滕州市人民政府办公室文件

滕政办发〔2019〕25号

滕州市人民政府办公室 关于进一步深化“一窗受理·一次办好” 改革的实施意见

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：

为深入贯彻省、枣庄市关于“工作落实年”的部署要求，扎实推进“一窗受理·一次办好”改革，打造一流的营商环境，根据《山东省人民政府办公厅〈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）和《枣庄市人民政府办公室〈关于扎实推进“一窗受理·一次办好”改革的实施意见〉》（枣政办字〔2019〕21号）文件精神，经市政府同意，结合我市实际，提出具体实施意见如下。

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，牢牢把握“走在前列、全面开创”总要求，聚焦企业和群众办事中的“难点、堵点、痛点”，推动“一窗受理·一次办好”改革，实现升级“实体一窗”、整合“网上一窗”、优化“掌上一窗”、做强“热线一窗”、延伸“基层一窗”的工作目标，全力打造“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，为加快建设现代产业强市、生态文化名城、宜居宜业富裕美丽文明新滕州提供保障。

二、任务举措

（一）推进政务服务“一窗受理”

1. 升级“实体一窗”。继续推进“三集中、三到位”，进一步优化政务服务中心综合窗口设置，推动更多事项进驻，普遍实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务。2020年全面推开市、镇全领域无差别“一窗受理”试点，统一受理，一次收件，进行一次录入、自动分发、并行办理。（市行政审批局牵头，市直有关部门和各镇人民政府、街道办事处负责）

2. 整合“网上一窗”。推动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，为企业和群众获取政策信息、办事创业提供便利。（市政府办公室〈大数据局〉、市大数据发展服务中心牵头，市直有关部门负责）

3. 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，积极实施与上级政府 APP 功能的全面对接，提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力。2019 年年底前，群众日常所需的公安、社会保障、卫生健康、交通出行、市场监管、不动产登记、住房公积金办理等领域高频服务事项基本实现掌上办理。（市大数据发展服务中心、市行政审批局牵头，市公安局、市人力资源社会保障局、市卫生健康局、市交通运输局、市市场监管局、市自然资源局、市住房公积金管理中心等有关部门负责）

4. 做强“**热线一窗**”。以整合为原则、不整合为例外，按要求将政府部门热线受理平台整合到枣庄市热线平台，规范运转流程，健全管理制度，提高标准化水平，形成“一个号码对外、两级平台受理、两级办理的格局。相关部门做好热线管理机构职能调整，及时调查处理、依责办理省、枣庄市两级政府受理转办的业务，强化分办、督办、反馈等职能，提高热线反映事项的办理质量。（市政府办公室牵头，市直有关部门和各镇人民政府、街道办事处负责）

5. 延伸“**基层一窗**”。全面加强镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务点规范化、标准化建设。鼓励通过依托基层公共服务设施，或与邮政、金融、通信等网点合作等模式，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，让更多企业和群众办事事项在“家门口”办理。（市行

政审批局、市大数据发展服务中心牵头，各镇人民政府、街道办事处负责)

(二) 推行主动服务、贴心服务

6. 推行帮办代办服务。2019年年底前，在市镇两级政务服务中心设立帮办代办窗口，采取政府购买服务等多种方式，全面推行无偿帮办代办。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。提高大厅设施服务效能，积极推广自助申报一体机，鼓励有条件的中心建设“24小时不打烊”自助服务区。(市行政审批局牵头，各镇人民政府、街道办事处负责)

7. 强化事前告知服务。2019年11月底前，按照统一标准完成政务服务事项指南调整。通过多种渠道，让企业和群众提前了解办事事宜，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。(市行政审批局牵头，各镇人民政府、街道办事处负责)

8. 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，依托政府门户网站建立利企便民政策服务平台，为企业和群众提供精准服务。(市政府办公室、市司法局牵头，市直有关部门负责)

9. 打通事项办理链条。以办好群众眼中“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”。进一步精简环节、压缩时限，巩固提升企业开办、不动产登记、工程建设项目审批等领域改革成效。2019年年底前，在推进项目落地、企业注销便利化、证照联办等方面再探索建立一批高频“一链办理”事项。（市政府办公室、市行政审批局牵头，市市场监管局、市自然资源局、市住房城乡建设局等按照职责分别负责）

