

“链”接政务服务 激活发展“加速度”

——石狮市行政服务中心管委会“四链协同”系统构建政务服务新生态

“推进中小学‘入学一件事’”获评2024年全国城市全域数字化转型典型案例；“狮慧办”政务服务导航平台获评2024年泉州市数据应用优秀案例；“以‘数字化’推动政务服务标准化、规范化、便利化”获评泉州市2024年政务服务改革典型经验做法；“政务服务”“工程建设项目审批”等绩效考评指标分列2024年泉州市第1名、第3名；2025年，石狮以“近者悦远者来”的营商实践在泉州市优化营商环境大会上作典型发言……

“十四五”以来，石狮市行政服务中心管委会聚焦企业群众办事堵点痛点，在市优化营商环境监督工作专班的共同推动下，以流程再造、数字赋能、机制创新、作风建设为核心抓手，“四链协同”系统构建政务服务新生态，推动政务服务从“分散办”向“集成办”、从“线下跑”向“网上办”、从“N件事”向“一件事”、从“被动等”向“主动帮”深度转型，为石狮经济社会高质量发展注入澎湃动能。



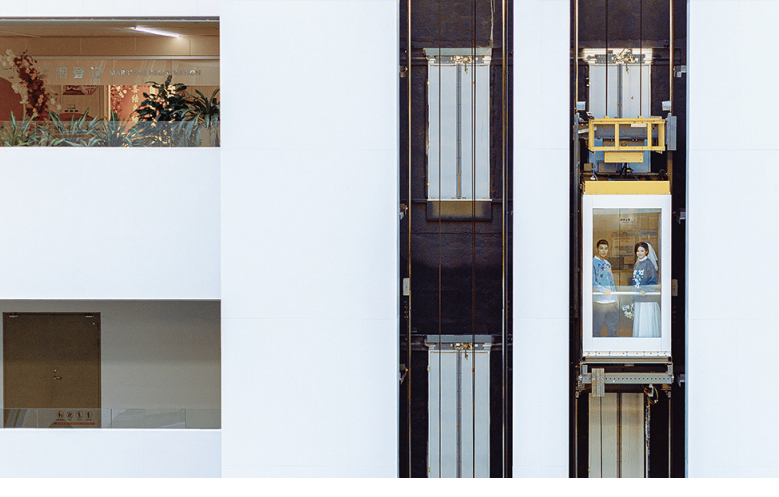
组建审批服务“轻骑兵”团队，深入项目一线解难题



构建全域覆盖、上下联动的帮办代办政务服务体系



实行“一窗式受理、一站式审批、一条龙服务”的运行模式



在小红书上，市政务服务中心被称为“泉州最好看的领证大厅”（来源：BananaJ）

从“分散办”到“集成办”——打造“极简审批链”

从项目立项到拿到《桩基施工许可证》，仅用23天；从项目用地完成“工改商”手续到取得《建设工程规划许可证》和《工程建设施工许可证》，不到半个月……今年11月10日，石狮学府国际商业综合体项目2#—12#楼顺利获得竣工验收备案，从签订国有建设用地使用权合同到项目通过竣工验收仅用了7个多月，创造了石狮投资项目的审批建设“新速度”。这背后，是石狮市推行模拟审批、桩基先行、分期验收等政务服务措施，打造“极简审批链”的一个缩影。

“十四五”以来，市政务服务中心按照行政审批和公共服务“三集中”要求，实行“一窗式受理、一站式审批、一条龙服务”的运行模式，围绕法人和个人两类办事对象，打造标准化、规范化、便利化的办事服务环境。在此基础上，市政务服务中心聚焦工程审批、企业开办、不动产登记等重点领域，深入推进“放管服”改革，打造“极简审批链”，让企业群众有感可及。

——深化商事制度改革，激发市场主体活力。全面推行企业开办“一窗通办”，企业开办事项实际平均办理时限全部不超过5个工作日，营业执照最快15—20分钟颁发。简化商事登记程序，泉州市网商（虚拟）产业园石狮分园区探索“集群注册”登记模式，加快吸引更多的主体入驻虚拟产业园，实现“增容扩量”，激发“双创”新动能。深化审批流程再造，落实“免申即办”“证照同销”“证照联办”改革，实现15个涉企行政审批事项“一并申请、一窗收件、一口发证”，极大缩减时间和成本。今年截至11月中旬，石狮市新增各类市场主体21016户，总量突破18.9万户；2025年6月，石狮在泉州率先办结首张跨层级营业执照。

