

山政办发〔2023〕4号

**山亭区人民政府办公室  
关于印发《山亭区政务服务便利化全域提升  
工作方案》的通知**

各镇人民政府、山城街道办事处，山亭经济开发区管委会，区政府各部门单位：

《山亭区政务服务便利化全域提升工作方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山亭区人民政府办公室

2023年6月14日

（此件公开发布）

# 山亭区政务服务便利化全域提升工作方案

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）精神，持续提升政务服务便利化水平，不断提高政务服务效能，更好满足企业和群众办事需求，结合我区实际，特制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展理念，健全完善区、镇、村三级政务服务体系，加强跨层级、跨区域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，纵深推进“一次办好”“一网通办”等改革，进一步促进政务服务便利化全域提升，为建设社会主义现代化强区提供有力支撑。

## 二、工作目标

2023年年底前，区、镇（街）、村三级政务服务场所设施不断完善，服务功能持续优化，镇（街）便民服务中心“星级”达标率70%以上。线上线下服务深度融合、无缝衔接，加速“一网通办”“网厅融合”，全程可网办率达到90%以上。持续提升“网上办、掌上办”“智助办、智能批”，服务能力和服务水平显著提升。建成启用“爱山东”山亭分厅，纵深推进“无证明”城市

建设。政务服务便利化水平大幅提升，更多事项实现“就近办、集成办、智能办、免证办”，奋力打造政务服务便利化示范区，持续擦亮“亭好办”政务服务品牌，全力扮靓“政通山亭”城市名片。

### 三、工作任务

（一）聚焦“就近办”，延触角“拓展”便利化。优化服务资源、丰富服务供给，聚力推进服务场所、高频事项、自助终端、窗口前移建设，全面打通服务企业、群众“最后一公里”。

一是加快政务服务场所全面提升。整合利用现有服务场地、设施等资源，通过新建、改建、扩建等方式，推动区、镇（街）、村三级服务场所升级改造，对1处区级政务服务中心、10处镇（街）便民服务中心实行“星级”管理，示范引领、全面提升，星级大厅达标率70%以上。坚持试点先行、压茬推进的原则，按照基础型、标准型、标杆型建设标准和要求，完善村居便民服务站设施建设，拓展政务服务功能。（责任单位：区行政审批服务局，各镇<街>）

二是加快高频服务事项梯次下沉。深化“审批不出镇”改革，在做好社会保险、医疗卫生等50个政务服务事项的基础上，持续推动更多政务服务事项下沉，延伸服务触角。同时，探索推动养老保险、就业困难人员救助等高频民生事项下沉至村居便民服务站，通过委托受理、授权办理、帮办代办等方式，实现政务服务“家门口办”。（责任单位：区政府办公室、区教育和体育局、

区人力资源和社会保障局、区卫生健康局、区医疗保障局、区民政局、区行政审批服务局等部门，各镇<街>）

**三是加快自助终端设备持续延伸。**推动集成式自助终端向镇（街）、园区、银行、商超等人员密集场所延伸，延伸服务触角。探索设立开发区“企业服务站”，推动自助设备进园区，实现“园区事、园区办”。在山城街道和冯卯镇便民服务中心新设办税服务厅，力争实现镇（街）“纳税人之家”全覆盖。（责任单位：山亭经济开发区管委会、区行政审批服务局、区税务局、山城街道、冯卯镇）

**四是加快服务窗口前移有序推进。**设立服务窗口，将道路运输从业资格证换证、补证业务窗口前移至金飞驾校办理。推进学员“面签”业务进驾校，增设体检机、面签机等电子设备。推进“农机送检下乡”，上门为拖拉机、联合收割机等机械办理免费登记入户、年检业务。推动“背包窗口”下村进企入校园服务，服务窗口前移，提供户籍政策咨询服务及身份证、居住证等业务办理。（责任单位：区公安分局、区行政审批服务局、区交通运输局、区农业农村局，各镇<街>）

（二）聚焦“集成办”，全要素“集聚”便利化。以“一件事”为导向，深化“双全双百”工程，持续推进省级统筹 37 个事项、市级统筹 11 个事项落实落细，建立健全线上集成服务专栏、线下集成服务专区，实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。

