



海都记者 余盈吟 文图
通讯员 王婷婷 陈敏

线下“一窗办”、线上“一网办”，“最多跑一次”“不见面、零跑动”……眼下，政务服务之“便”，在福鼎“市乡村”全面铺开、生动呈现，展示着当地改革为民的生动实践。

政务服务有“质”有“智”的背后，是福鼎市以“能办事、快办事、办成事”为服务理念，持续深化“放管服”改革优化营商环境，努力打造“宁德服务”福鼎模式。据了解，福鼎市“营商环境指数”综合分数已连续两年排宁德市第一位。



视察“高效办成一件事”窗口

线下“一窗办”

近日，在福鼎市政务服务中心市场监管窗口，市民成女士成功办理“特种设备安全管理和作业人员资格认定有效期届满申请延续”业务，领取福鼎市首张“特种设备安全管理和作业人员证”，实现“当场办理、当场领证”。

据悉，在此之前，办理该业务需前往宁德市。今年10月，宁德市市场监督管理局将“特种设备安全管理和作业人员资格认定有效期届满申请延续”审批服务端口前移，申请人可在当地政务服务中心市场监管窗口办理，让群众“就近办”，避免了“来回跑”。

实际上，除了该业务，市场监管窗口任一许可类综合窗口都能即时办结相关业务。这是福鼎市在宁德率先推行“无差别综窗”改革工作的一大成效。

“我们将分散的部门‘小专窗’升级为综合业务‘大综窗’，变‘专科’为‘全科’，实行一窗通办、无差别受理，并逐步构建立体‘帮办代办’服务体系，推动‘高效办成一件事’，更好地提升办事效率和水平。”福鼎市行政服务中心管委会副主任林观明说。今年上半年，政务服务中心已整合成8大类综合窗口，17个乡镇（街道）便民服务中心各整合成1个“全科型”综合窗口。

“我们设置6类镇级综窗，设立自助上网区、特殊群体服务台，配备自助终端系统，打通行政审批层级，让群众办事只要‘一个窗口、一套材料、一次办结’。同时，消除审批地域界限，承接省、宁德市下达‘跨省通办’事项125项，福鼎、苍南自选特色‘跨省通办’事项54项。”太姥山镇党群服务中心主任江陈欣说。

“就近办”“一地办”，还要“高效办”。以“高效办成一件事”为目标，福鼎市以乡镇便民服务中心为突破口，组建“纵向+横向”全能型服务队伍，构建“帮办+代办”全方位服务方式、创建“内畅+外联”全闭环服务机制，优化提升一体化政务服务能力。

聚焦高频事项和重点领域，福鼎市探索主题集成服务场景，推动政务服务从“以部门为中心”向“以事项为中心”转变，办理环节平均缩短60%，审批时间压缩50%以上；在市政务服务中心、17个乡镇便民服务中心、288个村（社区）设立代办点，分别配备“三级联动”帮办代办员共392人，推进“项目审批、企业开办、民生事项”三个方面帮办代办服务；推进关联事项“集成办”，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务……今年以来，福鼎市共办理第一批13件“高效办成一件事”5504件，群众满意率达100%。

福鼎：政务服务提质向新



帮办代办服务



线上证明申领

线上“一网办”

“手机一点，常用证明线上开。”日前，远在美国的福鼎市前岐镇前岐村村民郑女士通过“闽政通”App的“福鼎市线上证明申领系统”服务，成功申报获取家庭关系电子证明。“靠一部手机就能远程办理，省去了很多麻烦。”郑女士说。

从解决一个问题到解决一类问题，福鼎市加快破解部门间业务信息各自独立、无法共享等难题。

针对群众需求量大、面广的“居住证明、门牌地址证明、‘两违’证明”等证明类高频事项，福鼎市行政服务中心管委会开通证明“直通车”，推出“零跑动、零材料”线上证明开具便民举措，实现群众开具电子证明“不见面、零跑动”。

海量数据，如何便捷好用？福鼎市进一步深化政务服务信息开放和共享功能，探索整合托管全市政务数据机房并建成政务信息一体化平台，创新上线“政务服务线上证明系统”小程序并入驻“闽政通”App，打通各部门业务信息系统壁垒，通过数据共享、智能审查，实现社会保障、健康医疗、商事登记、教育入学等多领域的电子证明“掌上办”“掌上批”“亮码办”。同时，深化电子证照数据共享，拓展电子证照应用范围，不断推动电子证照与“免证办”“无证明城市”等业务深度融合。

数据多跑路，群众少跑腿。以数字证书加持，确保申请电子证明的合法性、唯一性，让电子证明互信互认。群众通过“闽政通”App等开具的电子证明以版式证明书展示，也可以以二维码的方式呈现。在应用时直接向相关部门出示版式证明书或亮出二维码，相关审批部门将版式证明书或证明二维码导入审批系统，以此代替纸质证明材料。

截至目前，福鼎市政务信息一体化平台共汇聚本地各部门政务数据873万条，群众各类办事材料57.18万份；全市288个村（社区）全覆盖开通线上证明业务，开具有效电子证明近2200份；29个部门223种历史存量高频证照电子化生成归集，已自动汇集63.89万件，电子证照年均感知4.09万件，感知使用率为100%。

“下阶段，我们将强化‘高效办成一件事’改革成效，在完成国务院部署的重点事项任务的基础上，进一步探索梳理本地特色‘一件事’服务事项。同时，持续推进‘网上办、掌上办、自助办’，拓展‘e政务’事项办理范围，梳理‘掌上办’事项推广，拓展线上证明在社保、民政等领域应用，提升政务服务‘一网通办’水平，实现‘好办’更‘快办’。”福鼎市行政服务中心管委会主任张观慧说。



市场监管局综合窗口