

# 聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2019〕35号

---

## 聊城市人民政府办公室 关于深化实施流程再造推进“一窗受理·一次办好” 改革的意见

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府有关部门:

为进一步深化“放管服”改革、推进政府职能深刻转变,突出制度创新和业务流程革命性再造,不断提升政务服务效能,打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、企业和群众获得感强”的一流营商环境,根据《山东省人民政府办公厅关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革的十条意见》(鲁政办字〔2019〕149号),结合我市实际,制定如下意见。

## 一、强化流程再造制度保障

(一)理顺“放管服”改革统筹推进机制。10月底前,市县两级推进政府职能转变领导小组名称调整为推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组(以下简称协调小组),政府主要负责同志任组长,分管负责同志任副组长,部门主要负责同志为成员。将由编办、行政审批局承担的日常协调职能划入政府办公室,同步划转编制和人员,确保工作有序衔接。〔市政府办公室牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(二)明确改革各项组织协调职能。调整完善协调小组专题组、保障组工作职责和组成人员,制定我市协调小组工作规则,规范协调小组内部工作运行机制,切实发挥各专题组、保障组作用。根据省出台的深化“放管服”改革优化营商环境三年规划(2020—2022),按照“争创一流、走在前列”的工作目标,制定我市三个年度工作要点,统筹指导全市“放管服”改革。〔市政府办公室牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(三)实行机关“一口对外”服务。各县(市、区)、市属开发区和市直各部门坚持精简高效的工作理念,优化机关内部工作程序,建立“一口对外”工作机制。涉及多科室的具体政务服务工作,按照“谁牵头谁负责”的原则,由分管领导统筹协调,明确牵头科室及配合科室责任分工,制定相应的工作流程,强化相互协作,实行限时办结和责任倒查,避免互相推诿。〔市政府办公室牵头,各县(市、

区)政府、市属开发区管委会和市直各部门负责]

(四)构建联动工作机制。涉及多部门共同完成的审批事项,明确部门职责分工,健全部门协调配合机制,通过实施提前服务、容缺受理、数据共享、材料互认等措施,变“群众多头跑”为“部门协同办”。涉及市县两级共同完成的重要事项、重点项目,结合市县同权改革,依托市县一体化政务服务平台,采取代为收件(受理)、委托下放、集中办公、联合会商等方式,推进审批服务扁平化,变“群众多层跑”为“上下协同办”。[市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直各部门负责]

(五)推进法规规章立改废释。按照“谁制定、谁清理”“谁起草、谁清理”的原则,2019年12月底前,组织各部门梳理本领域滞后流程改革要求、不利于优化营商环境的规章制度和规范性文件,并按照相关程序进行修订和废止。(市司法局牵头,市直有关部门负责)

(六)强化舆论监督作用。持续开展舆论监督,充分发挥新闻平台优势和融媒体传播作用,在主流报刊、电视增设专栏,广泛征集问题线索,对部门在流程再造改革过程中落实不力的现象和问题进行暗访报道,并督促整改,倒逼政务服务效能提升。(市委宣传部负责)

(七)建立科学奖惩机制。建立“放管服”改革约谈制度,对在省、市“放管服”改革考核评估、营商环境评价中排名后两位的县(市、区)、市属开发区和后五位的部门(单位)主要负责人进行约

谈,督促限期整改。对于改革中涌现出的先进集体、先进个人,按有关规定进行表彰奖励,并积极向省委、省政府争取表彰奖励项目。(市政府办公室、市发展改革委、市人力资源社会保障局负责)

## 二、打造政务服务“聊易”(在聊城,很容易)模式

(八)推进市民办事“聊易找”。梳理市县两级依申请政务服务事项,按照“三集中、三到位”要求,除涉密、涉稳、场地等特殊原因不宜进厅和全程网办无需进厅的事项外,其他全部纳入政务服务大厅,设立窗口集中办理。积极推动社保、医保、公积金等专业大厅审批事项进驻政务服务大厅统一办理,优化提升各级政务服务大厅“一站式”服务功能,实现企业和群众“只进一扇门,办好所有事”。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(九)推进市民办事“聊易知”。强化事前告知服务,编制办理项服务指南,规范受理条件、申报材料、示范文本、审查要点、常见问题等内容,2019年11月底前,按照统一标准完成政务服务事项指南调整,通过现场、网络、手机APP等多种渠道加强宣传,让企业和群众提前了解办事事宜,一次性备齐申报材料,一次性通过审查。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(十)推进市民办事“聊易办”。在进一步完善28项“服务菜单”的基础上,通过向社会征集、部门提报两种方式,梳理面向企业