**一是深化集成改革“一窗受理”。**进一步整合服务窗口，规范“一窗受理”服务指引，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理”要求，重构业务流程，将“一件事”纳入线下“一窗受理”。结合枣庄市“业务中台”建设，初步建立“集中统一收件、数据实时归集”工作机制。（责任单位：区行政审批服务局、区人力资源和社会保障局、区公安分局、区住房和城乡建设局、区大数据中心等部门）

**二是推进涉企证照“一照关联”。**全面推行纸质营业执照二维码与电子营业执照二维码“二码合一”改革，实现样式和内容的统一。将更多涉企电子证件信息集成至电子营业执照系统，通过电子营业执照小程序和“企业码”统一管理、统一展示、统一应用。（责任单位：区行政审批服务局、区市场监督管理局、区人力资源和社会保障局、区公安分局、区住房和城乡建设局、区大数据中心等部门）

**三是加速线上线下一网厅融合。**规范“网上办事区”指引，在区政务服务大厅持续升级“网上办事体验区”功能，推动镇（街）便民服务中心建设“网上办事体验区”，加强“爱山东”政务服务平台“一件事办理”端口应用。持续推动水电气热信“一窗联办”，实现报装、缴费、报修一站式受理。优化线上导服，强化线下引导，为企业和群众提供一站式主题集成服务。（责任单位：区政府办公室、区行政审批服务局、区人力资源和社会保障局、区公安分局、区住房和城乡建设局、区城乡水务局、区供电中心

等部门)

(三) 聚焦“智能办”，多领域“赋能”便利化。以政务服务智能转型、智能审批为抓手，强化数字赋能、推进流程再造、提升服务效能，以“数据多跑路”换取“群众少跑腿”。

一是强化“网上办、掌上办”服务渠道。深化政务服务“一网通办”，加大办事环节精简和流程再造力度，对事项类型、属性、情形开展颗粒化、精准化梳理，提升政务服务事项网上办理深度。以“数治、数聚、数享”为目标，不断强化数据共享、电子印章、电子证照、电子档案等技术支撑，推进公安、人社、教育、卫生健康、医保、民政、住建等领域覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项“网上办、掌上办”，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办转变。(责任单位：区行政审批服务局、区公安分局、区教育和体育局、区民政局、区人力资源和社会保障局、区卫生健康局、区医疗保障局、区住房和城乡建设局、区大数据中心等部门)

二是创新“智助办、智能批”服务模式。充分运用大数据、人工智能等技术，推进“互联网+政务服务”，创新“智助办、智能批”审批服务新模式。完善政务服务地图功能，扩展“智助办”政务服务覆盖范围和领域，打造政务服务“智能指引、办事无忧”新体验。整合公安、社保、医保等自助服务功能，推动 96 项高频便民服务事项全程自助办理。推进电子发票服务平台推广上线，为纳税人提供全面数字化电子发票的核定、授信、抵扣等服务。

汇集民政领域社会救助、儿童福利、养老、婚姻登记等方面惠民政策，持续完善民政业务“码上知”服务功能。创新开发企业“数字门牌”，将项目立项、施工图审、施工许可、联合报装、联合验收等审批服务流程，以及税收、土地、金融等政策纳入其中，实现“一扫尽知”“一码尽查”。（责任单位：区行政审批服务局、区公安分局、区教育和体育局、区民政局、区人力资源和社会保障局、区卫生健康局、区住房和城乡建设局、区医疗保障局、区税务局、区大数据中心等部门）

（四）聚焦“免证办”，无证明“畅通”便利化。加快全领域、全方位、全体系“无证明”城市建设，常态推行“免证办事”“一码通行”，进一步提升办事便利度。

**一是完善“爱山东”服务渠道。**进一步优化“爱山东”山亭分厅功能，统筹在线办事服务渠道，打造“一个门户、一部手机”政务服务新模式。按照移动端4.0版本标准，持续推动公共卫生许可政务服务事项和文旅“一站购票”“一刻钟便民生活圈”等便民生活服务接入，全力打造山亭“拳头”服务品牌。（责任单位：区行政审批服务局、区文化和旅游局、区教育和体育局、区交通运输局、区商务和投资促进局、区卫生健康局、区民政局、区综合行政执法局、区供电中心、区大数据中心等部门）

