

武汉市人民政府办公厅文件

武政办〔2026〕52号

市人民政府办公厅关于印发 《武汉市推进政务服务场所综合改革工作 实施方案(试行)》的通知

各区人民政府,市人民政府各部门:

《武汉市推进政务服务场所综合改革工作实施方案(试行)》
已经市人民政府同意,现印发给你们,请认真组织实施。



武汉市推进政务服务场所综合改革工作 实施方案(试行)

为贯彻落实国家、省关于优化政务服务的决策部署,科学务实推进全市政务服务场所综合改革,进一步推动政府职能转变、管理创新和服务变革,结合我市实际,制定本方案。

一、总体目标

坚持“能合则合、能放则放、能智则智”,通过整合政务服务资源,推动政务服务场所布局优化、设置精简、职能调整、数智赋能、管理创新,降低政府运行、群众办事成本,提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。到 2026 年底,全市完成跨区域、跨层级整合政务服务场所不少于 20 个,市区两级政务服务中心使用面积精简 15%、服务窗口精简 20%、窗口工作人员精简 10%,综合窗口覆盖率提升至 90%以上;全程网办率持续提升;推动更多高频事项拓展多元政务服务渠道,实现“就近办”“家门口办”。到 2027 年底,改革重点事项落地见效,政务服务更加集约高效、泛在可及、智慧便捷,企业群众办事效率和满意度明显提升。

二、重点任务

(一)推进事项分级分类进驻

1. 建立清单管理机制。按照“科学合理、确有必要”原则,系统梳理确定市、区、街道(乡镇)、社区(村)四级政务服务场所办理事项,建立健全进驻事项清单管理制度,发布市、区两级进驻事项清单,并进行动态调整。

2. 明确场所功能定位。优化市、区、街道(乡镇)、社区(村)四级政务服务场所功能定位,市级强化重大项目审批、跨区域业务办理,未经市政府依法批准不得随意向区级下放审批服务事项;区级突出区域内综合服务,未经区政府依法批准不得随意将政务服务事项下沉至街道层级;街道(乡镇)层级政务服务事项应与街道(乡镇)履行职责事项清单有效衔接,突出高频事项“就近办”“马上办”“帮代办”;社区(村)层级严格落实履职事务准入制度,未经准入的不得要求社区(村)办理。

(二) 全面优化政务服务场所布局

3. 推动政务服务场所集约共建。按照集约共享理念与适度均衡原则,综合考虑区域人口密度、交通距离及企业和群众办事便利度等因素,在严格控制新建设施的前提下,探索江岸区政务服务中心与市政务服务中心精简合并,因地制宜推动区政务服务中心与所在街道(乡镇)便民服务中心、街道(乡镇)便民服务中心与邻近社区(村)便民服务站之间集约整合或者合署办公。确需新建、改(扩)建、购置的,应当严格论证评估,确保场所建设科学审慎。

4. 精简优化功能区政务服务场所。鼓励开发区、产业园区等功能区非必要不单独设置政务服务场所,依托所在区或者街道(乡镇)政务服务场所合署办公,实现场所共用、资源共享。加强帮办代办,明确涉企服务事项清单,建立健全专班服务、专员跟进等机制,为项目落地和企业发展提供精准化、个性化服务。

(三) 科学优化窗口设置和服务流程

5. 深化综合窗口改革。动态优化、分类设置综合窗口和专业

窗口,精简窗口数量。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式,相关进驻部门将业务受理权限委托给综合窗口,明确委托事项和受理标准,实现“受审分离”。通过预约分流、延时服务、潮汐窗口等方式动态调配服务资源,有效应对业务高峰,提高窗口服务效率。

6. 推动“高效办成一件事”改革落地见效。围绕集成办事项清单,明确各环节岗位职责,加强线上专区、线下窗口建设,建立跨层级、跨部门联动协调机制,推进关联事项集成办、高效办。聚焦跨区域经营和异地办事需求,依托省一体化政务服务平台,做优武汉都市圈通办,持续深化全省通办和在长江中游城市群跨域通办。推进“高效办成一件事”与“高效管好一件事”衔接,提升线上线下服务体验。

(四)创新政务服务场所服务模式

7. 拓宽多元政务服务渠道。推动养老、工伤、失业、医保、医疗、公积金、公安交管、劳动就业等领域高频服务事项委托医院、银行、邮政等社会机构帮办代办,推进政务服务向社会化、移动化、嵌入式方向发展。严格遵守有关法律法规规定,加强个人隐私、商业秘密保护,强化数据安全和个人信息安全保障。

8. 加强专业服务场所管理。婚姻登记、车辆管理等对场地和设施有特殊要求的专业服务事项,应结合实际合理确定服务场所,防止重复建设。对确不具备条件进驻政务服务场所集中办理的事项,应纳入政务服务管理部门统一管理,并按照统一标准提供规范服务。

9. 强化帮办兜底服务。健全线上线下帮办代办体系,为老年人、残疾人等特殊群体提供优先办理、“一对一”帮办代办、陪同办理等便利化服务。完善“办不成事”反映窗口工作机制,提供线下兜底服务,解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

