

聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2019〕30 号

聊城市人民政府办公室 关于印发《聊城市聚焦企业和群众关切深化 “一窗受理·一次办好”改革落实工作方案》的 通 知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府各部门、直属机构:

《聊城市聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革落实工作方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真遵照执行。

聊城市人民政府办公室

2019 年 8 月 6 日

(此件公开发布)

聊城市聚焦企业和群众关切深化 “一窗受理·一次办好”改革落实工作方案

为深入贯彻落实《山东省人民政府办公厅印发〈关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施〉的通知》(鲁政办字〔2019〕83号)精神,进一步细化工作目标,明确责任和时限,制定落实工作方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想和“走在前列、全面开创”总要求,落实“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念,聚焦企业和群众办事中的“难点、堵点、痛点”,坚持问题导向和效果导向,着力解决改革过程中遇到的问题,推动“一窗受理·一次办好”改革持续深入,优化我市营商环境,提升群众获得感,为我市“争创一流、走在前列”提供服务保障。

二、工作任务

(一)推进政务服务“一窗受理”

1. 升级“实体一窗”。结合省统一部署的权责清单梳理工作,

加快推进依申请政务服务事项进厅,按照“三集中、三到位”要求,除部门设立专门办事大厅集中办理、已实现全程网上办理,以及对涉密、场地等有特殊要求的事项外,8月底前其他依申请政务服务事项全部按照“应进必进”的原则,纳入同级政务服务中心办理。〔牵头单位:市行政审批局;责任单位:市直有关部门、各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

2. 开展全领域无差别“一窗受理”改革试点。按省全领域无差别“一窗受理”改革试点工作要求,全面升级实体大厅“一窗受理”,推进试点单位进厅事项全领域无差别“一窗受理”,实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。制定全市“一窗受理”服务标准,规范办理行为,提升服务标准化。〔牵头单位:市行政审批局;责任单位:试点县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

3. 整合“网上一窗”。按照全省统一要求,推动各级政府门户网站和部门网站与政务服务网实质性融合,统一网上政务服务入口,为企业获取政策信息,办事创业提供便利。2019年10月底前,市政府门户网站完成改版,逐步推动市和部门网站完成整合。(牵头单位:市政府办公室、市大数据局、市行政审批局)

4. 优化“掌上一窗”。加强与政务服务中心、政府门户网站和其他业务系统对接,进一步完善“爱山东”APP功能,提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力。2019年年底,群众日常所需的社会保障、卫生健康、交通出行、市场监管等领域高频服务事项基本实现掌上办理。优化“爱山东”政务服务办事指南、办事咨询、办件

公示、咨询反馈功能,聚焦群众关切的“关键小事”,向省申请 APP 功能开发,12 月底前,推出至少一个政务服务热点应用。〔牵头单位:市大数据局、市行政审批局;责任单位:各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

5. 做强“热线一窗”。以整合为原则、不整合为例外,加大政务服务热线资源整合力度,实现咨询、投诉、求助和建议 12345 一号受理。根据《山东省政务服务热线管理办法》健全完善我市工作制度,实现我市热线受理范围、运行规则、服务标准“三统一”。强化服务评估,针对发现问题加快整改,实现热线接通率、按时办结率、群众满意率三提升。(牵头单位:市政府办公室、市市长公开电话受理中心)

6. 延伸“基层一窗”。加快推进乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)便民服务点建设,2019 年年底,实现乡镇(街道)便民服务中心全覆盖,村(社区)便民服务点网络基本建成;组织县级梳理乡镇(街道)便民服务中心办理事项,8 月底前,编制乡镇(街道)便民服务中心应进厅事项指导目录,统一服务标准,提升乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务点规范化、标准化建设。〔牵头单位:市委编办、市行政审批局;责任单位:各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

7. 深化“政企合作”。按照“就近办”服务原则,鼓励企业开办、不动产登记、新建商品房预售、住房公积金等领域,依托基层公共服务设施,或与邮政、金融、通信等网点合作办理的模式,推动基于

