好办”知识库，推进实现网上办事“一看就能懂、一点就会办”，不断提高政务服务事项网办深度和网办占比。

第四十三条 各级政务服务职能部门应主动接受企业和群众监督，推进政务服务“好差评”一次一评或一事一评。各类政务服务事项的咨询、建议和投诉，可通过 12345 政务服务便民热线集中处理。

第八章 安全管理

第四十四条 数据管理部门负责全市政务服务统一管理平台、政务数据汇聚共享平台、电子证照平台以及政务内网、政务外网等一体化平台的日常安全管理，建立并实施公共数据管控体系和

公共数据安全认证机制，保障一体化平台信息基础设施及数据资源安全，并纳入全市网络安全整体防护体系统一管理。

第四十五条 政务服务管理机构会同数据管理部门，指导监督各级政务服务职能部门落实平台安全管理机制，联合开展安全检查、风险评估、监测预警、信息通报、应急处置、安全培训和安全事件调查等工作。

第四十六条 各级政务服务职能部门负责本部门与一体化平台系统对接、数据交换过程中的安全管理，建立并执行安全自查、漏洞修复、监测预警等管理制度，保障接入的业务系统和应用无安全漏洞。

第四十七条 数据管理部门、政务服务管理机构、各级政务服务职能部门应当健全“一网好办”安全应急保障制度，组织制定并持续完善安全应急预案，定期开展应急演练。在发生危害“一网好办”网络安全事件时，应当立即启动应急预案，采取补救措施，防止事故扩大。

第四十八条 各级政务服务职能部门应当按照国家有关规定，加强“一网好办”数据采集、存储、处理、使用和披露等全过程的安全防护，强化对企业群众的商业秘密、个人隐私等权益保护。

第九章 保障措施

第四十九条 健全建立一体化平台常态化经费保障机制，加大政务服务平台建设保障力度，所需经费提请财政部门统一列入

预算。鼓励以“政府买单”方式推动政务服务线上线下“双向免费邮寄”，方便企业群众办事“一趟不用跑”。

第五十条 各级政务服务职能部门要充分认识推进政务服务“一网好办”工作的重要意义，加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。建立全市政务服务“一网好办”协同推进机制，定期召开工作例会，及时总结工作经验并分析解决问题。

第五十一条 政务服务管理机构、数据管理部门要结合全省“一网好办”改革工作要点，会同相关部门建立“一网好办”工作人员的培训机制，采取专题培训与常态化培训相结合的方式开展业务培训，持续提升工作人员的服务意识、业务能力和办事效率。加强一体化平台运营管理队伍建设，强化政务服务管理机构和政务服务综合窗口办事员人员力量配备。

第五十二条 聚焦“一网好办”改革面临的政策制度障碍，及时清理、修改完善与“一网好办”工作不相适应的行政规范性文件，推动将行之有效并可长期坚持的做法以行政规范性文件的形式予以固化。

第五十三条 各级政务服务职能部门要加强“一网好办”工作的宣传，通过政府网站、政务新媒体、一体化平台等向社会及时提供通俗易懂的服务解读。加强“一网好办”改革成效和经验做法的梳理总结和复制推广。

第十章 附则

第五十四条 实行垂直管理的中央驻莆部门政务服务事项，可结合实际参照本规范管理；涉密政务服务事项业务办理及数据管理，按照保密法律法规相关规定执行。

第五十五条 本规范自印发之日起试行。

第五十六条 本规范由市级政务服务管理机构、发改（职转）、数据管理部门和机关效能建设工作机构共同负责解释工作。

抄送：省职转办

莆田市行政服务中心管理委员会办公室

2025年5月6日印发
