

# 聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2018〕76号

---

## 聊城市人民政府办公室 关于印发《聊城市优化政务服务专项行动方案》的 通 知

各县（市、区）人民政府，市属开发区管委会，市政府有关部门：

《聊城市优化政务服务专项行动方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

聊城市人民政府办公室

2018年9月14日

（此件公开发布）

# 聊城市优化政务服务专项行动方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《中共山东省委办公厅 山东省人民政府办公厅印发〈关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（鲁厅字〔2018〕31号）和《山东省人民政府办公厅关于印发〈山东省优化政务服务专项行动方案〉的通知》（鲁政办字〔2018〕131号）要求，扎实推进“一窗受理”“一链办理”“一网通办”“一线连通”“一次办结”“五个一”集成服务，进一步优化提升政务服务，促进营商环境持续改善，结合我市实际，制定本方案。

## 一、大力推进政务服务大厅“一窗受理”

### （一）工作目标

进一步健全完善全市政务服务体系，在各级各类政务服务大厅全面推进“一窗受理”服务，分领域设置综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，在市县两级各类政务服务大厅基本实现“一窗受理”服务的基础上，12月底前，进一步完善运行机制和标准，保障“一窗受理”规范运行。

## （二）推进措施

1. 加快筹建新的服务大厅。按照中央、省政务服务“进一扇门”办事要求，筹建新的政务服务大厅，将一市四区政务服务中心和部门专业大厅办理的依申请政务服务、便民服务事项全部集中到一个大厅，优化功能布局，实行一体化服务，让群众办事“进一扇门”“一次办好”。（责任单位：市发改委、市政务服务中心管理办、东昌府区人民政府牵头，市直有关部门、市属开发区管委配合）

2. 推动政务服务大厅“多门”变“一门”。优化提升政务服务大厅“一站式”服务功能，完善各级综合性政务大厅集中服务模式，推动将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入综合性政务大厅集中办理，实现企业和群众必须到现场办理的事“只进一扇门”，市县级政务服务事项进驻综合性实体大厅比例不低于80%。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

3. 完善进厅政务服务事项。以梳理的“一次办好”事项清单为基础，按照应进必进、能进必进的原则，推进行政确认、行政给付、行政裁决和依申请的其他权力、公共服务事项进驻各级综合性政务大厅及部门政务服务专厅，实行集中办理、一窗受理。〔责任单位：市直有关部门，各县（市、区）政府、市属开发区

管委〕

4. 推进相对集中行政许可权改革。在全市开展相对集中行政许可权改革，将政务服务管理机构的职责、相关部门的行政审批及有关政务服务等职责整合，组建行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”。未划转行政许可事项的部门（单位），落实行政许可事项“三集中三到位”要求，推动行政许可职能向一个科室集中、科室向政务服务大厅集中、行政许可事项向服务网办理集中，实现事项进驻大厅到位、审批授权委托到位、监督管理到位。行政审批服务局要认真梳理进驻大厅事项，按要求落实政务服务事项编码管理，加强对事项和运行要素的动态管理，提高事项标准化管理水平。〔责任单位：市编办牵头，市政务服务中心管理办，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年12月底前〕

5. 全面推行政务服务大厅“一窗受理”。按照“一窗受理”有关要求，设置前台受理区、后台审批区、统一出件自助服务、快递服务、帮（代）办等服务区域，合理设置投资项目审批、市场准入、不动产登记、社会事务等综合受理窗口，变多头受理为一窗受理，变一事跑多窗为一窗办多事。加强人员培训，通过多种方式提高综合窗口业务能力，实现“综合窗口”无差别受理。到2018年年底，60%以上政务服务事项实现“一窗受理”，到

2019年年底，80%以上政务服务事项实现“一窗受理”，打造“少高优强”的政务服务环境，更加方便企业和群众办事创业。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