互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口向基层延伸,让更多企业和群众在“家门口”办理事项。〔牵头单位:市行政审批局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市住房公积金管理中心;责任单位:各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

(二)推行主动服务、贴心服务

8. 推行帮办代办服务。健全完善市县两级政务服务中心帮办代办窗口,在全面推开帮办代办工作的基础上,进一步明确帮办代办服务事项目录,制定实施细则,对重点领域、重点项目、复杂企业开办等情况,有针对性地提供个性化、定制化服务。开通为企业和群众提供延时服务和预约服务的办理通道,部门专业办事大厅也要健全完善帮办代办机制,设立服务窗口,提供咨询服务和帮办代办服务。积极推广自助申报、打证一体机,市县政务服务中心有条件的可建设“24 小时不打烊”自助服务区。〔牵头单位:市行政审批局;责任单位:各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

9. 强化事前告知服务。结合本次机构改革,对各部门政务服务事项进行办理项拆分,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、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。推行企业和群众办事告知承诺、容缺受理服务模式,提高“一窗”办结事项比率。〔牵头单位:市行政审批局;责任单位:市直有关部门、各县(市、区)政府、市属

开发区管委会]

10. 畅通政策互动渠道。政策制定过程中,充分尊重群众意愿,注意听取企业和行业协会商会意见。加强政策传导机制建设,积极开展政策解读和宣传辅导,方便企业和群众掌握利用。2019年年底前,依托市政府门户网站建立利企便民政策服务平台,搭建政策服务“中央厨房”,为企业和群众提供精准服务。(牵头单位:市行政审批局;责任单位:市直有关部门)

11. 打通事项办理链条。聚焦企业群众生产、生活关系密切的事情,梳理“办一件事”高频事项目录,以办好群众眼中的“一件事”为标准,推动实现不同部门、不同层级的关联事项“一链办理”,变“一事一流程”为“多事一流程”,2019年年底前,市、县两级在推进项目落地、企业注销便利化、证照联办等方面再推出一批高频“一链办理”事项。按照新的营商环境评价指标体系,开展企业开办、不动产登记、工程建设项目审批、获得电力、获取信贷、办理纳税等18个方面的指标优化工作,着力解决企业群众办事遇到的难点、堵点、痛点,建立长效机制,改进提升服务,2019年年底前,营商环境评价达到全省前5名。(牵头单位:营商环境评价各指标牵头部门;责任单位:市直有关部门)

(三)加快推进政务服务标准化、规范化

12. 加快事项标准化梳理。按照省统一部署,2019年8月底前,组织指导市、县两级部门根据省直部门印发的权责清单通用目录认领公布本级权责清单,推动同一事项名称、编码、依据、类型等

要素“三级四同”。（牵头单位：市委编办；责任单位：市直有关部门）

13. 梳理规范实施清单。按照国家一体化政务服务平台建设要求，对已在政务服务平台部署的行政权力事项实施要素情况进行集中检查，对不规范、不准确的内容，督促相关部门及时整改，确保同一事项同一标准。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

（四）持续减权放权、减证便民

14. 推进市县同权。加强基层调研和科学论证，除法律法规有明确规定的，市级权限一律下放县（市、区）、市属开发区，公布一批有“含金量”的市级下放权力事项清单。市级要加强下放事项承接能力评估和业务培训，确保事项放下去、接得住、办得好。〔牵头单位：市委编办；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

15. 精准同步放权。聚焦企业群众生产、生活关系密切的事情，梳理“办一件事”需办理事项清单，以牵头部门办理层级为标准，推进同一链条上的事项同步放权，同级审批、一链办理。2019年年底，公布第一批“办一件事”服务清单。〔牵头单位：市行政审批局、市委编办；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

16. 更大力度减证。推动证明事项告知承诺制试点工作。根据试点工作需要和有关县（市、区）、市直部门工作基础，确定1—2

个市直部门或县(市、区)开展试点工作。督促、指导试点单位严格证明事项清单管理,建立清单动态调整和定期督导机制,切实解决要求群众提供证明过多、过滥和不统一、不规范问题。(牵头单位:市司法局;责任单位:市直有关部门)