（三）加快推进政务服务标准化、规范化

10. 加快事项标准化梳理。2019年8月底前，市直部门按照“三定”规定，结合相对集中行政许可权改革和综合行政执法体制改革要求，从省统一编制的权责清单通用目录中认领本级事项，形成本级本部门权责清单予以公布，推动同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素省、市、县“三级四同”。（市委编办牵头，市直各部门负责）

11. 梳理规范实施清单。2019年10月底前，组织市直部门按系统编制政务服务事项实施清单，实现同一事项在市、镇申请材料、办理环节、流程和时限等要素统一。（市政府办公室、市行政审批局牵头，市直有关部门和各镇人民政府、街道办事处负责）

（四）持续减权放权、减证便民

12. 精准同步放权。进一步精简本级权力事项，除法律法规规章有明确规定外，凡基层有需求且有承接能力的事项，一

律下放基层实施。根据推进关联事项“一链办理”工作需求，下放一批让“链条”完整起来的事项，实现全链条办理事项在同一层级办结。2019年年底以前，组织清理各类变相审批和许可，对以备案、登记、年检、认定、认证等形式变相审批的违规行为进行整治。（市政府办公室、市行政审批局、市发展改革局牵头，市直有关部门和各乡镇人民政府、街道办事处负责）

13. 更大力度减证。严格证明事项清单管理，建立清单动态调整机制，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。全面加快试点进度，按照时限要求，完成证明事项告知承诺制试点工作。（市司法局牵头，市直有关部门负责）

（五）开展中介服务专项治理

14. 培育壮大中介服务机构市场。放宽准入条件，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。2019年年底以前，研究制定培育中介服务机构的具体措施。（市政府办公室、市发展改革局牵头，市直有关部门负责）

15. 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。（市发展

改革局、市人社局、市市场监管局牵头，市直有关部门负责)

16. 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年年底以前，按照“应进必进”要求，集中推动中介服务进超市，实现“一地入驻、全省通行”。(市行政审批局牵头，各镇人民政府、街道办事处负责)

(六) 深入推进公正监管

17. 实施信用监管。强化国家企业信用信息公示系统(山东)和省、枣庄市公共信用信息平台应用，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。探索建立信用约束向失信企业的法定代表人、股东和高级管理人员等自然人延伸制度。(市发展改革局、市市场监管局、人民银行滕州分行牵头)

18. 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)和省、枣庄市公共信用信息平台进行公示。(市市场监管局、市发展改革局牵头)

19. 推进跨部门联合监管。推广应用“互联网+监管”平台，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，开展跨部门联合抽查次数达到年度总抽查次数10%以上。（市市场监管局、市大数据发展服务中心牵头）

（七）提升“互联网”服务能力

20. 深入推动事项上网。全面推动行政许可、行政给付、行政确认、行政裁决、行政奖励、其他行政权力等6类依申请行政权力事项和依申请办理的公共服务事项“一网办理”。2019年年底，依申请政务服务事项网上可办率不低于70%。（市政府办公室、市行政审批局、市大数据发展服务中心牵头）

21. 提升核心服务能力。继续完善一体化政务服务平台功能，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。2019年年底，再推出一批“全市通办”事项，逐步实现“异地可办”“全域通办”。（市大数据发展服务中心、市政府办公室牵头）

22. 强化基础数据支撑。加大基础数据归集力度，在完成人口、法人单位、公共信用、宏观经济、空间地理和电子证照6大基础数据库建设的基础上，2019年年底，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，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。（市大数据发展服务中心、市政府办公室牵头，市公安局、市市场监管局、市发展改革委、市统计局、市自然资源局、市应急管理局、市交通运输局、市生态环境局、市行政审批局等有关部门负责）

23. 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年年底以前，完成全市所有自建办事系统与政务服务平台、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。（市大数据发展服务中心、市政府办公室牵头，市直有关部门和各镇人民政府、街道办事处负责）

（八）完善政务服务评估评价

24. 落实政务服务“群众评”。运用服务评价器、满意度评价表等方式，让企业和群众评判改革成效，试点开展政务服务“好差评”，倒逼服务承诺落实。（市行政审批局牵头，各镇人民政府、街道办事处负责）

