山行审字〔2020〕106号

提速“一网通办”、提高政务服务水平

工作方案

按照区委、区政府关于“一网通办”、政务服务“双提”工作方案要求，紧紧围绕解决《问政山东》枣庄专场曝光的突出问题，促进我局提速“一网通办”、提高政务服务水平，现结合我局实际，制定如下工作方案。

一、指导思想

坚持问题导向，以问题整改落实为契机，全面梳理我局在“一网通办”、政务服务等方面存在的问题，开展好“三个对照”，着力解决阻碍“一网通办”、政务服务水平“双提”的堵点、痛点、难点问题，为我区经济社会高质量发展提供优良的营商环境，不断提升人民群众的获得感、幸福感和满意度。

二、总体目标

提速“一网通办”，全面梳理我局承接的政务服务事项，制定承诺办件清单、即办件清单、现场办理清单，逐项查找全省第一，瞄准全省第一发力，立即调整承诺办理时限。提高政务服务标准化、规范化水平，完善“互联网+”服务能力，提升“一窗受理”“一链办理”等服务便利化水平，打响“亭好办”政务服务品牌。

三、工作措施

1.全面梳理，建立清单。对照《问政山东》节目曝光的问题，举一反三，全面梳理所有政务服务事项“一网通办”情况。实施清单化管理，制定承诺办件清单、即办件清单、现场办理清单，逐项查找全省第一，瞄准全省第一，查找差距。紧盯问题，明确整改措施、完成时限，确保承诺件在承诺时限内完成，对标全省第一，压缩承诺时限；对网办事项，逐项梳理测试，确保实现网上办，无需线下跑；对其他地区“即时办”的事项，将“承诺件”调整为“即办件”（牵头股室：政策法规室；责任股室：各业务组；完成时限：2020年8月20日前）。

2.公布清单，修订指南。梳理完成政务服务网上办理事项，修订编制网上办事事项清单，及时更新网站门户、APP网上办事清单，做到各个平台数据对应一。对于承诺办理时限调整的事项，调整后第一时间登录系统立即调整，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等办理要素，实现申请材料目录化、标准化、电子化，办事指南内容精确、同源发布、同步更新。线下“实体一窗”，同步完成服务指南修订、摆放，方便群众查询，并做好释疑工作。（牵头股室：政务服务中心；责任股室：各业务组；配合股室：政策法规室、办公室；完成时限：2020年8月底前）。

3.录入数据，推进运用。按照枣庄市数字政府信息化建设项目采购合同要求，与市级项目中标公司签订服务合同，实施项目建设和电子证照日归集服务工作。及时完成纸质证照录入电子证照系统，形成纸质证照录入原则上不跨月的工作机制。严格按照标准进行数据录入，提高数据准确度和规范性。积极探索电子证照数据的拓展运用，加强与大数据局业务对接，提升电子证照运用效果。（牵头股室：政务服务中心；责任股室：各业务组；完成时限：即知即改，长期坚持）。

4.“一窗受理”，一次一评。按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出证”要求，在企业设立、不动产登记、税务办理、工程建设项目审批等方面，全力打造“一窗式受理、一章式审批、一站式办理、一条龙服务”。（牵头股室：政务服务中心；责任单位：区税务局、区自然资源局、区公安分局、区人社局、区医保局、区不动产登记中心等进驻窗口；完成时限：2020年8月20日前）推行政务服务“好差评”。在政务服务大厅审批和各进驻窗口实行现场服务“一次一评”，要在服务窗口醒目位置设置评价二维码或评价意见卡，方便办事企业和群众自主评价。（牵头股室：政务服务中心；责任单位：区税务局、区自然资源局、区公安分局、区人社局、区医保局、区不动产登记中心等进驻窗口；完成时限：2020年12月底前）。

5.“一链办理”，集成服务。为企业群众提供套餐式、主题式集成服务，聚集社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交管、交通运输等重点领域和老年人、残疾人、退役军人、高校毕业生、高层次人才等重点人群确定一批“一链办理”事项。对不同部门、不同层级的关联事项加以集成、优化、简化，对“一链办理”关联事项进行归并、压缩、优化，推动业务整合、流程再造，推行“统一受理、同步审批、统一反馈”模式，按照“一次告知、一套材料、一张表单”的要求提供窗口服务。（牵头股室：市场准入组；责任股室：各业务组；配合股室：政务服务中心；完成时限：2020年9月20日前）。

6.创新模式，便民利企。积极推行告知承诺、全程代办、多渠道预约（现场预约、电话预约、网上预约、掌上预约）、错时延时、免费邮寄等便民服务，安装自助终端机、打造全天候、24小时不打烊等“网上服务平台”，实现政务服务事项“就近能办、网上通办”，真正打通服务群众“最后一公里”。组建帮办代办队伍，推进重点项目“一对一”服务；开展企业设立全程帮办、道路从业资格证网上审验等指导服务；推行老弱病残孕志愿者服务，开展“党员示范岗”“服务标兵”评选活动等（牵头股室：政务服务中心；责任股室：各业务组；完成时限：2020年9月底前）。

