

威文审服〔2022〕17号

**威海市文登区行政审批服务局**  
**关于印发《创新服务模式推行“无感审批”**  
**实施方案（试行）》的通知**

局机关各科室，下属各单位：

现将《创新服务模式推行“无感审批”实施方案（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

威海市文登区行政审批服务局

2022年7月5日

# 创新服务模式推行“无感审批”实施方案（试行）

为深入推进“一次办好”改革，充分发挥大数据赋能作用，最大程度方便企业和群众办事创业，根据威海市人民政府印发的《威海市贯彻落实〈山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见〉工作方案的通知》（威政发〔2022〕12号）和《威海市人民政府办公室关于印发威海市打造“无证明城市”实施方案的通知》（威政办字〔2022〕23号）的工作要求，创新探索推行“无感审批”模式，结合工作实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

以企业群众办事体验度为出发点，着重从服务供给侧向需求侧转变，运用互联网、云计算、大数据的理念与技术，在原有系统功能的基础上迭代升级“无感审批”功能，通过优化流程再造，实现对企业群众办事需求的精准预判、定向推送和智能处置，让企业群众在“无感体验”中办成事。提升了政府施策的精准化、定制化和个性化，提高了政务服务的办事效率和服务质量，让企业群众享受到“私人订制”式的贴心服务。

## 二、工作流程

（一）分析研判。依托政务服务平台及各业务系统，利用调取接口数据、电子证照库、历史数据等技术，提前预判

申请人所需办理业务，按照预定的业务逻辑对相关事项审批信息进行自动分析，选取符合条件的服务对象。

（二）主动推送。通过短信、电话、微信等多种渠道向符合条件的服务对象定向推送办理提示。

（三）办理意向确认。服务对象按照提示指引，确认办理意向，同意工作人员开展“无感审批”业务。

（四）申报信息确认。信息系统获取服务对象的相关信息，申请材料自动加载，表单自动填充，申请材料在线核验，并选择旧证回收方式和办理结果送达方式。

（五）回收旧证。需回收旧证的，由申请人自主选择现场交回或快递邮寄旧证。

（六）审批办结。审批部门按照流程完成审批。

（七）证照送达。结果证照批文由申请人自主选择现场领取或快递邮寄。

### 三、主要任务

#### （一）明确工作标准

明确“无感审批”概念和基本工作流程，分解工作任务，细化责任落实，明确完成时限。

完成时间：2022年7月底前

责任单位：业务协调科

#### （二）梳理事项

基于对“无感审批”事项的要求，对本局现有事项进行梳理，以材料较少、信息共享程度较高、审批风险小、流程简单的高频政务服务事项先行先试，按照“成熟一个、应用一个”的原则，分步实施，确定首批“无感审批”事项。

完成时间：2022年7月底前

责任单位：业务协调科，各审批业务科室

### （三）优化审批流程

在依法依规、合法有效的前提下，在服务对象同意的范围内开展审批，按照“四减”原则，结合“无证明城市”工作要求，通过直接取消、告知承诺等方式，进一步简化审批环节，减少审批材料，简化申请表单，推行免费邮寄，优化审批服务流程。

完成时间：2022年8月底前

责任单位：业务协调科，各审批业务科室

### （四）深化信息共享

结合“无证明城市”工作要求，将政务服务事项直接关联电子证照及相关历史数据资源，通过与相关基础数据调用对接，在申报过程中实现申报材料自动加载、表单自动填充，按照受理条件和审查要点，完成审批业务。

完成时间：2022年9月-11月

责任单位：业务协调科，各审批业务科室

### （五）加强系统支撑

依托政务服务平台、各业务系统、威海市共享资源交换平台，在原有系统功能的基础上迭代升级“无感审批”功能，强化数据共享，实现服务对象智能分析、服务信息精准推送、服务过程自动处置，为“无感审批”不断深化提供信息技术支撑。

完成时间：2022年12月底前，首批事项正式运行。

责任单位：业务协调科，各审批业务科室

#### 四、工作要求

（一）加强组织领导。“无感审批”是转变政府服务理念，从服务供给侧向需求侧转变，关注群众办事体验度的重要改革举措，建立由分管领导统筹指导，业务协调科定期调度，各业务科室配合的工作机制，各科室要严格按照时间节点，抓好工作落实。

（二）强化人员培训。相关业务科室要做好窗口工作人员的业务培训，提升服务意识和能力，确保工作人员熟知“无感审批”的具体内容、实施方式、服务流程。

（三）加强宣传推广。充分利用政府网营商环境专栏、微信公众号、政务服务网等线上线下渠道向社会公布，提高“无感审批”的社会知晓度和群众认同感，切实提升企业群众办事满意度。