**二是推动“无证明”城市建设。**多渠道拓展“无证明”服务领域，实现使用频率较高的前100项电子证照（证明）在政务服务、行政执法领域广泛应用，在文旅、医疗保障、教育、金融服

务、供电等 14 个高频场景实现“亮码亮证”服务。持续开展历史数据电子化，深挖存量历史证照，提升证照数据覆盖面和精准度。大力推广“无证明”服务系统的使用，实现区、镇（街）、村（居）三级“无证明”办事。（责任单位：区教育和体育局、区司法局、区文化和旅游局、区人力资源和社会保障局、区住房和城乡建设局、区交通运输局、区卫生健康局、区行政审批服务局、区医疗保障局、区金融服务中心、区国资事务服务中心、区大数据中心、区供电中心等部门，各镇<街>）

三是扩大“一码通行”应用场景。围绕个人出生、教育、就业、就医、养老等全生命周期，打造一批民生服务办事“一码通行”应用场景。强化“居民码”平台对接，在政务服务、交通出行、医疗健康、文化旅游、酒店入住、门禁通行 6 个领域，打造“一码亮证”应用场景。新设立及变更营业执照加载“企业码”信息，推进纸质营业执照二维码与电子营业执照企业码“二码合一”，通过“扫码”的方式实现亮码应用。（责任单位：区教育和体育局、区民政局、区人力资源和社会保障局、区住房和城乡建设局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区交通运输局、区行政审批服务局、区医疗保障局、区公安分局、区金融服务中心、区大数据中心等部门）

（五）聚焦“亭好办”，全流程“服务”便利化。紧盯群众办事体验感、获得感，健全完善帮办代办服务机制，提升个性化精准化服务水平，持续擦亮“亭好办”政务服务品牌。

**一是推广“全域化”帮办代办服务。**依托区级政务服务中心、镇（街）便民服务中心、村（居）便民服务站，充实完善“好帮办”服务专员，构建“1+1+N”帮办代办服务模式，将全区1300余个依申请政务服务事项全部纳入帮办代办事宜清单，为企业和群众提供全流程、全天候服务，实现三级政务服务场所帮办代办服务全覆盖。（责任单位：区行政审批服务局，各镇<街>）

**二是拓展“个性化”利企便民服务。**区、镇（街）两级政务服务场所持续加强无障碍设施建设和改造，为残疾人、老年人等特殊群体开辟“绿色通道”，提供等候优先、全程导引、帮办代办等服务。合理设置潮汐窗口，动态调整业务领域，减少排队等待时间。完善“办不成事登记窗口”“窗口无否决权”和“首问负责”机制，深化“午间不断档·全年不打烊”服务模式。建设22处公交电子站牌，实现公共汽车来车信息实时查询。实施网格化金融服务，构建“镇（街）办+金融管家+商会”等多方共同参与、共同发展的“金融生态圈”，以“网格化金融、个性化服务”实现“服务全覆盖、惠企零距离、需求快响应”。创新实施“信易·审批”“信易·贷款”“信易·出行”等多项应用场景，强化政务服务等多领域守信激励、失信奖惩，提升社会信用水平。

（责任单位：区行政审批服务局、区交通运输局、区发展和改革局、区市场监督管理局、区金融服务中心，各镇<街>）

**三是强化“订制化”项目帮包服务。**围绕服务重点项目建设，创新“一企一图”精准画像服务，根据项目建设进度，提前介入、

靠前服务，构建跨部门的横向并联服务机制，强化协作，一体化推进项目行政许可帮办代办服务。探索重点项目审批和手续办理“订制化”服务模式，为每个项目量身订制个性化的审批事项清单和审批流程图，实施跟进、全程推进，进一步提升审批效率。服务跟踪全区重点项目、重点企业，将企业用电需求纳入电力营销系统储备库，实施动态管理，提前进行电网规划建设，全过程服务企业用电，做到“电等发展”。（责任单位：区发展和改革局、区工业和信息化局、区自然资源局、区住房和城乡建设局、区城乡水务局、区应急管理局、区行政审批服务局、区生态环境分局、区供电中心）