6. 推动线上线下集成融合。依托全省统一的政务服务平台，启用综合受理平台，将部门受理环节从部门办理流程中剥离，实现网上统一受理。完善网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照入库等功能，实现线上线下功能互补、无缝衔接、全过程留痕，为企业和群众办事线下“只进一扇门”提供有力支撑。全面提供证照和有关资料第三方物流寄递服务，寄递服务应高效、安全，进一步扩大物流寄送服务范围，并提供在线查询服务。完善视频监控系统，实时监督窗口服务过程。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

7. 健全运行机制和标准。积极推广和实施相关国家标准，探索制定全市“一窗受理”服务标准，提升全市政务服务大厅的标准化、规范化水平。建立健全大厅进驻人员选配、日常管理制度的服务规范，完善大厅运行管理机制。加强对窗口工作人员的教育培训，提升综合服务水平。（责任单位：市政务服务中心管理办、市质监局牵头；完成时限：2018年12月底前）

## 二、大力推进关联事项“一链办理”

### （一）工作目标

以与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和高频办理事项为重点，按链条优化整合分散在不同部门的关联事项，督促事项进厅办理，并持续精简办事环节和材料，将“一事一流程”整合为“多事一流程”。9月底前对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的事项推行“一链办理”，逐项编制工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。

### （二）推进措施

1. 梳理“一链办理”事项目录清单。在户籍办理、车辆和驾驶人证照办理、事务公证、社保缴纳、劳动就业、民政救助、残疾人证办理、养老机构设立、民办教育机构设立、个体诊所设立、药品零售企业设立等与企业 and 群众关系紧密的领域，深化关联事项业务融合，将涉及多部门的事项按链条优化组合，形成“一链办理”事项目录清单。2018年年底前市县两级30个高频事项实现“一次办好”，2019年年底前市县两级100个高频事项实现“一次办好”。〔责任单位：市教育局、市公安局、市民政局、市司法局、市人社局、市住建局、市卫计委、市工商局、市食药局、市残联等市直部门单位分别负责；各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

2. 大力推进减材料、减环节。整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写、重复提交、重复受理，上一个环节已收到的申报材料，不得要求重复提交。2018 年年底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少 30% 以上，2019 年年底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少 60% 以上。〔责任单位：市直有关部门，各县（市、区）政府、市属开发区管委〕

3. 推行关联事项“一套材料、一张表单、一个流程”。依据确定的“一链办理”事项目录清单，全面梳理各事项链条中的实施要素。明确服务流程中的特殊环节、中介服务、办理时限和同一事项不同层级部门办理的权限划分。逐项编制工作规程和办事指南，绘制形式直观、易看易懂的事项办理流程图，形成“一链办理”事项“一套材料、一张表单、一个流程”。〔责任单位：市直有关部门，各县（市、区）政府、市属开发区管委；完成时限：2018 年 9 月底前〕

4. 完善业务运行机制。纳入各级政务服务中心办理的“一链办理”事项，实行“菜单式”服务，以“一链办理”事项清单梳理为基础，持续完善服务“菜单”，推进“办一件事情”涉及的政务服务事项“全链条”进驻。实行“一窗受理”服务与帮办（代

办)服务相结合的方式,提前介入、主动服务,实现群众办“一  
件事情”外网申报、一次提交、一窗受理、一次办好。未纳入各  
级政务服务中心办理的“一链办理”事项,由牵头部门负责统一  
受理,各关联部门并联协同办理,统一窗口出件。各牵头部门要  
协同关联部门,优化再造办理流程,压缩办理时限,提高服务效  
能。加强综合受理窗口工作人员的业务培训,建立工作规范和协  
调督办、反馈评价机制,推行一次告知、一表申请。加强“一链  
办理”事项办理实施清单要素的动态调整,为企业和群众办事提  
供准确的咨询解答和最优的办理指导服务。〔责任单位:市直有  
关部门,各县(市、区)政府、市属开发区管委;完成时限:2018  
年9月底前〕