——深化不动产登记改革，便民惠企提升质效。实施“互联网+不动产登记”，与58家银行网点签订直连合作协议，实现不动产抵押登记“就近办”；推出“房产交易税费同缴”服务，申请人只需线上或线下支付一次即可完成所有税费缴纳，避免多次跑动、重复提交材料；推行“交房即交证”“交地即交证”“竣工即交证”模式，2024年度实现“交房即交证”492宗、“交地即交证”4宗、“竣工即交证”14宗；推出“二手房”带押过户“办证”服务，2024年度办理“带押过户”365宗，抵押金额30822.62万元。

从“线下跑”到“网上办”——迭代“智慧数据链”

“在‘狮慧办’上办事，智能客服一步步引导，就像有个工作人员‘面对面’，很贴心！”2024年7月，石狮市智慧政务服务导航平台——“狮慧办”上线运行。人员参保登记、个体工商户设立登记、教师资格认定、企业投资项目备案、医疗费用手工报销……“狮慧办”首批上线事项1460余个，可实现电子证照调用、材料减免复用、数据智能回填、企业、群众不必重复提交个人信息即可在线速办，“无证明”办事体验更佳、服务更好。

“十四五”以来，石狮政务服务大力推行“一网通办”，不断深化与国家政务服务平台、省网上办事大厅及泉州政务服务一体化平台的事项、数据、服务的规范对接，持续推进“无证明城市”建设，打造“一网好办”的数字化服务体系，推动“最多跑一趟”向“一趟不用跑”转变，石狮政务服务行政许可事项承诺时限大幅压缩，“一趟不用跑”事项占比达92.91%。

2020年，“i石狮”微信小程序上线运行，经过不断升级优化，推出掌上证明、奖补直达、小微融资、入学一件事等功能模块。其中，“i石狮”掌上证明模块联动服务部门14个，可提供包括不动产证明、亲属关系证明、企业登记信息、公司章程查询等4类掌上证明，截至目前，已为群众提供各类“掌上证明”接近13.7万份。“过去查询不动产登记信息，需要到政务服务中心不动产登记业务窗口自助机查询打印，现在只要在‘i石狮’小程序上，就能查询下载到手机。”市民王女士说。

从“N件事”到“一件事”——解锁“机制创新链”

2024年1月，国务院印发《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》，明确将“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，并制定具体目标与实施路径。截至今年11月中旬，福建省已先后上线41项“高效办成一件事”重点事项。

改革引领、先行先试。2023年7月，石狮创新推行中小学生“入学一件事”改革，与国务院“高效办成一件事”理念高度契合，石狮政务服务提前解锁了“机制创新链”——石狮市“入学一件事”改革，联合多个部门推行“联动办、在线审”的新模式，将义务教育入学从政策解读、网上报名、信息审核、结果查询至入学报到等环节进行全面整合，在“i石狮”亲清平台上开通微信小程序，实现石狮全市范围内义务教育阶段招生入学全部在线办理。

“数字服务”取代“全家动员”、“数据互通”打破“数据壁垒”、“数据校验”赋能“阳光招生”。2023年至2025年，石狮中小学秋季招生工作通过“入学一件事”掌上办项目报名，合计为6万余名幼升小、小升初报名的学生家长减少证明材料25.2万余份，减少跑动12.6万余次。该项目先后获评泉州市赋能营商环境“十大数字化应用”、福建省改革创新优秀案例、福建省公共数据应用优秀

从“被动等”向“主动帮”——延伸“帮办代办链”

今年以来，市行政服务中心管委会联合市委社会工作部、市工商联，在全面总结“一网通办”“高效办成一件事”改革经验的基础上，创新探索“政务服务+商会、行业协会、社会组织、党建+”邻里中心融合模式，构建全域覆盖、上下联动的帮办代办政务服务体系，切实打通服务企业和服务群众的“最后一公里”，实现政务服务“温度”增、“速度”提。