10. 提升自助服务效能。增强“24 小时不打烊”服务能力,优化智能设备配置,结合实际整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能,对系统不互通、功能单一、老旧破损的自助设备,逐步予以替换或者关停。推动集成式自助终端在银行、邮政、园区、商业集聚区等点位科学布设,不断拓展“就近办”服务范围。

11. 丰富增值服务内容。依托线上线下政务服务渠道,围绕重点产业链和区域发展实际,打造涉企服务“一类事”场景,提供精准化、个性化的优质衍生服务。编制涉企增值服务事项清单,引导支持行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源进驻政务服务场所,在全市各级政务服务中心打造涉企增值服务专区,一站式提供政策、法律、金融、人才、科创、知识产权、国际贸易等服务。

(五) 提升政务服务场所数智支撑

12. 大力推进“一网通办”。发挥市一体化政务服务平台枢纽作用,深化与省级平台对接联通,推进从“网上可办”向“好办易办”转变。整合联通市直部门自建业务系统,推动事项和应用“应上尽上、应接尽接”,持续提升全程网办率。迭代升级市一体化政务服务平台,重点优化综窗受理、电子监察等功能,加强多渠道融合服务、协同运转。拓展“网上办”“掌上办”等服务场景,推动更

多高频事项网上办、自助办。

13. 积极探索智慧办理。深入实施“人工智能+政务服务”行动,在确保数据安全的前提下,稳妥有序推进人工智能大模型等新技术应用。依托城市大模型公共服务平台,深化政务服务领域知识库和大模型建设,完善智能预填、智能预审等功能。建立市区联动智能客服系统,提升意图识别和精准回答能力。推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变,提供智能问答、智能导引、智能帮办等服务,全面提升线上线下服务质效。

14. 深化政务服务数据共享应用。完善市一体化数字资源平台,汇聚人口、法人、信用、电子证照等数据。健全数字资源管理体系和工作机制,加强国家、省垂管系统与市一体化平台协同联动,推动数据依法依规共享、直达基层。用好“企业码”“身份码”,推进电子证照跨地区跨部门互通互认,拓展免证办、集成办、智能办应用场景。

(六) 规范政务服务场所运行管理

15. 加强政务服务场所一体化管理。对跨区域、跨层级合署办公的政务服务场所,实行统一管理制度、统一服务标准、统一监督评价。严格落实首席代表、首问负责、一次性告知、限时办结等工作制度,加强纪律约束,强化作风建设和文明礼仪规范。

16. 高效利用闲置场所资源。对闲置的场所和资产,按规定采取调剂使用、转换用途、出租等方式及时处置利用,推动资产循环利用和共享共用。鼓励在不影响正常办事秩序的前提下,市场化引入便民服务项目,提升群众办事体验。

17. 加强窗口人员管理考核。市、区行政审批服务部门和政务服务管理部门要优化配置窗口人员,加强窗口人员管理、培训和考核,明确岗位职责标准、专业能力要求和服务行为规范,培养“一专多能、一岗多责”复合型服务队伍,不断提升工作人员服务素养和履职能力。政务服务管理机构要加强对部门派驻人员的日常管理、服务规范及绩效考核,考核结果定期通报并反馈派驻部门。

18. 完善监督评估机制。用好政务服务“好差评”系统、“办不成事”反映窗口、12345 市民服务热线、电子监察系统等渠道,广泛收集企业群众意见建议。健全差评和投诉问题核实、整改、反馈全流程闭环处置机制。深化“局长坐窗口、走流程、优服务”活动,定期开展“政务服务体验员”沉浸式体验办事体验,及时发现问题并督促整改。

三、实施安排

(一)筹备部署阶段(2026 年 7 月底前)。各区、各部门深入落实省政府关于政务服务中心综合改革工作部署,结合实际制定综合改革具体措施,细化工作目标和进度安排。

(二)组织实施阶段(2026 年 8 月—2027 年 8 月)。各区、各部门对照改革目标,加力推进各项改革任务落地落实。市投资促进局(政务服务局)会同有关部门加强对各区工作的指导,建立常态化调度机制,及时研究解决改革中的堵点难点问题。

(三)总结深化阶段(2027 年 9 月—2027 年 12 月)。系统梳理市、区两级改革成效,通过案例推广、交流研讨等方式总结典型经验,建立健全长效机制,巩固深化改革成果。

四、保障措施

各区、各部门要按照“方向对、步子稳、效果好”的改革要求，加强组织领导和统筹，将全面推进政务服务场所综合改革与“高效办成一件事”改革和优化营商环境重点领域改革等工作有机结合、协同推进。市投资促进局（政务服务局）负责统筹推进全市政务服务场所综合改革工作，市、区两级行政审批服务部门及政务服务管理部门要落实责任、密切配合，扎实做好政务服务场所整合、人员转岗安置、闲置资产高效利用等工作。坚持示范引领，鼓励大胆创新，及时总结推广典型经验做法，确保改革工作取得实效。

抄送：市纪委监委机关，市委办公厅，武汉警备区，各人民团体，各民主党派。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院、检察院。
各新闻单位，各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2026年7月31日印发