25. 配合开展营商环境评价。加强对营商环境评价指标体系的研判分析，做好指标的针对性改进和应用，打造优良的营商环境和投资洼地。（市发展改革委牵头，市直有关部门和各镇人民政府、街道办事处负责）

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，细化改革施工图、时间表、责任链，抓好改革

的组织、协调和实施。各有关部门（单位）要加强对本单位改革工作的督促指导和业务培训；各镇街要组织好与市级工作的衔接，确保全市工作一盘棋。

（二）强化制度支撑。各有关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，按程序送司法部门审查上报；要结合实际进一步健全完善“一枚印章管审批”运行机制，厘清行政审批服务局与主管部门的权责边界；各部门（单位）要畅通对上沟通联络机制，及时请示解决改革中发现的难点和问题。

（三）抓好督查考核。各单位要主动发挥职能作用，切实做好相关工作。要开展多种形式的改革工作专项督查，确保各项改革任务落实落细落地，建立以正向激励为主的政务服务管理工作管理机制，为提升政务服务水平提供有力保障。要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：深化“一窗受理·一次办好”改革任务一览表

滕州市人民政府办公室

2019年8月19日

附件

深化“一窗受理·一次办好”改革任务一览表

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
1	推进政务服务“一窗受理”	升级“实体一窗”	继续推进“三集中、三到位”，普遍实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务。全面推开市、镇全领域无差别“一窗受理”试点。	2020年	市行政审批局	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	
2		整合“网上一窗”	推动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。	2019年底	市政府办公室、市大数据发展服务中心	市直有关部门	
3		优化“掌上一窗”	积极实施与上级政府APP功能的全面对接，提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力，群众日常所需的公安、社会保障、卫生健康、交通出行、市场监管、不动产登记、住房公积金办理等领域高频服务事项基本实现掌上办理。	2019年年底	市大数据发展服务中心、市行政审批局	市公安局、市人力资源社会保障局、市卫生健康局、市交通运输局、市市场监管局、市自然资源局、市住房公积金管理中心	

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
4	推进政务服务“一窗受理”	做强“热线一窗”	以整合为原则、不整合为例外，按要求将政府部门热线受理平台整合到枣庄市热线平台，规范运转流程，健全管理制度，提高标准化水平，形成“一个号码对外、两级平台受理、两级办理的格局。相关部门做好热线管理机构职能调整，及时调查处理、依责办理省、枣庄市两级政府受理转办的业务，强化分办、督办、反馈等职能，提高热线反映事项的办理质量。	2019年年底	市政府办公室	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	
5		延伸“基层一窗”	加强镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务点规范化、标准化建设，让更多企业和群众办事事项在“家门口”办理。	2019年年底	市行政审批局、市大数据发展服务中心	各镇人民政府、街道办事处	
6	推行主动服务、贴心服务	推行帮办代办服务	设立帮办代办窗口，采取政府购买服务等多种方式，全面推行无偿帮办代办。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。积极推广自助申报一体机，鼓励有条件的中心建设“24小时不打烊”自助服务区。	2019年年底	市行政审批局	各镇人民政府、街道办事处	

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
7	推行主动服务、贴心服务	强化事前告知服务	按照统一标准完成政务服务事项指南调整，让企业和群众提前了解办事事宜，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。	2019年11月底	市行政审批局	各镇人民政府、街道办事处	
8		畅通政策互动渠道	政策制定过程中，充分听取企业和行业协会商会意见。积极开展政策解读和宣传辅导，方便企业和群众掌握利用。依托政府门户网站建立利企便民政策服务平台，为企业和群众提供精准服务。	2019年年底	市政府办公室、市司法局	市直有关部门	
9		打通事项办理链条	以办好群众眼中“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”。进一步精简环节、压缩时限，巩固提升企业开办、不动产登记、工程建设项目审批等领域改革成效。在推进项目落地、企业注销便利化、证照联办等方面再探索建立一批高频“一链办理”事项。	2019年年底	市政府办公室、市行政审批局	市市场监管局、市自然资源局、市住房城乡建设局	