#### 四、组织保障

（一）强化组织领导。成立山亭区政务服务便利化全域提升领导小组，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。各镇（街）、有关部门（单位）要建立健全工作机制，把推进政务服务便利化全域提升工程作为“一把手”工程来抓，主要负责同志亲自部署、亲自协调，分管负责同志抓好调度落实，具体责任人抓好具体实施。各单位要明确三职责任人，强化人员保障，确保各项任务措施落到实处。

（二）强化工作落实。领导小组每季度至少召开一次全体会议，及时跟踪工作推进成效，及时研究解决工作中的难点问题，推进工作落实。领导小组办公室要细化分解重点工作任务，建立工作台账，定期调度推进。各成员单位要研究吃透上级政策精神

和评价要求，有针对性地完成各项工作任务和提升要点，按照时间节点和责任分工，抓好工作推进。

（三）强化督导考核。充分发挥好考核指挥棒作用，将政务服务便利化全域提升工程纳入全区高质量发展综合绩效考核体系，作为实施激励问责的重要参考依据。建立健全“周调度、月通报”机制，实行“蓝黄红”牌管理，对被红牌警告 2 次的，约谈单位主要负责人。

（四）强化宣传推广。营造人人关心政务服务、人人参与政务服务的浓厚氛围，通过各级简报、政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时宣传政务服务便利化全域提升工程相关工作，做好政策解读，及时总结和复制推广工作成效和经验做法，提高政务服务便利化工作的知晓度、参与度、应用度，确保更多创新成果在国家级、省级简报推广刊发。

附件：山亭区政务服务便利化全域提升领导小组成员名单

附件

## 山亭区政务服务便利化全域提升领导小组 成员名单

为全力打造“政通山亭”城市名片和政务服务便利化示范区，持续优化全区营商环境，经区政府决定，成立山亭区政务服务便利化全域提升领导小组（以下简称“领导小组”），现将领导小组组成人员名单公布如下：

**组 长：**周 琪 区委常委、常务副区长

**副组长：**李 峰 区政府副区长

**成 员：**韩 帅 区纪委副书记、区监委副主任

马 驰 区政府办公室主任

刘 翔 区发展和改革委员会局长

唐志清 区教育和体育局局长

孙晓领 区工业和信息化局局长

赵 毅 区民政局局长

陈荣阔 区司法局局长

雷 杰 区人力资源和社会保障局局长

张 亚 区自然资源局局长

孙鸿鹄 区住房和城乡建设局局长

贾传亭 区交通运输局局长

|     |              |
|-----|--------------|
| 杨国华 | 区城乡水务局局长     |
| 张开耀 | 区农业农村局局长     |
| 徐 伟 | 区文化和旅游局局长    |
| 相修生 | 区卫生健康局局长     |
| 王海龙 | 区行政审批服务局局长   |
| 常 钰 | 区市场监督管理局局长   |
| 刘 伟 | 区医疗保障局局长     |
| 刘 鹏 | 区国资事务服务中心主任  |
| 张松青 | 区金融服务中心主任    |
| 孔 伟 | 区税务局局长       |
| 王 斌 | 区生态环境分局局长    |
| 李 永 | 区商务和投资促进局副局长 |
| 周一鸣 | 区公安分局副局长     |
| 黄桂鹏 | 区供电中心主任      |
| 杨 源 | 区住房公积金管理部主任  |
| 孙 伟 | 山亭经济开发区综合部部长 |
| 李国栋 | 区大数据中心主任     |
| 张明武 | 山城街道办事处主任    |
| 张 帅 | 西集镇镇长        |
| 朱永强 | 桑村镇镇长        |
| 刘 敏 | 城头镇镇长        |
| 戚艺潇 | 冯卯镇镇长        |

沈 健 店子镇镇长

徐 昕 水泉镇镇长

武 斌 徐庄镇镇长

王娟舒 北庄镇镇长

董伏金 鳊城镇镇长

领导小组下设办公室，办公室主任由马驰、王海龙兼任，负责领导小组日常综合协调和推进督导有关工作，各成员单位负责具体落实和任务推进工作。