(五)开展中介服务专项治理

17. 培育壮大中介服务市场。进一步放宽中介服务准入条件,取消部门规范性文件设定的区域性、行业性中介服务机构执业限制。按照省统一要求,制定培育中介服务市场的具体措施。10月底前对我市中介服务市场进行评估,仍未放开市场的督促限期整改。(牵头单位:市发展改革委;责任单位:市直有关部门)

18. 依法规范中介服务行为。除国家有明确规定外,严禁限额管理中介服务机构数量,允许具备资质的中介服务机构平等进入市场开展业务。深入推进中介服务收费改革,最大限度地缩小政府定价或政府指导价范围,并向社会公布。全面清理部门所属事业单位、主管的社会组织从事与本部门行政审批相关中介服务,杜绝中介强制代理行为。严格查处违规收费、出具虚假证明或报告等扰乱市场秩序的违法违规行为。(牵头单位:市发展改革委、市市场监管局;责任单位:市直有关部门)

19. 做大做强网上中介超市。进一步完善网上中介超市功能,健全运行、服务和监管机制。2019年年底,按照“应进必进”要求,集中推动中介服务进驻网上超市,实现“一地入驻、全省通行”。(牵头单位:市行政审批局;责任单位:市直有关部门)

(六)深入推进公正监管

20. 实施信用监管。严格落实《聊城市人民政府关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的实施意见》(聊政发〔2018〕21号)要求,强化国家企业信用信息公示系统(山东)和市公共信用信息平台(聊城)应用,将企业信用纳入信贷审批、政府采购、工程招投标、土地出让等审批服务程序,推进信用信息与审批服务、监管处罚有效衔接。把告知承诺事项纳入信用监管,对申请人不实承诺的,依法依规作出处理,并及时将信息推送行政审批部门。完善信用黑名单制度,公示企业和个人失信记录。(牵头单位:市发展改革委、市市场监管局、人民银行聊城市中心支行)

21. 推行“双随机、一公开”监管。除特殊重点领域外,原则上对企业的所有行政检查通过“双随机”抽查的方式进行,形成常态化管理机制,杜绝随意检查。对抽查中发现的问题线索一查到底、依法处罚,并通过国家企业信用信息公示系统(山东)和市公共信用信息平台(聊城)进行公示。(牵头单位:市市场监管局、市发展改革委)

22. 推进跨部门联合监管。加快“互联网+监管”平台建设,统筹一般检查事项和重点检查事项抽查,科学确定部门联合抽查事项和发起、参与部门,实现“进一次门、查多项事”。对不同风险等级、信用水平的检查对象实施差异化分类监管。2019年,地方各级政府开展跨部门联合抽查次数达到年度总抽查次数10%以上。

〔牵头单位：市市场监管局、市大数据局；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

（七）提升“互联网+”服务能力

23. 推进政务服务事项上网运行。在前期全国一体化平台试点工作基础上，进一步梳理市、县、乡 6 类行政权力及公共服务事项清单，试点外的各县、乡认领事项，建立上网事项目录，编制实施清单，8 月底前完成山东省行政权力动态管理系统部署，推进“一网办理”。充分利用网上预审、证照邮寄、政务信息数据共享应用等服务，减少群众申请跑腿次数，提升政务服务事项网上办理深度，2019 年年底，实现市县级政务服务事项网上可办率达到 70% 以上。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

24. 提升核心服务能力。按照省级统一安排，继续完善一体化政务服务平台功能，着重提升统一事项管理、统一身份认证等关键服务，推动电子公文、电子印章应用，支持企业和群众通过 5 个“一窗”便捷获取服务。〔牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

25. 推进“全市通办”。在前期公布的 85 项“全市通办”事项的基础上，市县加大工作力度，通过深化“互联网+”应用，2019 年年底，再推出一批“全市通办”“全县通办”事项，逐步实现“异地可办”“全城通办”。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：市直有关部门、各县（市、区）政府、市属开发区管委会〕