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
10	加快推进政务服务标准化、规范化	加快事项标准化梳理	市直部门按照“三定”规定，从省统一编制的权责清单通用目录中认领本级事项，形成本级本部门权责清单予以公布，推动同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素省、市、县“三级四同”。	2019年8月底	市委编办	市直各部门	
11		梳理规范实施清单	市直部门按系统编制政务服务事项实施清单，实现同一事项在市、镇申请材料、办理环节、流程和时限等要素统一。	2019年10月底	市政府办公室、市行政审批局	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	
12	持续减权放权、减证便民	精准同步放权	进一步精简本级权力事项，除法律法规规章有明确规定外，凡基层有需求且有承接能力的事项，一律下放基层实施。根据推进关联事项“链办理”工作需求，下放一批让“链条”完整起来的事项，实现全链条办理事项在同一层级办结。组织清理各类变相审批和许可，对以备案、登记、年检、认定、认证等形式变相审批的违规行为进行整治。	2019年年底	市政府办公室、市行政审批局、市发展改革局	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	
13		更大力度减证	严格证明事项清单管理，建立清单动态调整机制，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。全面加快试点进度，按照时限要求，完成证明事项告知承诺制试点工作。	2019年年底	市司法局	市直有关部门	

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
14	开展中介服务专项治理	培育壮大中介服务市场	放宽准入条件，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。研究制定培育中介服务市场的具体措施。	2019年年底	市政府办公室、市发展改革局	市直有关部门	
15		依法规范中介服务行为	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，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。严格查处扰乱市场秩序的违法违规行为。	2019年年底	市发展改革局、市人社局、市市场监管局	市直有关部门	
16		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。按照“应进必进”要求，集中推动中介服务进超市，实现“一地入驻、全省通行”。	2019年年底	市行政审批局	各镇人民政府、街道办事处	
17	深入推进公正监管	实施信用监管	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，完善信用黑名单制度，公示企业和个人失信记录。探索建立信用约束向失信企业的法定代表人、股东和高级管理人员等自然人延伸制度。	2019年年底	市发展改革局、市市场监管局、人民银行滕州分行		

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
18	深入推进公正监管	推行“双随机、一公开”监管	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。对抽查中发现的问题线索一查到底、依法处罚，通过公共信用信息平台进行公示。	2019年年底	市市场监管局、市发展改革委		
19		推进跨部门联合监管	推广应用“互联网+监管”平台，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。开展跨部门联合抽查次数达到总数10%以上。	2019年年底	市市场监管局、市大数据发展服务中心		
20	提升“互联网”服务能力	深入推动事项上网	全面推动行政许可、行政给付、行政确认、行政裁决、行政奖励、其他行政权力等6类依申请行政权力事项和依申请办理的公共服务事项“一网办理”，确保依申请政务服务事项网上可办率不低于70%。	2019年年底	市政府办公室、市行政审批局、市大数据发展服务中心		
21		提升核心服务能力	继续完善一体化政务服务平台功能，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。推出一批“全市通办”事项，逐步实现“异地可办”“全域通办”。	2019年年底	市大数据发展服务中心、市政府办公室		

序号	任务举措	事项名称	主要任务	完成时限	牵头单位	配合部门	备注
22	提升“互联网”服务能力	强化基础数据支撑	加大基础数据归集力度，在完成人口、法人单位、公共信用、宏观经济、空间地理和电子证照6大基础数据库建设的基础上，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。推进历史数据电子化，建立数据核对反馈机制。	2019年年底	市大数据发展服务中心、市政府办公室	市公安局、市市场监管局、市发展改革局、市统计局、市自然资源局、市应急管理局、市交通运输局、市生态环境局、市行政审批局	
23		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，完成所有自建办事系统与政务服务平台、政务信息资源共享交换平台有效对接。	2019年年底	市大数据发展服务中心、市政府办公室	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	
24	完善政务服务评估评价	落实政务服务“群众评”	运用服务评价器、满意度评价表等方式，让企业和群众评判改革成效，试点开展政务服务“好差评”，倒逼服务承诺落实。	2019年年底	市行政审批局	各镇人民政府、街道办事处	
25		配合开展营商环境评价	加强对营商环境评价指标体系的研判分析，做好指标的针对性改进和应用，打造优良的营商环境和投资洼地。	2019年年底	市发展改革局	市直有关部门，各镇人民政府、街道办事处	

(此页无正文)

抄 送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，市人武部。

滕州市人民政府办公室

2019年8月19日印发