

滕州市人民政府办公室文件

滕政办发〔2018〕97号

滕州市人民政府办公室 关于印发《滕州市优化政务服务专项行动 方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，滕州经济开发区管委会，市政府各部门，各企事业单位：

《滕州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，请认真贯彻执行。

滕州市人民政府办公室

2018年9月30日

滕州市优化政务服务专项行动方案

为深入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)和省、市关于深化“一次办好”改革的决策部署,按照《枣庄市人民政府办公室关于印发〈枣庄市优化政务服务专项行动方案〉的通知》(枣政办字〔2018〕45号)工作安排,扎实推进“一窗受理”“一链办理”“一网通办”“一线连通”“一次办结”等“五个一”工作,进一步优化提升政务服务,促进营商环境持续改善,特制定本方案。

一、完善提升政务服务大厅“一窗受理”

(一)工作目标。政务服务大厅分类设置“一窗受理”窗口,全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”服务模式。在基本实现“一窗受理”改革的基础上,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. 优化提升政务服务大厅功能布局。按照“一窗受理”改革要求,优化提升政务服务大厅功能布局,实行一体化服务,

向社会提供公开透明、简优协同、一站通办的政务服务，力争让企业和群众办事“只进一扇门”“一次办好”。（责任单位：市政管办牵头，市直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

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”功能，完善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项“只进一扇门”。除因安全等特殊原因外，原则上不再保留政府部门单位单独设立的服务大厅。（责任单位：市政管办牵头，市直有关部门单位配合）

3. 政务服务事项进驻政务大厅实现“应进必进”。按照应进必进、能进必进的原则，推动本级行政许可事项、依申请公共服务事项等政务服务事项进驻政务服务大厅。按照省、枣庄市统一部署，结合机构改革，依托政务服务管理机构，建立行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”。未划转行政许可事项的部门(单位)应严格落实行政许可事项“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、行政许可事项向山东政务服务网办理集中，实现事项进驻大厅到位、审批授权委托到位、监督管理到位。认真梳理进驻大厅事项，积极推进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、市政管办牵头，市直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

4. 全面推行政务服务大厅“一窗受理”。设置前台受理区、后台审批区、统一发证区和自助服务、快递服务等综合性服务区域，合理设置企业注册登记、投资建设项目审批、交通运输事务、不动产交易登记、公积金业务、部门专业类、综合业务类等综合受理窗口，将部门分设的单一窗口整合为综合窗口，变多头受理为一口受理，变一事跑多窗为一窗办多事。配备具有互联网上网服务、排队叫号、自助查询、业务办理、服务评价等功能的智能化设备，提供互联网查询、咨询、办理、投诉等服务，打造审批事项少、办事效率高、服务质量优的政务服务环境，更加方便企业和群众办事创业。（责任单位：市政管办牵头，市直有关部门单位配合）

5. 推动线上线下集成融合。依托网上政务服务平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照等信息，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，能够覆盖偏远地区，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：市政管办牵头，市直有关部门单位配合；完成时限：2018年12月底前）

6. 健全运行机制和标准。积极推广和实施相关国家标准，按照省、枣庄市统一部署，提升本级政务服务大厅的标准化、规范化水平。健全大厅进驻人员选配、日常管理制度和服务规范，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：市政管办、市市场监督管理局牵头，市直有关部门单位配合；完成时限：2018 年 12 月底前）

二、全面推进关联事项“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，精简办事环节和材料，将“一事一流程”整合为“多事一流程”。在 9 月底前，要对量大面广、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，全市 30 个高频事项实现“最多跑一次”；2019 年年底，全市 100 个高频事项实现“最多跑一次”。（责任单位：市公安局、市司法

局、市人力资源和社会保障局、市民政局、市残联、市教育局、市国土资源局、市住房和城乡建设局、市卫生和计划生育局、市市场监督管理局、市食品药品监督管理局等市直部门单位分别负责)

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，减少重复填写和重复提交。2018 年年底，企业和群众到政府办事提供的材料减少 30%以上；2019 年年底，企业和群众到政府办事提供的材料减少 60%以上。（责任单位：市直有关部门单位）

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：市直有关部门单位；完成时限：2018 年 9 月底前）

4. 完善业务运行机制。“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，优化再造办理流程，压缩办理时限，提高服务效能。加强对窗口工作人员的业务培训，推行一次告知、一表申请，建立工作规范和协调督办、反馈评价机制。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: 市直有关部门单位; 完成时限: 2018 年 9 月底前)

三、深入推进政务服务“一网通办”

(一) 工作目标。进一步完善政务服务平台功能, 按照省、枣庄市统一部署, 完成枣庄市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, 市级政务服务事项网上可办率不低于 50%; 2019 年年底, 市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。配合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枣庄市政务服务平台。充分利用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, 试点开展电子证照、电子印章应用。按照省、枣庄市统一部署, 进一步完善网上政务大厅身份认证、网上缴费、预约办理、证照共享、并联审批等功能, 创新提供政务服务 APP、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: 市信息化服务中心、市政管办牵头, 市直有关部门单位配合; 完成时限: 2018 年 12 月底前)

