

全国政务服务线上线下载融合和向基层延伸试点主要任务清单

序号	试点任务	具体措施	牵头单位	责任单位	完成时限
1	加快推进线上线下融合国家标准落地	严格实施《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南（GB/T 40756-2021）》国家标准。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		确定西夏区、灵武市为银川市基层试点，分别选定50%的乡镇（街道）、30%的村（社区），先行一步，全力打造国家标准示范应用点。	市审批服务局	西夏区、灵武市	2023年12月底
		梳理编制需要国家政务服务平台提供支撑的身份认证、电子证照、数据共享等需求清单，助推解决试点工作遇到的困难和问题。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
2	加快推进线上线下各端服务整合互通	积极协助自治区推进宁夏“互联网+政务服务”（不见面审批）扩能升级项目，做好各专业系统与全区统一综合受理平台的整合对接工作。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
		依托全国及全区一体化政务服务平台，稳步推进平台电脑端、移动端、综合自助机端、大厅信息化系统等各端深度融合和一体化服务，实现各端政务服务受理标准一致、受理材料一致、办理流程一致。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
3	加快提升线上线下服务咨询引导智能化水平	配合自治区做好宁夏政务服务“智能客服”建设，积极梳理全市高频事项并纳入自治区“总客服”知识库，确保高频政务服务事项实现统一检索、模糊查询和个性化推荐等功能全面应用。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底

		基于银川市已建成的“一网通办”平台和自治区统一事项管理系统、统一电子证照库等基础平台，应用数据共享、人机交互、智能问答等技术，建设具有智能问答服务、数据智能填报、问答配置管理、智能服务导图等新型服务的问答式智能填报系统，提升政务服务网上办事引导能力。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		依托宁夏政务服务地图，进一步优化完善扫码授权使用电子证照、实时推送办理进展等功能，实现“就近导办、就近好办”。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
4	规范和拓展政务服务自助服务	配合自治区做好公安、税务、社会保障、医疗保障等部门的多业务、融合式自助服务终端整合后的承接改造工作。	市审批服务局	市公安局、自然资源局、人力资源和社会保障局、医保局、税务局	2024年6月底
		配合自治区建设宁夏集成化自助服务终端管理系统，加强和规范政务服务“政银合作”“政企合作”，探索政银双向赋能，进一步扩大“政务服务+银行网点”自助联办服务范围，创新和丰富公共服务应用，并向社会化场所延伸，积极打造多元参与、功能完备的数字化生态服务网络。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		依托全国一体化政务服务平台，推动自助终端标准统一、跨省互认。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
5	加快提升线上线业务协同和数据融合水平	配合自治区进一步扩大“跨省通办”“区内通办”事项范围，不断优化异地代收代办、多地联办等线上线下服务。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底

		进一步优化完善线上线下各服务渠道电子证照、电子印章等服务功能，进一步拓展“扫码亮证、证照免提交”应用场景，推广“免证办”服务。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		编制发布全市电子证照发证、用证清单，实现电子证照与政务服务事项申请材料的关联应用。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
		以应用场景为牵引，全面梳理国务院部门垂直管理系统对接需求清单，依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽，推动实现专业部门业务系统数据双向共享、直达基层，有效解决基层工作人员多头登录、重复填报等历史性难题，切实减轻基层负担。	市审批服务局、 网信局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		探索应用人工智能等技术，建设政务AI数据搬运系统，通过RPA智能机器人实现政务数据”归集和搬运，图形化场景设计模式，基于事项清单，辅助业务人员快速完成业务流程的迭代优化工作，推动解决窗口人员在“一网通办”系统和专业审批系统中的“二次录入”问题，同时，应当按照要求，加强数据搬运系统的安全防护，强化数据安全治理的顶层设计，确立数据安全防护能力标准，实现数据安全从严保护。	市审批服务局、 网信局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
6	加快提升线上线下服务便利化水平	配合自治区做好优化升级全区政务服务智能分析展示系统工作，汇聚整合线上线下各渠道业务办理、服务评价、日常运行等多源数据资源，拓展动态监测、统计分析、趋势研判、效果评估、风险防控等应用场景，全面赋能政务服务管理与决策。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底