26. 强化基础数据支撑。按照省统筹安排,加大基础数据归集力度,配合基本完成人口、法人单位、公共信息、宏观经济、空间地理和电子证照 6 大基础库建设。2019 年年底前,配合完成应急管理、社会综治、交通出行、生态环境等主题信息资源库建设。按照急用先行的原则,配合推进历史数据电子化,建立数据核对反馈机制,提高数据质量,推动深层次广泛应用。(牵头单位:市大数据局;责任单位:市直有关部门)

27. 加快既有系统改造。按照“谁建设、谁负责”的原则,加快部门确需保留业务系统改造,2019 年年底前,完成与政务服务平台、政务信息资源共享交换平台有效对接,克服“多头申报”“重复录入”等难题。〔牵头单位:市大数据局、市行政审批局;责任单位:市直有关部门、各县(市、区)政府、市属开发区管委会〕

(八)完善政务服务评估评价

28. 落实政务服务“群众评”。强化服务跟踪回访,实行“一事一评”,通过一个短信、一个电话、一张评议卡,对服务效率、办事体验、改进建议等进行全面评议,及时根据群众反馈意见改进工作。以省级“好差评”试点为抓手,倒逼服务承诺落实。(牵头单位:市行政审批局)

29. 开展营商环境评价。对照世界银行、国家营商环境评价指标,健全营商环境评价体系,进一步提高评价精准度。加强与省发展改革委联系沟通,按照省营商环境评价标准,尽快制定我市营商环境评价实施方案,抓好方案宣传、解读和培训,2019 年 8 月底和

2020年2月底前,开展市县两级营商环境评价并将结果对外公布,倒逼全市营商环境改善。(牵头单位:市发展改革委)

30. 强化政策效果评估。充分发挥第三方评估机构作用,运用调查问卷、大数据等形式,对“一窗受理·一次办好”工作情况进行评估,提出改进意见建议。2019年年底,组织开展“一窗受理·一次办好”改革成效专项评估,评估结果向社会公开。(牵头单位:市行政审批局、市委编办)

三、保障措施

(一)加强组织领导。各级各部门要切实提高思想认识,健全工作机制,抓好改革的组织、协调和实施,市直有关部门要加强对本系统改革工作的督促指导和业务培训。市直各部门和县(市、区)政府、市属开发区要细化改革施工图、时间表、责任链,每项工作任务填报《“一窗受理·一次办好”改革工作措施细化表》,文件印发10个工作日内报市委编办。

(二)强化制度供给。坚持立改废与改革有效衔接,及时修订涉及改革的法规规章,为深化改革扫清制度性障碍。各级各部门要认真总结需要通过立法确认的改革举措和创新成果,按程序送市司法局审查;市司法局要根据审查情况及时启动立法程序。各级各部门要结合实际进一步健全完善“一枚印章管审批”运行机制,厘清行政审批局与主管部门的权责。市县行政审批局要主动作为,加强与省直部门的沟通联络,积极参与省直部门业务会议及

培训,逐步提高业务能力。

(三)抓好工作落实。各级推进政府职能转变和“放管服”改革领导小组专题组、工作推进专班要主动发挥职能作用,切实做好相关工作,每月调度工作进展情况。开展1—2次改革工作专项督查,确保各项改革任务落实落细落地。对改革任务落实到位、积极作为的典型要通报表扬、给予奖励;对不担当、不作为、慢作为的,要严肃问责。

(四)强化宣传引导。发挥基层首创精神,发掘更多的改革“一招鲜”“土特产”。建立以正向激励为主的政务服务工作管理机制,为提升政务服务水平提供有力保障。充分做好政策宣传解读,正确引导社会预期,营造良好改革氛围。

附件:“一窗受理·一次办好”改革工作措施细化表

“一窗受理·一次办好”改革工作措施细化表

工 作 任 务	细 化 措 施	责任科室	完成时限
例：升级“实体一窗”	1.		
	2.		
	3.		

备注：请根据措施具体情况自行调整表格，工作任务细化到每一项具体任务。