### **三、大力推进政务服务“一网通办”**

#### **(一) 工作目标**

进一步完善政务服务平台功能,完成政务服务平台与部门自  
建系统对接整合,基本实现行政许可事项和依申请办理的公共服  
务事项网上服务全覆盖,积极推动行政处罚、行政强制等权力事  
项上网运行,提高政务服务事项网上可办率,切实提升“一网通  
办”水平。2018年年底,市县两级政务服务事项网上可办率  
不低于50%;2019年年底,市县两级政务服务事项网上可办  
率不低于70%。

## （二）推进措施

1. 完善政务服务平台。整合政府部门分散的政务服务资源和网上服务入口，加快推动政府部门业务信息系统接入本级或上级政务服务平台。充分利用全省政务信息系统整合共享成果，提高政务服务数据归集和资源共享的质量水平，积极争取省级电子证照、电子印章应用试点工作。进一步完善山东政务服务网身份认证、网上缴费、预约办理、证照共享、并联审批等功能，提升微信公众号等相关服务，鼓励开展在线咨询答疑和个性化服务，不断提升用户体验。〔责任单位：市政务服务中心管理办、市信息化服务中心牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年12月底前〕

2. 推动“三级四同”工作。推行政务服务事项清单标准化，尽快实现市县两级相同的政务服务事项的事项名称、事项类型、法律依据、基本编码统一，为推动事项“网上办、移动办、就近办、异地办”提供基础条件。〔责任单位：市编办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

3. 提高办事指南的规范化水平。按照政务服务事项清单标准化要求，认真梳理申请材料、办理流程、结果样本等办事指南要素内容，确保要素信息准确、全面。必需的申请材料应注明来源渠道，提供空白表格和示范样本下载服务，杜绝“其他材料”等

兜底性条款，并应体现合理性、必要性、适时性、完整性。办理流程要明确清晰地绘制出事项所涉及的程序、环节、时限要求；有结果文书的事项，须提供批文或证照等结果文书样本。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年10月底前〕

4. 推动行政处罚、行政强制等事项上网运行。建设完善行政处罚与行政强制权力网络运行系统，将市县两级行政处罚、行政强制事项纳入政务服务网管理，实现行政执法信息网上公开、执法全过程网上记录和网上跟踪监督，推动行政执法工作信息化、标准化，提高执法公信力和效率。〔责任单位：市法制办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年12月底前〕

5. 推动网上服务向基层延伸。加强乡镇（街道）便民服务中心、村庄（社区）服务站点建设，推进我市电子政务外网向乡镇（街道）、中心村延伸。完善乡镇（街道）网上政务服务大厅功能，提升省、市、县、乡级政务服务互联互通水平，年底前将网上政务服务覆盖所有城市社区和多数中心村。〔责任单位：市职能办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年12月底前〕

#### 四、大力推进政务服务热线“一线连通”

##### （一）工作目标

以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，大力推进各级政务服务热线整合工作，推动全省政务服务热线系统数据的整合汇聚，建成全市统一的12345政务服务热线。2018年10月底前完成热线服务系统与政策咨询、投诉举报等主要社交平台 and 政务服务平台的数据对接和服务整合。2018年12月底前，进一步完善热线服务功能，规范运转流程，健全管理制度，提高标准化水平。

## （二）推进措施

1. 巩固市级热线整合成果。进一步对市级部门（单位）分设的政务服务类热线进行实质性整合，除110、119、120等紧急类热线外，其他热线原则上全部实现“12345”一号呼叫。〔责任单位：市长公开电话受理中心，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年10月底前〕

2. 推动县级热线整合。推动县（市、区）、市属开发区热线实质性整合，加快建立市与县（市、区）、市属开发区统一的热线受理平台。县（市、区）、市属开发区热线平台撤销后，要结合实际做好热线管理机构的职能调整工作，强化分办、督办、反馈等职能，加强市县协同，提高热线受理事项的办理质量和效率。〔责任单位：市长公开电话受理中心，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年10月底前〕

3. 完成热线系统与有关平台的对接整合。推动热线系统与网上政务服务平台及政务微信、APP、网站等的互通联动，建立优势互补的信息共享机制，实现多个平台间的数据交换和共享。〔责任单位：市长公开电话受理中心、市政务服务中心管理办、市信息化服务中心，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年10月底前〕