和群众的各 50 项主题式服务事项。明确“办一件事”牵头部门和配合部门的职责,按照“一个窗口、一套材料、一张表单、一个流程”的要求,进一步整合表单、精简材料、再造流程,编制“主题式”服务流程,企业和群众只需在一个窗口、交一套材料、填一张表单,就能完成办事申请。2019 年 12 月底前实现主题式服务标准化。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(十一)推进市民办事“聊易评”。按照省政务服务“好差评”试点要求,健全完善网页、短信、评价器、评议卡、二维码等评议方式,办事企业和群众可以很简便地对政务服务进行评价。将评价结果纳入“放管服”改革考核指标,以评促改,进一步提升政务服务水平。2019 年 12 月底前,建立全市事项、渠道、部门全覆盖的政务服务“好差评”制度。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

### 三、突出流程再造关键环节

(十二)提升政务服务事项标准化。组织各县(市、区)、市属开发区和市直部门规范统一行政权力事项实施清单,按照“颗粒化”要求拆分事项办理情形。2019 年 11 月底前,实现同一事项名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、服务对象、申请材料、办理时限、收费项目等要素省、市、县“三级十同”。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市

直有关部门负责]

(十三)进一步精简办事程序。加大减权放权力度,通过再造审批流程、加大信息共享、推进全程网办等措施,实现“减事项、减环节、减材料、减时间”,3年内行政许可事项大幅压减,办事环节平均减少一半,申请人提交材料平均减少一半,审批办理时限比承诺时限平均减少一半。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责]

(十四)加大变相审批清理力度。2019年10月底前,组织对市县两级部门行政许可以外的依申请权力事项进行清理整治,对变相审批的备案、登记、确认等事项,督促限期整改,严格按权力运行要求规范办理。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责]

(十五)实行100%容缺受理。组织市县两级对依申请政务服务事项的申报材料进行梳理,按照主要材料不可缺、次要材料可容缺的要求,逐项确定每个事项的容缺受理材料清单,在政务服务网公示材料中予以公示。制定容缺受理实施办法,明确容缺受理条件、补齐要求等,规范容缺受理行为。2019年12月底前,市县两级涉企审批事项实行100%容缺受理。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责]

(十六)稳步推进全领域无差别“一窗受理”。以省全领域无差别“一窗受理”改革试点为抓手,组织市县两级试点升级政务服务

大厅布局,设立全领域无差别综合受理窗口,纳入大厅办理的本级政务服务事项全部实行“前台统一受理、后台分类审批、综合窗口出件”。加快推进乡镇(街道)、村居(社区)全领域无差别“一窗受理”服务,探索便民服务关联事项“一窗受理”。按照试点验收要求,对试点任务逐项落实,确保2019年10月底前高标准通过省级验收。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(十七)编制“一窗受理”标准化模板。梳理纳入全领域无差别“一窗受理”事项,细化拆分办理项,按照“同一事项、同一标准”的原则,统一事项每种办理情形的受理条件、申请材料、办理流程、示范文本、专业释义、常见问题等,编制“一窗受理”业务教材,提供标准化服务。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(十八)提升综合受理人员服务能力。对综合受理人员进行政务服务礼仪、沟通技巧、服务意识、业务受理等全方位的技能培训,切实提高综合受理人员实际操作能力。研究制定综合受理人员差异化考核制度,实行绩效考核和末位淘汰,激发“一窗受理”工作人员的主动性和积极性。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(十九)大力推行帮办代办服务。进一步健全市县两级帮办代办服务队伍,制定帮办代办实施细则和服务规范,提升服务质量。积极推行预约服务、延时服务、联动服务、远程服务、上门服务等服务

务措施,对复杂企业开办实行全程帮办代办,对重点项目、重点领域提供定制化、个性化服务。2019年10月底前,市县两级全部建立高质量帮办代办服务队伍。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(二十)建立政务服务申诉平台。制定“吐槽找茬”和无权否决机制实施办法,在市县两级政务服务大厅显要位置,设立“吐槽找茬”窗口和只说“YES”不说“NO”提示牌,畅通群众沟通渠道,及时处理解决群众反映的问题和投诉并反馈结果。2019年10月底前,市县两级均建立“吐槽找茬”和无权否决机制。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

