

枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2019〕21号

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

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位：

为深入贯彻“工作落实年”要求，扎实推进“一窗受理·一次办好”改革，打造一流营商环境，根据《山东省人民政府办公厅印发〈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）精神，经市政府同意，结合我市实际，现提出如下实施意见。

一、工作目标

通过深化“一窗受理·一次办好”改革，实现“实体一窗”升级、“网上一窗”整合、“掌上一窗”优化、“热线一窗”强化、“基层一窗”延伸，政务服务标准化、规范化水平进一步提高，“互联网+”服务能力继续完善提升，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，为加快新旧动能转换、推动资源型城市高质量发展提供保障。

二、主要任务举措

（一）推进政务服务“一窗受理”

1. 升级“实体一窗”。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。2019年10月底前，基本完成市、区（市）、镇三级全领域无差别“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，2020年全面推开。（市审批服务局牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

2. 整合“网上一窗”。推动各级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〈市大数据局〉牵头，市直各部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

3. 优化“掌上一窗”。建立全市统一的 APP，实现与政务服务平台、政府门户网站和其他业务系统的对接，开展与“爱山东”APP 的对接，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。（市政府办公室〈市大数据局〉、市审批服务局牵头，市公安局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市交通运输局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市住房公积金管理中心等有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

4. 做强“热线一窗”。以整合为原则、不整合为例外，加大政务服务热线资源整合力度，实现咨询、投诉、求助和建议 12345 一号受理。按照省统一部署，尽快出台政务服务热线管理办法，推动全市热线受理范围、运行规则、服务标准三统一，实现热线接通率、按时办结率、群众满意率三提升。（市政府办公室牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

5. 延伸“基层一窗”。全面加强镇（街）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。（市审批服务局、市政府

办公室〈市大数据局〉牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责)

(二) 推行主动服务、贴心服务

6. 推行帮办代办服务。2019 年年底，在各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灵活方式，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，有条件的可建设“24 小时不打烊”自助服务区。(市审批服务局牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责)

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。(市审批服务局牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责)

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，依托市政府门户网站建立利企便民政策服务平台，搭建政策服务“中央厨房”，为企业和群众提供精准服务。(市政府办公室、市司法局牵头，市直各部门单位和各区〈市〉政府、枣庄

高新区管委会负责)

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，市和各区（市）在推进项目落地、企业注销便利化、证照联办等方面再推出一批高频“一链办理”事项。（市政府办公室牵头，市审批服务局、市发展改革委、市市场监管局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局等市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

（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、区（市）各部门按照“三定”规定，结合相对集中行政许可权改革、综合行政执法体制改革，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，并做好权责事项具体实施工作。（市委编办牵头，市直各部门单位负责）

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，有条件的部门实现同一事项在市、区（市）、镇（街）三级申请材料、办理环节、流程和时限等要素统一。（市政府办公室、市审批服务局牵头，市直各部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

（四）持续减权放权、减证便民

12. 精准同步放权。进一步精简市级权力事项，深化扩权强县改革，实施“市县同权”，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，一律下放县级实施。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，根据省统一部署，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、市审批服务局牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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。2019年10月31日前，积极推动滕州市完成全省证明事项告知承诺制试点工作，并对试点工作进行总结评估。（市司法局牵头，市直有关部门单位、滕州市政府负责）

（五）开展中介服务专项治理

14. 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。2019年9月底前，研究制定培育中介服务市场的具体措施。（市政府办公室、市发展改革委牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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。（市发展改革委、市市场监管局牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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。（市审批服务局牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

（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。（市发展改革委、市市场监管局、市人民银行牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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）和市公共信用信息平台进行公示。（市市场监管局、市发展改革委牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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，各级政府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、市政府办公室〈市大数据局〉牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

（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，市、区（市）依申请政务服务事项网上可办率不低于70%。（市政府办公室、市审批服务局牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管

委会负责)

21. 提升核心服务能力。继续完善一体化政务服务平台功能，全面推动电子公文、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年年底前，再推出一批“全市通办”事项，逐步实现“异地可办”“全域通办”。(市政府办公室〈市大数据局〉牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责)

22. 强化基础数据支撑。加大基础数据归集力度，在基本完成人口、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年年底前，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。(市政府办公室〈市大数据局〉牵头，市公安局、市市场监管局、市发展改革委、市统计局、市自然资源和规划局、市应急局、市综治办、市交通运输局、市生态环境局等市直有关部门单位负责)

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。(市政府办公室〈市大数据局〉牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责)

（八）完善政务服务评估评价

24. 落实政务服务“群众评”。探索运用服务评价器、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。（市审批服务局牵头，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

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，有针对性地做好指标运用，做好上级对我市营商环境评价的准备工作，以评促改，打造优良营商环境和企业投资洼地。（市发展改革委牵头，市直有关部门单位和各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会负责）

三、组织实施

（一）加强组织领导。各级各部门单位要提高认识，建立主要负责同志抓改革抓落实工作机制，统筹负责“一次办好”改革的组织协调、推进落实和督促检查。要结合实际，推动改革任务项目化、目标化、责任化，逐项制定落实方案，细化工作清单，明确改革施工图、时间表、责任链。市直各有关部门单位要加强对本系统改革工作的督促指导和业务培训。

（二）完善相关制度。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，按程序送市司法局审查，推动出台我市有关法规规章。厘清行政审批服务局与主管部门的权责边界，市直部门单位要畅通与行政审批服务部门的沟通联络机制。

（三）抓好督查考核。要综合运用实地督查、明察暗访等多种方式，对“一次办好”改革各项工作任务真督实查，完善通报批评和督查问责机制。要建立健全第三方评估和改革成效评价机制，将企业和群众的获得感、满意度作为评判改革成效的标准。要建立以正向激励为主的政务服务工作管理机制，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。

枣庄市人民政府办公室

2019年7月24日

（此件公开发布）

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，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2019年7月24日印发