4. 加强热线运行管理。研究制定我市政务服务热线管理办法，规范热线受理范围、办理流程、督办追责、运行评价、数据运用等工作，完善运行机制，推行热线国家标准，保障热线稳定高效运行。建立热线运行定期分析报告制度，及时研判群众诉求、民意动态、社会热点和民生问题等信息，为科学决策提供数据参考。〔责任单位：市长公开电话受理中心，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年12月底前〕

## 五、大力推进贴心帮办“一次办结”

### （一）工作目标

以涉及群众切身利益、社会普遍关注的领域和政务服务事项为重点，由市县两级政务服务大厅工作人员、窗口审批人员根据企业和群众意愿，对需要帮助办理的事项提供“一对一”贴心帮办（代办）服务。

### （二）推进措施

1. 明确帮办范围。围绕关系群众切身利益、社会普遍关注的政务服务事项，梳理、编制并公开帮办事项清单。办理环节多、时限跨度长、涉及部门多的复杂事项原则上应纳入帮办事项清单，根据企业和群众意愿提供帮办服务。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，市直有关部门配合，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责〕

2. 建立帮办机制。按照自愿委托、无偿代办、协同联动的原则，建立帮办服务工作机制，明确事项帮办条件和相关方的权利与义务。有条件的政务服务中心要设立帮办（代办）服务窗口，配备专业的帮办（代办）人员，审批窗口也要明确帮办（代办）联络员，完善市政务服务中心管理办牵头，部门配合的帮办（代办）服务体系，实现帮办（代办）与政务服务的无缝衔接。对涉及多个部门的关联事项，要梳理优化帮办服务流程，探索建立牵头部门负责制。强化有关人员业务培训与管理，提高帮办服务水平。〔责任单位：市政务服务中心管理办牵头，市直有关部门，各县（市、区）政府、市属开发区管委负责；完成时限：2018年10月底前〕

3. 提高帮办代办服务标准。相关部门要加强对帮办（代办）人员的定期指导和业务培训，及时将本部门最新的政策要求、办理要求等传达到位，确保帮办（代办）人员及时更新知识储备，

提高帮办服务能力。

## 六、保障措施

（一）加强组织领导。建立工作推进机制，成立由市政府分管领导牵头，市政府办公室和市政府相关部门（单位）参加的工作专班，统筹负责全市优化政务服务行动的组织领导、协调落实和督促检查工作。市县两级要提高思想认识，建立相应的推进机制，集中力量抓好各项任务落实；制定并公开优化政务服务行动的具体落实方案，细化分工，压实责任，逐一兑现。

（二）注重协调配合。各项任务的牵头部门要切实负起责任，加强统筹协调，及时研究解决工作中遇到的困难和问题，确保各项工作有力有序有效推进。市县两级政务服务管理机构要认真履行职责，强化协调配合，会同有关部门一项一项梳理、一件一件落实。各有关部门要树立全局观念，做到各司其职、主动配合，齐心协力抓好任务落实。

（三）建立举报投诉机制。依托各级政府门户网站及政务服务平台、政务服务热线等，畅通互动渠道，方便群众咨询办事和投诉举报，接受群众监督。建立政务服务举报投诉平台，统一受理企业和群众对“五个一”集成服务有关问题的举报投诉，并及时开展核查处理。

（四）强化督查考核。建立定期调度制度，及时发现和解决

“五个一”推进过程中遇到的问题。把落实推进情况列入有关重点工作督查，采取现场督导、明查暗访、查阅文件等方式进行真督实查。建立科学规范的考核评价机制，抓好网上政务服务、政务服务大厅、政务服务热线等工作的考核。加强工作通报和考核结果运用，对积极作为、落实到位、社会满意度高的县(市、区)、市属开发区和部门通报表扬；对不担当、不作为、慢作为的严肃追责问责，限期整改，确保各项任务落到实处。