2. 推动“三级四同”工作。按照省、枣庄市统一部署，推行政务服务事项清单标准化，尽快实现省、市、区（市）三级政府部门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、市法制办牵头，市直有关部门单位配合）

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：市政管办、市编办牵头，市直有关部门单位配合；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。按照省、枣庄市统一部署，依托枣庄市政务服务平台，将行政处罚、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，市直有关部门单位配合；完成时限：2018 年 12 月底前）

5. 推动网上服务向基层延伸。加强镇（街道）便民服务中

心、村(社区)便民服务站建设,推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸,打造基层“一站式”综合便民服务平台。完善镇(街道)网上政务服务大厅功能,提高事项办理、咨询答复的质量和效率,提升市、区(市)、镇(街道)政务服务互联互通水平。大力推动网上政务服务向城市社区和中心村延伸,年底前要覆盖所有城市社区和多数中心村,让网上政务服务惠及更多基层群众。(责任单位:市政管办牵头;完成时限:2018年12月底前)

四、着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,本着“集约、规范、便民、高效”的原则,推动各级各部门咨询投诉类服务电话横向整合、纵向对接,建成省、枣庄市统一的12345政务服务热线。实行省、枣庄市级受理,区(市)、镇街(政府部门)办理,形成两级平台受理、两级平台办理的工作机制,实现热线联动。

(二)推进措施

1.推动分设热线电话整合。以“整合为原则,不整合为例外”,对各部门、单位分设的政务服务类热线(110、119、120等紧急类热线除外)进行实质性整合,整合到枣庄市级热线平台统一受理,建成全省、枣庄市统一的12345政务服务热线。原则上政务服务热线整合工作于2018年10月底前完成(鲁政办字〔2018〕131号文件)。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。

《滕州市人民政府办公室关于印发〈滕州市政务服务热线整合工作方案〉的通知》（滕政办发〔2018〕13号）印发之日起，各级各部门原则上不得新建其他政务服务热线。（责任单位：市政府办公室牵头，市直有关部门单位负责；完成时限：2018年10月底前）

2. 明确热线工作职责。市级热线平台撤销后，要结合实际做好热线管理机构的职能调整工作，市长公开电话办公室加挂“市政务服务热线办公室”牌子，滕州市长公开电话受理平台整合到枣庄市级热线平台，滕州市长公开电话办公室负责省、枣庄市级热线平台转办事项的分办、督办、反馈、回复等工作；各镇（街道）、部门负责滕州市长公开电话办公室转办政务服务热线案件的调查处理、反馈、回复上报工作。部门、单位热线平台撤销的，要做好热线管理机构职能调整工作，强化分办、办理、督办、反馈、回复等职能和衔接工作，提高热线反映事项的办理质量和效率。（责任单位：市政府办公室牵头，市直有关部门单位负责；完成时限：2018年10月底前）

3. 加强热线运行管理。按照省、枣庄市统一部署，积极配合推动市级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。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：市政府办公室牵头，市直有关部门单位配合；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。通过政府购买服务的形式，组建一支政务服务帮办（代办）队伍，面向全市各级政务服务窗口，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，由政务服务大厅帮办（代办）人员、窗口审批人员根据企业和群众意愿，对需要办理的事项提供“一对一”贴心帮办（代办）服务。

（二）推进措施

1. 制定帮办实施意见。坚持以人民为中心、以企业和群众需求为导向，按照贴心帮办“一次办结”的总体要求，依托市政务服务中心大厅、分中心和镇（街道）便民服务中心，结合“一窗式”政务服务改革，制定出台深化“一次办好”改革全面推行政务服务帮办代办制度的《实施意见》，明确总体要求、主要任务、保障机制等。（责任单位：市政管办牵头，市直有关部门单位、各镇街负责）

2. 建立帮办机制。对照政府部门权力清单和公共服务事项目录，围绕关系群众切身利益、社会普遍关注的事项，梳理、编制并公开帮办事项清单。原则上，办理环节多、时限跨度长、

涉及部门多的复杂事项应纳入帮办事项清单,并根据企业和群众意愿提供帮办服务。同时,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。对涉及多个部门的关联事项,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:市政管办牵头,市直有关部门单位、各镇街负责;完成时限:2018年10月底前)

3. 组织工作评估和经验推广。各有关部门单位要积极行动、探索闯试,强化人员配置,注重业务培训,创新工作模式,提升帮办(代办)成效,努力提炼、总结,形成一批可复制、可推广的好做法、好经验。(责任单位:市政管办牵头,市直有关部门单位、各镇街负责;完成时限:2018年12月底前)

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,市直有关部门(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。各镇(街道)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。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，并及时展开核查处理。

（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。采取现场督导、明察暗访、查阅文件等方式进行真督实查。根据市委经济社会发展综合考核要求，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、社会满意度高的镇（街道）、部门单位通报表扬；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。

(此页无正文)

抄 送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，市法院，市检察院，市人武部。

滕州市人民政府办公室

2018 年 9 月 30 日印发