		持续扩能升级银川市政务事项综合窗口受理平台，在原有架构、功能服务之上扩建包含“亮码办事”服务等创新功能，为全市各级政务服务机构工作人员提供新兴的业务审批手段，提高业务审批效率。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		依托大数据、OCR识别等先进技术，建设政务服务智能审批系统，自动比对核验申请数据，提升辅助审批智能化水平，对变更、延续、补发、备案等简易政务服务事项开展“无人工干预”智能审批。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		建设政务服务数据智能核验系统，通过数据分类、数据清洗、数据整合将沉淀的数据组合为多样、多类、多方面数据服务，规范数据核验使用流程，让电子证照、共享数据能够在政务服务业务中进行流转，激发政务服务数据潜能，逐步实现电子材料替代纸质材料。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
7	加快推进政务服务向基层延伸	聚焦企业和群众常办的高频服务事项，通过线上线下融合方式向基层延伸，力争2023年底前，个人常办的高频服务事项向乡镇（街道）、村（社区）集中；2024年6月底前，涉企高频服务事项向县（市）区集中，并全部纳入全国一体化政务服务平台管理，实现全国同标准线上一网办理、线下就近办理。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底、2024年6月底

		打造“15分钟政务服务圈”，进一步优化自助服务终端分布，完善县、乡、村三级政务服务场所基础设施建设，力争于2023年底前，100%的县级、50%的乡级、30%的村级政务服务场所完成标准化改造；2024年6月底前，乡村两级便民服务场所全部完成标准化建设。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底、 2024年6月底
		将银川市“一网通办平台”应用服务向“我的宁夏”手机APP和“i银川”（手机APP、小程序）等政务服务移动端应用输出，建设包括掌上企业码服务、法人代理人移动授权、掌上无人审批、零材料办事服务、表单问答填报服务、猜你想办、主动办事服务、掌上视频办等功能，提升政务服务便捷化，推动政务服务审批由“网上办”向“智能办”转变。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底、 2024年6月底
8	加快落实线上线 下“兜底”保障服务	围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，加快推进各级政务服务场所、网上办事平台适老化改造和信息无障碍建设。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
		优化宁夏政务服务网（银川站）授权代理、亲友代办等服务功能，不断提升特殊群体办事便捷度，医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、出入境、生活缴费等高频服务事项要保留必要的线下办理渠道，并向基层延伸。	市审批服务局	市网信局、市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
		围绕城南企业和群众，按照打造“15分钟政务服务圈”的目标，在城南设立市民大厅城南分厅，进一步发挥政务服务对经济民生的保障作用，有效分流市民大厅工作量，满足城南地区线下“就近办、快捷办”需求。	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底

	<p>优化拓展帮代办服务机制，建设完善宁夏政务服务网（银川站）“帮代办”功能，综合运用视频帮办、智能帮办等方式，推动实现企业和群众线上申请服务、线下享用服务，更好支撑上门帮代办、重点领域帮代办。</p>	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底
	<p>建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，线上设置“办不成事”反映渠道，线下运用各级政务大厅“办不成事”反映窗口，及时解决企业和群众办事过程遇到的难题。</p>	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2023年12月底
	<p>坚持“两条腿”走路，支持群众自主选择各种线上线下办事方式，对已实现网上办理的事项，要依托政务服务平台同步提供线下办事服务；对在线下办理的事项，不得强制要求申请人先到网上预约或补填网上流程；对已在线收取规范化电子材料的，不得要求申请人再提交纸质材料。</p>	市审批服务局	市本级各政务服务事项受理单位、各县（市）区、园区	2024年6月底