7.加强指导，督导提升。推动政务服务向基层延伸，构建起区、镇（街）、村（社区）一体政务服务体系。以“六有一能”为基本要求，通过调研、督导、检查、通报等方式，加强对镇街便民服务中心和村便民服务点场所建设、人员配置的督导，推动全区所有社区和有条件的村实现便民服务标准化。指导镇街便民服务中心优化窗口设置，推行“一窗受理”，建立“好差评”工作台帐、帮办代办工作台帐，印制服务指南，开展好帮办代办服务工作。通过培训、现场指导、检查督导等方式，加强对委托镇街承办事项办理工作的培训指导。（牵头股室：政务服务中心，配合股室：各相关业务组；完成时间：2020年9月底前）。

四、工作要求

1.统一思想，加强组织领导。通过召开《问政山东》枣庄专场曝光问题整改专项会议、调度会议、推进会议等方式，传达市区相关文件精神和领导要求，将全局思想认识提高到市委、市政府和区委、区政府统一部署上来，把问题整改作为当前最重要的政治任务落实好。成立以局主要负责人为组长，分管负责人为副组长，各相关股室（组）、中心负责人为成员的领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在局办公室，负责问题整改协调、调度工作。

2.压实工作责任，加强协调配合。各股室（组）、中心要提高政治站位，加强配合意识，牵头事项要主动思考、谋划、调度、统计、上报，不等不靠；责任事项要主动推进、总结、梳理、落实、汇报，不推不卸；配合事项要服从牵头股室意见，要积极按照分工，按照规定时限、规定动作落实落到位，不推不拖。各业务组要根据《提高“一网通办”速度、提升政务服务水平工作任务清单》（附件 3）压实责任，填报《依申请政务服务事项梳理和提档升级清单》（附件2）； 材料于8月10日前报政策法规室。

3.严格督导落实，健全长效机制。对整改全过程进行跟踪督办。对不担当、不作为、慢作为，搞应付整改、虚假整改、推诿扯皮的责任人，严肃追责问责。要坚持举一反三、以点带面，立足常态长效，立即全面排查体制机制存在的短板和漏洞，加大制度创新、流程再造力度，从源头上堵塞漏洞。

附件：1.区行政审批服务局《问政山东》整改工作领导小组组成人员名单

2.依申请政务服务事项梳理和提档升级清单

3.提高“一网通办”速度、提升政务服务水平工作任务清单

2020年8月7日

附件1：

区行政审批服务局《问政山东》整改

工作领导小组组成人员名单

组 长：王海龙 党组书记、局长

副组长：孙兴伟 党组成员、二级主任科员

李 娟 党组成员、二级主任科员

陈文东 副局长

马 萍 党组成员、副局长

蔡 伟 四级主任科员

张 莉 四级主任科员

成 员：董 敏 办公室主任

朱宜东 政策法规室主任

刘晓燕 投资建设组组长

李庆德 农业事务组组长

韩业坤 市场准入组组长

王 强 社会事务组组长

孙宏伟 政务服务中心主任

领导小组下设办公室，办公室设在局办公室，负责整改工作的协调、调度，落实领导小组安排的工作。

附件 2：

依申请政务服务事项梳理和提档升级清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | | | | | | | | | | |
| 序号 | 事项名称 | 承诺时限 | 承诺时限全省  排名 | 目标档次 | 省内为即办件的市  个数 | 跑腿次数 | 跑腿次数全省  排名 | 目标档次 | 可否网办 | 可否全程网办 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 填表人： 联系方式： | | | | | | | | | | |

