

薛政发〔2020〕12号

## 关于印发《薛城区关于深化 “放管服”改革开展政务服务质量提升年 活动实施方案》的通知

各镇政府，临城、常庄街道办事处，巨山街道筹备处工委，区政府各有关部门单位：

《薛城区关于深化“放管服”改革开展政务服务质量提升年活动实施方案》已经区政府第13次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

薛城区人民政府

2020年5月19日

# 薛城区关于深化“放管服”改革开展政务服务 服务质量提升年活动实施方案

为深入贯彻落实全省“重点工作攻坚年”和全市“聚力改革攻坚突破”工作会议精神，深化“放管服”改革和“一次办好”改革，打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境，经区政府研究决定，在全区开展“政务服务质量提升年”活动，现结合我区实际，特制定本实施方案。

## 一、指导思想

全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大及十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展理念，聚焦影响企业和群众办事创业的堵点痛点，深入落实“一网、一门、一次”的改革举措，推动政务服务理念、机制、作风全方位深层次变革，打造“薛办好”政务服务品牌，为推动全区高质量发展提供有力支撑。

## 二、工作目标

以提高政府管理服务水平方便群众办事创业为导向，以权责清单为基础、以流程再造为关键、以大数据为支撑，以企业和群众办事便利度、快捷度、满意度为衡量标准，加大政府职能转变和简政放权力度，做到能放尽放、能减尽减、减无可减。到 2020 年底，全区政务服务事项实现进驻政务服务大厅“应进必进”，确

保“大厅之外无审批”；政务服务大厅 50%以上事项实现“一窗”受理，“一次办好”事项达 95%以上，政务服务事项全程网办率达到 80%以上；压缩精简申请材料，优化服务流程，办理时限在现有基础上平均压缩 30%。

### 三、实施步骤

（一）启动部署阶段（5 月 20 日—5 月 31 日）。根据活动目标任务，各镇街、牵头部门结合工作实际，制定政务服务质量提升年细化方案，建立工作台账、明确时间节点、制定针对性措施，做好宣传、发动及组织工作。

（二）具体实施阶段（6 月 1 日—11 月 30 日）。各有关单位根据部门细化方案，认真组织落实，务求工作取得实实在在的效果。实施过程中认真查找工作中存在的问题，分析原因，制定整改计划，落实整改。工作中形成的好经验、好做法及时总结提炼。

（三）巩固深化阶段（12 月 1 日—12 月 31 日）。梳理汇总活动开展以来的经验和问题，查漏补缺，整改提高，建立长效机制，形成制度化、规范化、常态化，形成深化“放管服”“一次办好”改革的薛城经验和薛城样板。

### 四、活动内容

#### （一）实施重点攻坚，提升服务效率

1、企业开办流程再造行动。推出企业开办“套餐定制·一日办结”服务，启动银行开户在线预约，一表填报营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金开户登记、印章刻制、涉税办理相

关信息，将企业开办合并为营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金登记和印章刻制、涉税办理 2 个环节，全程网办。营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金开户登记 0.5 个工作日内完成，印章刻制、涉税办理 0.5 个工作日内完成，申请人 1 个工作日内领取或免费获寄营业执照、印章、发票（不含增值税专用发票）及税控设备。扎实推进“一业一证”改革试点工作，简化企业申报材料，将一个行业多个许可证件，合并为一张载明相关行政许可信息的行业综合许可证。（区行政审批服务局、薛城公安分局、区税务局、区市场监管局、人民银行薛城支行牵头）

2、工程建设项目审批制度改革行动。积极探索分区域、分类别精准优化审批流程，精细压减审批时间，全区范围内工程建设项目全流程审批时间最长不超过 90 个工作日，最快的简易低风险项目不超过 16 个工作日。将分散在有关部门独立审批的工程建设项目审批主流程事项，整合成 4 个阶段（立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可和竣工验收）。制定统一的办事指南、申报表格，将 112 张申请表单，整合为每个阶段只填一张表单，明确各阶段并联或并行办理事项和办理时限，实现每个阶段 3—10 个事项并联在同一时限内完成。简化水电气暖报装流程，将供水、供电、燃气、热力、排水、通信等市政公用行业报装接入事项纳入市民服务中心大厅与工程建设项目施工许可阶段手续合并办理。（区住建局、区自然资源局、区行政审批服务局、薛城规划中心牵头）

3、不动产登记流程优化行动。加强部门协作，推进不动产登记、交易和缴税一窗受理、并行办理，压缩办理时间，降低办理成本。统筹做好全省不动产登记“一网通办”便民服务平台的应用和不动产登记系统向政务外网迁移工作，2020年6月底前，完成对申请材料符合要求的查封、解押、地址变更、更名变更、异议等一般登记业务即时办结；对非涉税抵押登记业务和涉及转移、抵押联办但已完成缴税的业务1个工作日办结；除非公证继承的转移登记及政府统一组织的不动产登记之外的其他业务5个工作日办结。（区自然资源局牵头）