#### 四、夯实流程再造技术基础

(二十一)建设统一的大数据平台。建设全市统一的大数据平台,建立完善的政务、社会信息资源目录体系,形成数据采集应用、开放共享、融合集约的数据枢纽,为政务数据应用和智慧城市建设提供科学的数据支撑。(市大数据局负责)

(二十二)归集政务服务数据资源。组织各牵头部门梳理对应汇聚基础信息资源,积极推进相关历史业务数据实现电子化,并及时完成与市大数据平台的对接,形成完善的人口信息、法人信息、电子证照信息、空间地理信息、公共信用信息、宏观经济数据信息六大基础数据库和十二个专题应用数据库。推行证明材料在线获取、申请材料跨部门复用,实现“一处填报、全网通用”。(市大数据

局负责)

(二十三)完善政务服务平台基础服务功能。按照省统一部署,配合省级提供相应的技术支持,进一步完善政务服务平台技术服务功能。2019年10月底前,做好省级牵头开发的身份认证、客服咨询、公共支付、物流快递等基础服务功能的承接及应用工作,确保第一时间落实到位。(市政府办公室、市行政审批局、市大数据局负责)

(二十四)推进事项办理出入口向统一平台集中。按照省统一部署,完成依申请政务服务事项出入口向统一平台集中工作,实现受理、审查、决定、收费、咨询等全流程在线办理。(市大数据局、市行政审批局负责)

(二十五)加快政务服务平台个性化开发。围绕“一窗受理”“一网通办”业务运行需要,加快平台完善提升项目建设,及时完善政务服务事项动态管理系统,2019年12月底前,开发应用“综合受理云平台”、审管互动平台,优化“菜单式”等服务功能,为相关业务的运行提供支撑。(市行政审批局负责)

(二十六)清理整合部门已有自建系统。按照省统一部署,加快部门确需保留业务系统改造,实现相关政务信息与政务信息资源共享交换平台的对接、信息共享,2020年6月底前基本完成清理整合部门已有自建系统工作。(市大数据局负责)

(二十七)统筹推进政银数据共享。建立全市统一的政府和银行间双向互通的数据共享体系,在确保数据安全的前提下,根据不

同需求,采取多种方式实现政府部门和银行间数据共享。(市大数据局负责)

(二十八)推出一批“秒批、秒办”事项。组织市县两级对审批流程相对简单、承诺办理时限相对较短、办件频率高的行政许可类、备案类和公共服务类事项进行梳理,通过优化服务流程、推进全程网办、材料证明电子化及证照邮寄等方式,实现事项“即来即办、即来即批”或“全程网办不见面”。2019年12月底前,推出一批“秒批、秒办”事项。〔市行政审批局、市大数据局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(二十九)积极承接省级政务服务事项委托收件。2020年12月底前,做好省政务服务平台“网上一窗”升级改造后的应用工作,将省级委托具备条件的政务服务事项统一纳入综合窗口受理,做好系统对接,实现顺利承接。(市大数据局、市行政审批局负责)

(三十)推进“爱山东”APP聊城分厅建设。根据省统一部署,严格按照上级要求的时间节点,积极推进“爱山东”APP聊城分厅建设。组建我市“爱山东”运营团队,负责我市分厅建设运营推广相关工作,实现与省级平台对接,并指导县级分厅开设运营。2019年10月底前,完成30项高频事项梳理和部分重点应用接入工作。(市大数据局负责)

## 五、聚焦流程再造重点领域

(三十一)健全优化营商环境工作机制。对照国家营商环境评

价有关一级指标,逐一明确与省级相对应的牵头部门,2019年10月底前,成立我市优化营商环境指标工作专班,对标最高标准、最好水平,组织分类开展专项行动。(市发展改革委牵头,市直有关部门负责)

(三十二)积极开展营商环境第三方评价。根据省营商环境评价体系,积极开展营商环境第三方评价,公开评价结果。针对评价发现的短板问题和薄弱环节,督促指导各级各部门抓好整改落实。(市发展改革委负责)