注：1.全省排名可登录山东政务服务网（http://zzzwfw.sd.gov.cn/）→站点切换→办事服务栏目逐个查询。

1. 一档为全省第 1 名；二档为全省第 2-7 名；三档为全省第 8-13 名；四档位全省第 14-16 名。

附件3：

提高“一网通办”速度、提升政务服务水平工作任务清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 工作  任务 | 一级目标 | 二级目标 | 落实情况 | 责任股室 | 完成时限 | 备注 |
| 1 | 梳理整改突出问题 | 梳理整改  突出问题 | 对《问政山东》节目中反映出来的问题集中归集梳理，针对 “承诺办结时限”“即办件”“到办事现场次数”等事项进行拉网式排查，摸清底数，举一反三，全面梳理所有事项情况。 |  | 政策法规室  各业务组 | 8月20日前 |  |
| 2 | 根据梳理问题情况建立台帐，明确整改措施、完成时限，紧盯问题，确保承诺件在承诺时限内完成；对上级有明确要求的网办事项确保实现网上办，无需线下跑。 |  | 8月底前 |
| 3 | 瞄准政务服务 “一网通办”全省最先进、排名第一位的地区，逐项梳理承诺事项，压缩优化承诺时限，对其他地区“即时办”的事项，将“承诺件”调整为“即时件”。 |  | 8月20日前 |
| 4 | 提高“一网通办”速度 | 推进政务信息共享交换分中心建设和电子证照归集应用 | 完成区共享交换分中心和电子证照归集服务工作。 |  | 政务服务中心 | 8月底前 |  |
| 5 | 按照枣庄市数字政府信息化建设项目采购合同要求，与市级项目中标公司签订服务合同，实施项目建设和电子证照归集服务工作。 |  |
| 6 |  | 深化“一次办好”改革 | 聚集社会保障、卫生健康、就业创业、户籍办理、交通运输等重点领域和老年人、残疾人、高校毕业生、高层次人才等重点人群，为企业群众提供套餐式、主题式服务，实施好“一链办理”服务事项。 |  | 市场准入组 | 9月20日 |  |
| 7 |  | 加强政务服务办件数据归集，按照“山东省政务服务事项管理系统”实施清单，向政务服务平台归集办件数据，归集范围为全区线上、线下各渠道办理的全部依申请政务服务事项。 |  | 政务服务中心  各相关业务组 | 即知即改  长期坚持 |  |
| 8 |  | 推进“无证明城市”建设，加快证照证明数据归集，深化电子证照证明应用，凡是可共享获取的证照证明，一律不再要求企业和群众提供，基本实现依申请政务服务事项无证明或减证明办理。 |  | 12月底 |  |
| 9 |  | 梳理提升  网办清单 | 围绕依申请政务服务事项承诺办结时限、跑腿次数、是否可网办、是否可全程网办、是否可即办等关键要素，全面排查所有事项标准化梳理及上网运行情况，对照省内区县现状，排出我区位次。坚持动态优化调整政务服务事项要素指标，确保 “一网通办”水平持续提升。 |  | 政策法规室  各业务组 | 8月20日前 |  |
| 10 | 提升政务服务水平 | 实现“应进必进” | 坚持"三集中三到位"，严格遵守首问责任制、一次性告知制、限时办结制、超时问责制等机制，提高办事效率，所有进驻事项必须在承诺时限内办结，确保按时办结率达 100%。 |  | 政务服务中心  各相关业务组 | 即知即改  长期坚持 |  |
| 11 | 实行无差别  “一窗受理” | 厘清办事窗口前、后台的职责边界，明确服务标准，规范办事流程，畅通工作衔接，推行"前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件 "的工作模式，以办好企业和群众眼中的"一件事"为目标，实现跨部门、跨层级、跨区域的无差别"一窗受理"，不断提高一窗通办、一窗办结比率。 |  | 政务服务中心 | 12月底 |  |
| 12 | 推行“一链  办理” | 梳理并动态管理 “一链办理 ”目录清单，依企业和群众办事需求，延伸“一链办理”服务内容，对不同部门、不同层级的关联事项加以集成、优化、简化，对“一链办理”关联事项进行归并、压缩、优化，推动业务整合和流程再造，推行“统一受理、同步审批、统一反馈”的工作模式，按照“一次告知、一套材料、一张表单”的要求提供窗口服务。 |  | 市场准入组  各相关业务组  政务服务中心 | 9月20日前 |  |
| 13 | 构建一体化  政务服务体系 | 推动政务服务向镇、村延伸，构建起区、镇（街道）、村（社区）一体系政务服务体系。以“六有一能”为基本要求，进一步加强村（社区）便民服务站点建设，着力提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，推动全区所有社区和有条件的村实现便民服务标准化。 |  | 政务服务中心  各相关业务组 | 9月上旬前 |  |
| 14 | 积极推行容缺受理、告知承诺、全程代办、多渠道预约、错时延时、免费邮寄等便民服务，安装自助终端机、智能排队叫号机，打造全天候、24小时不打烊等"网上服务平台"，实现政务服务事项"就近能办、网上通办"。 |  | 政务服务中心  各业务组 | 12月底 |  |
| 15 | 提升  政务  服务  水平 | 推行政务服务“好差评” | 在政务服务大厅审批和各进驻窗口实行现场服务“一次一评”，要在服务窗口醒目位置设置评价二维码或评价意见卡，方便办事企业和群众自主评价。 |  | 政务服务中心各业务组 |
| 16 |  | 推进“市县  同权”落地并  标准化运行 | 针对市里调整至我局办理的事项，强化主体责任，做好事件承接与运行，并确保接得住、管得好。 |  | 政策法规室  各业务组  政务服务中心 |
| 17 | 承接并运行好市县同权事项，建立并动态调整市县同权清单，编制、更新和公示业务手册和服务指南。 |  |
| 18 |  | 承接并运行好  省级、市级行政权力事项 | 承接并落实好省、市下放的事项，及时调整权责清单，编制公开有关业务手册和服务指南，落实审管衔接联动机制。 |  | 政策法规室  各业务组 |  |  |