4、社保服务提升行动。建立“即时办结”“承诺办结”项目清单，最大限度简化压缩重复办事环节和可替减事项，启动职工正常退休全链条优化工作，将人员退休相关的年龄条件、社保缴费条件、档案完整条件审核等工作前置，提前半年进行基础信息预审整理，提前处理解决部分人员档案资料不全、信息不实影响退休办理等问题。运用“互联网+”拓展社保网上服务大厅、人社公众号、自助服务终端服务功能，积极构筑“柜台+线上+自助”三位一体的便民服务体系。（区人社局牵头）

5、医疗保障“六统一”行动。坚持信息化、标准化、专业化相互促进，全面推进医保经办名称、申办材料、经办方式、办理流程、办结时限、服务标准“六统一”，申办材料精简30%以上；推动医保经办服务事项网上办、掌上办、就近办、异地办，居民医保微信缴费、网上缴费等快捷服务，网办服务率不低于80%。2020

年10月底前，除医疗费手工报销、个人账户资金提取等暂由现场办理的事项外，其余事项全部实现对公业务“网上办”和个人业务“掌上办”。（区医疗保障局牵头）

6、高频民生事项“掌上办”行动。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、纳税服务等重点领域，集中开展民生事项流程优化专项行动。促进政务服务平台和“爱山东·枣庄”APP应用推广，2020年12月底前，配合全市做好“爱山东·枣庄”APP我区服务事项接入工作，按照市里统一安排，做好电子证照“亮证”服务区级支撑工作。（区政府办公室<大数据局>牵头）

## （二）健全工作机制，提升服务水平

1、实施政务服务“好差评”制度。在各级政务服务机构和各类政务服务平台全部开展“好差评”，实行现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。2020年12月底前，实现线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价数据实时全量上报；将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据，定期对评价结果开展分析研判，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接。（区政府办公室、区行政审批服务局牵头）

2、实施“容缺受理”和“告知承诺”制度。研究制定告知承诺、容缺办理制度规范，对符合申请条件、核心要件齐全的依申请类政务服务事项，实行告知承诺、容缺受理，推行“容缺审批”“模拟

审批”，手续完备后即时转化为“正式审批”。区直各部门单位按照政务服务事项实施清单，明确办理事项的可容缺申请材料，制定“容缺受理”和“告知承诺”的事项清单，在政务服务网和区政府网站公布实施。（区行政审批服务局、区司法局牵头）

3、实施帮办代办制度。以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，建立专业的帮办代办队伍，设立帮办代办服务窗口，为企业和群众提供“一对一”贴心帮办代办服务。探索为企业和群众提供错时、延时服务和双休日、节假日办理通道，对重点区域、重点项目提供个性化、定制化服务，增强帮办代办工作实效。（区行政审批服务局、各镇街牵头）

4、实施窗口无否决权制度。改“不能办”为“怎么办”，改“不是我办”为“告知谁办”，改“不知道如何办”为“想办法协调办”，建立健全“窗口否决”报批机制，形成贯穿窗口受理人员、审核人员、审批决定人员的全服务流程快速研判、会商、反馈机制。（区行政审批服务局牵头）

5、实施审管互动机制。审批信息即时推送到监管部门，监管部门将监管中发现的问题及时反馈到审批部门，实现审批与监管实时联动（区行政审批服务局、各监管部门牵头）；2020年12月底前，基本实现行政执法机关及时准确公示执法信息、执法全过程留痕和可回溯管理、重大执法决定法制审核全覆盖（区司法局牵头）；完善“双随机、一公开”监管制度，推进跨部门联合监管，市场监管部门完成双随机抽查全流程整合，实现双随机抽查

覆盖企业比例不低于 5%，2020 年 12 月底前，市场监管领域实现相关部门“双随机、一公开”监管全覆盖（区市场监管局牵头）；构建“信用监管”机制，全面推动在行政管理和公共服务中查询使用信用记录或信用报告，加快实现信用监管数据可比对、过程可追溯、问题可监测（区发改局、区市场监管局、人民银行薛城支行牵头）；加快推进“互联网+监管”，加强监管数据汇聚利用，实现监管事项动态管理、联合监管、投诉举报、分析评价、风险预警等系统功能。（区政府办公室<大数据局>牵头）

### （三）深化服务举措，提升服务质量

1、深入推进政务服务“一链办理”。在政务服务事项标准化梳理的基础上，以企业和群众“办成一件事”为导向，再造关联事项“一链办理”主题服务流程。2020 年 6 月底前，编制完成一批主题式服务事项清单，纳入省“政务服务一网通办”总门户运行。2020 年 12 月底前，在前期梳理公开主题式服务事项清单的基础上，经调整优化，再推出一批面向企业和个人的主题式服务事项清单，形成《主题服务事项流程优化报告》，纳入“一网通办”总门户运行并实现动态管控。（区行政审批服务局牵头）