(三十三)优化提升企业开办流程。继续完善商事登记综合服务区,积极推进企业登记全程电子化应用,降低企业制度性成本。大力推行“政银合作”登记模式,深化企业开户便利化,为申请人提供涵盖企业登记、公章刻制和账户开户等“一站式”综合服务,2019年12月底前实现企业开办1个工作日内办结。〔市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(三十四)强化不动产登记“线上线下”集成服务。积极推进“互联网+不动产登记”,2020年6月底前,实现全市不动产登记业务网上申请、网上审核、网上反馈、现场核验、一次办结、随到随办的“一网通办”模式。积极开展地籍测绘等补充调查工作,夯实不动产登记信息基础。优化测绘成果获取方式,加强房屋面积测绘图形数据信息共享程度。进一步优化设置不动产登记服务专区,将水电气暖业务纳入服务专区,实行“一站式”办理。推进不动产登记大厅配置法治工作室,为办事群众进行政策解答、法治宣

传。〔市自然资源和规划局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(三十五)加快工程建设项目审批制度改革。对工程建设项目审批制度实施全流程、全覆盖改革,基本形成市县统一的审批流程、信息数据平台、审批管理体系和监管方式,确保全过程审批时间控制在100个工作日以内。加快构建“多规合一”信息协同平台,完善项目策划生成机制,梳理申报材料“一张表单”,优化“一窗受理”服务,规范“一套机制”审批运行。创新监管理念、监管制度和监管方式,建立健全贯穿工程建设项目事前、事中、事后全过程的新型监管机制,不断提升监管能力和水平。(市行政审批局、市住房城乡建设局、市发展改革委、市大数据局、市自然资源和规划局负责)

(三十六)做好承接省级农用地转用和土地征收审批权委托下放工作。以临清市、冠县、莘县、阳谷县和高唐县5个省财政直管县为试点,承接省委委托下放的行政区划范围内省级农转用和土地征收审批权。严格按照土地管理法律法规和建设用地审查报批有关要求,明确审查要点,优化审批流程,加快推进建设用地审批管理系统升级力度,确保尽快上线运行。(市自然资源和规划局负责)

(三十七)梳理优化高频民生服务事项。结合前期梳理的高频事项,进一步聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交管、交通运输等7个重点领域和老年人、残疾人、退役

军人、高校毕业生、高层次人才等 5 类重点人群,2019 年 12 月底前,选取 100 个高频民生服务事项,按照“最多跑一次”的要求进行流程再造,实现高频事项少跑腿、快办事。〔市政府办公室、市行政审批局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会负责〕

(三十八)全面推行市场监管领域“双随机、一公开”联合监管。制定《聊城市人民政府印发关于在市场监管领域全面推行部门联合“双随机、一公开”监管的实施方案的通知》,建立“双随机、一公开”监管工作联席会议制度,积极开展部门“双随机、一公开”联合监管抽查工作,2020 年实现部门联合随机抽查常态化。〔市市场监管局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

(三十九)加强“互联网+监管”系统对接。完成市县两级“互联网+监管”监管事项目录清单和检查实施清单梳理工作,配合省级完成系统对接,做好业务培训和账号管理等保障工作。建立常态化监管数据归集共享机制,实现监管事项统一接入、统一反馈。(市政府办公室牵头,市市场监管局、市大数据局负责)

(四十)强化信用监管。在国家“互联网+监管”平台数据归集共享基础上,根据信用等级采取差异化监管措施,开展重点领域失信专项治理。加强各部门信息共享和联合惩戒,推动各领域联合奖惩措施落实落地。〔市发展改革委、市市场监管局牵头,各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市直有关部门负责〕

各级各部门要提高思想认识,加强组织领导,健全工作推进机

制,细化工作举措,认真抓好落实。加强沟通协调,密切业务协作,形成工作合力,把我市“放管服”改革不断推向纵深。

附件:聊城市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组工作职责和专题组、保障组组成人员名单

聊城市人民政府办公室

2019年10月18日

(此件公开发布)

附件

# 聊城市推进政府职能转变和“放管服” 改革协调小组工作职责及专题组、保障组 组成人员名单

## 一、聊城市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组工作职责

深入贯彻落实党中央国务院、省委省政府和市委市政府决策部署,加快推进政府职能深刻转变,统筹研究推进政府职能转变和“放管服”改革重要领域、关键环节的重大政策措施,研究拟提请市政府常务会议审议的有关重要事项,协调推动解决重点难点问题,指导督促各县(市、区)、市属开发区、市直各部门落实改革措施。