旅侨蔡黎先生因早年出境手续历史遗留问题，迟迟无法办理回国定居手续。今年4月，接到镇商会帮办人员反映后，市政务服务中心第一时间组织相关部门进行会商，共同研究解决方案，最终解决这位华侨的难题。

今年10月29日，一家公司因向银行融资急需办理不动产抵押登记，市工商联帮办人员反映情况后，市政务服务中心第一时间协调不动产登记部门，2个小时内办结3笔共计2923万元的抵押业务；……

“帮”出温度，“代”来温暖，“办”出便捷！截至11月中旬，该帮办代办体系已登记18个社会组织、9个镇（街道）商会，组建起178人的帮办代办员队伍，累计开展帮办代办服务98次，大幅缩减办事成本，政务服务效率显著提升。

案例、全国城市全域数字化转型典型案例。两年来，石狮市以“高效办成一件事”为牵引，推动重点事项清单管理和常态化实施，在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成，涉及新生儿出生、教育入学、从业资格许可、个转企、开办店铺、企业开办等，政务服务从“独唱”到“合唱”，实现“一件事”高效办，为企业、个人办事提供更多便利。

以新生儿出生“一件事”为例，石狮由卫健部门牵头，协同公安、医保、人社等部门，依托福建省网上办事大厅、闽政通App和“狮慧办”平台，将出生医学证明、预防接种证、户口登记、生育保险待遇核准支付、参保登记、社会保障卡申领等七项关键业务，集成整合为指尖上的“一件事”。新生儿家庭登录平台后，一次线上申请、一次材料上传，一次办好七项业务。市卫健局还在全市助产机构创新推行“床旁办”模式，将“一件事”集成套餐服务送到产妇床边，医护人员一对一指导，新手爸妈真正实现“零跑动”。截至今年11月中旬，这项改革举措已惠及全市1652个新生儿家庭。

严格规范公共资源进场管理，2021年以来进场交易累计成交金额约115亿元，节约资金13亿元，增值金额500余万元。免收投标人报名费、招标文件费810余万元。利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去。2024年以来，市行政服务中心管委会把整治群众身边不正之风和腐败问题作为重要任务常态化地抓，扎实开展政务服务窗口及为民办事岗位服务质效突出问题专项整治工作，下大力气压缩和铲除“靠窗吃窗”、利用审批权设租寻租的土壤，打造群众安心、企业放心的政务服务环境。

期间，联合市效能办印发相关工作方案，组织各审批窗口开展自查自纠，深挖问题根源；联合市纪委监委派驻纪检监察组系统纪检监察组召开专题会4次，推动整治问题走深走实；邀请泉州、石狮两级人大代表、政协委员、特约监察员参与，推动各部门完善和改革现有流程，提高办事效率，提升服务体验。专项整治开展以来，摸排百余人次，移送1条“靠窗吃窗”线索，廉政提醒谈话、检讨15人次，解聘1人，调岗2人，发出工作提醒函30份，切实将整治工作责任传导至末梢。

针对窗口“两头管”的实际，中心管委会创新推行“阶梯式”学习制度，推动窗口口抓业务学习，落实新入职必学、新政策必学、疑难问题必学等“五必学”。同时，中心创设“510课堂”，每月至少两天在下午5时10分开展半小时思政教育，通过讲座、观影等形式覆盖理论、法治、廉政等领域，已累计举办23期，培训2500余人次，同步引入中央纪委国家监委《纪法小课》、福建省纪委监委《秒懂纪法》等警示素材，把“思政联学”成果持续转化为推动政务服务提质增效的内生动力。

党的二十届四中全会为“十五五”时期经济社会发展定向领航，其中“进一步全面深化改革取得新突破”“人民生活品质不断提高”等目标为政务服务工作提供了根本遵循。市行政服务中心管委会将深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，践行全心全意为人民服务根本宗旨，紧紧围绕“无证明城市”建设、“高效办成一件事”“数据最多采一次”等重点目标任务，真抓实干、奋楫笃行，持续推进政务服务提质增效，用心打造一流营商环境，厚植民营经济发展沃土。