2、深入推进政务服务“一网通办”。全力配合省、市推进一体化在线政务服务平台功能完善和服务升级，完善“一链办理”“秒批秒办”“审管互动”等服务系统建设。加强电子印章应用管理，加快汇集电子证照和电子签章，为全区深化统一身份认证、电子证照、电子印章等服务应用，持续打造“无证明城市”做好支撑。2020 年

12月底前，依申请类政务服务事项全面实现“一网通办”。（区政府办公室<大数据局>、区行政审批服务局牵头）

3、深入推进政务服务“一窗受理”。优化各级政务服务机构（含区级大厅、分厅、镇街便民服务中心等）综合窗口设置，全面推行区、镇两级全领域无差别“一窗受理”。对于即办事项，按照“现场审核、即来即办”服务模式，实行快速办理；对于承诺事项，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，实行“受审分离”，前台开展全领域无差别“一窗受理”，后台推行“不见面”审批，统一窗口出件的阳光审批政务服务模式。（区行政审批服务局牵头）

4、深入推进政务服务事项标准化建设。按照“三级十同”“能同尽同”原则，进一步规范梳理本系统、本领域政务服务事项，建立政务服务事项标准化实施清单，除涉密事项外，原则上全部政务服务事项纳入山东省政务服务事项管理系统。落实权力清单制度，明确部门职责，厘清权责边界，实现政务服务事项动态调整标准化。承接好“市县同权”改革中市级减权、放权、授权事项办理，严格按照《政府部门权责清单》清理整治以备案、登记、注册、目录、年检、监制、认定、认证、专项计划等形式变相设置、实施的审批和许可。（区政府办公室、区行政审批服务局牵头）

#### （四）强化平台建设，提升服务能力

1、提升区市民服务中心服务水平。以服务为中心，突出便民需求，推动依申请类政务服务事项全部纳入市民服务中心或分中

心集中办理、就近办理，确保“大厅之外无审批”。加大区市民服务中心（及分中心）便民设施、自助服务设备等投入力度，进一步优化完善办事大厅功能，提高大厅设施服务效能，建设“24 小时不打烊”自助服务区。全面推广电子显示屏叫号、短信叫号、在线排队等多种静音叫号方式。采取政府购买服务等多种灵活方式，配足配强窗口工作人员，研究制定窗口人员误餐补助和延时服务、节假日服务等补助政策。（区行政审批服务局牵头）

2、完善镇街便民中心服务功能。按照“应进必进”原则，加快推进便民服务中心政务服务事项集中办理，包括党务政务服务、卫生健康、个体工商户注册登记、食品经营、自然资源、城建、民政、劳保、新农合、退役军人事务及涉农补贴发放等。2020 年 5 月底前，委托镇街部分行政审批事项纳入到便民中心办理。完善便民中心基础设施，建立健全各项工作制度，将镇街便民服务中心建设成为便民、利民、惠民的综合平台。（区政府办公室、区行政审批服务局、各镇街牵头）

3、加快村（社区）服务标准化建设。推进政务服务向基层延伸，按照“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）的要求，规范场所设置、事项标准、网上服务及管理运行。9 月 10 日前，全区所有社区和有条件的行政村实现便民服务标准化，形成横向到边、纵向到底的服务网络，全力打造“小事不出村、大事不出镇”新型政务服务环境。（区政府办公室、区行政审批服务局、各镇街牵头）

### （五）加强作风建设，提升服务形象

1、强化学习培训。采取“走出去、请进来”等多种形式开展法律法规、政策规章、业务办理等方面的学习和培训，提高工作人员的依法行政和业务办理能力。2020年9月组织各部门政务服务工作分管负责人和业务骨干外出培训学习，提升业务水平，为企业和群众提供更加优质高效服务。（区行政审批服务局牵头）

2、强化监督考核。严格落实窗口考勤、审批服务等规章制度，培育“笑迎、静听、详问、即办”的窗口作风，统一人员服装，规范礼节礼仪，使用文明用语，培养良好的职业操守；定期开展思想政治、纪律作风专题教育，进一步强化窗口工作人员的责任意识和主动服务意识。将入驻部门的窗口工作人员年度考核纳入区市民服务中心统一考核，考核优秀等次比例按照不低于30%的标准向一线窗口倾斜，考核结果通报所在部门，作为评先树优、兑现奖惩和表彰、晋职、晋级的重要依据。（区行政审批服务局牵头）

## 五、保障措施

1、加强组织领导。各部门主要负责人要带头抓，当好第一责任人，分管负责人直接抓、具体抓，做好直接责任人，一级抓一级，层层抓落实，协调多方力量，形成强大合力，为政务服务提速增效提供坚强有力保障。

2、强化宣传引导。通过多种媒体方式，深入宣传政务服务质量提升年活动的重要性和必要性，及时总结、宣传和推广政务服

务质量提升年活动的创新经验和做法，发挥先进典型的示范和引领作用，营造良好氛围。

3、严格自查整改。按照工作要求，通过民意测评、社会评价等手段，定期进行自查总结，对发现的问题及时整改反馈，确保不走过场、不流于形式，全面提升政务服务的质量和水平。