## 二、专题组组成人员名单

协调小组下设精简行政审批组、优化营商环境组、激励创新创业组、深化商事制度改革组、改善社会服务组 5 个专题组。

### (一)精简行政审批组

**组 长:**郭守印(市政府副秘书长)

**成 员:**张 军(市委编办副主任)

张学振(市发展改革委副主任)

王文婷(市司法局副局长)  
姜士宪(市自然资源和规划局副局长)  
赵福刚(市应急管理局副局长)  
李 波(市市场监管局副局长)  
朱 莉(市住房城乡建设局四级调研员)  
徐慧莹(市公共资源交易中心主任)

(二)优化营商环境组

**组 长:**孙玉臣(市发展改革委主任)

**成 员:**胥庆国(市政府办公室副主任、市口岸办主任)

徐化忠(市教育体育局副局长)  
范纯志(市科技局副局长)  
李学军(市公安局政委)  
闫冬梅(市民政局副局长)  
陈 军(市司法局副局长)  
颜 善(市财政局副局长)  
王兆坤(市商务投资促进局副局长)  
张银先(市自然资源和规划局副局长)  
杨国勇(市行政审批局副局长)  
李 波(市市场监管局副局长)  
罗本江(市医保局副局长)  
袁文峰(市地方金融监管局副局长)  
李跃田(市大数据局副局长)

赵同江(市城管局副局长)  
杨化生(市人力资源社会保障局二级调研员)  
杨金霞(市交通运输局二级调研员)  
吴登峰(市生态环境局二级调研员)  
朱 莉(市住房城乡建设局四级调研员)  
杜玉甲(市文化和旅游局四级调研员)  
侯笑争(市卫生健康委四级调研员)  
冯云亮(市行政审批局四级调研员)  
张跃金(市统计局四级调研员)  
魏绍雷(市非税收入管理中心主任)  
徐慧莹(市公共资源交易中心主任)  
王传师(市中级人民法院副院长)  
姜 伟(聊城海关副关长)  
侯国华(市税务局副局长)  
杨 磊(聊城银保监分局副局长)  
李振林(人民银行聊城市中心支行副行长)

### (三)激励创业创新组

**组 长:**孙玉臣(市发展改革委主任)  
**成 员:**田凤奎(市教育体育局正县级干部)  
李学胜(市科技局副局长)  
颜 善(市财政局副局长)  
吴 伟(市国资委副主任)

李 波(市市场监管局副局长)  
袁文峰(市地方金融监管局副局长)  
刘兆乾(市工业和信息化局四级调研员)  
宁吉木(市人力资源社会保障局副县级干部)  
杨 磊(聊城银保监分局副局长)  
王武声(人民银行聊城市中心支行副行长)

#### (四)深化商事制度改革组

**组 长:**李 静(市行政审批局局长)

孙 军(市市场监管局局长)

**成 员:**李福亮(市新旧动能办副主任)

邢海仙(市司法局副局长)

吴登峰(市生态环境局二级调研员)

杨金霞(市交通运输局二级调研员)

张 戈(市文化和旅游局二级调研员)

王孝龙(市农业农村局总农艺师)

李跃田(市大数据局副局长)

姜 伟(聊城海关副关长)

张士民(市税务局副局长)

王武声(人民银行聊城市中心支行副行长)

#### (五)改善社会服务组

**组 长:**郭守印(市政府副秘书长)

**成 员:**赵万里(市教育体育局副局长)

李学军(市公安局政委)  
张明国(市民政局副局长)  
周明法(市司法局副局长)  
邓 丽(市财政局副局长)  
侯笑争(市卫生健康委四级调研员)  
田西坡(市行政审批局副局长)  
罗本江(市医保局副局长)  
李跃田(市大数据局副局长)  
魏庆荣(鲁西人力资源开发中心主任)

### 三、保障组组长人员名单

协调小组下设综合组、法治组、督查组 3 个保障组。

#### (一)综合组

**组 长:**王福祥(市政府副秘书长、办公室主任)

#### (二)法治组

**组 长:**常书彦(市司法局局长)

#### (三)督查组

**组 长:**张吉会(市政府办公室副县级干部)

