

关于优化政务服务的行动方案

(征求意见稿)

为贯彻落实《关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作方案》(蓬办发〔2018〕29号)的部署要求,加大转变政府职能和简政放权力度,切实增强企业和群众获得感,现就优化政务服务能力、深入推进审批服务便民化,制定如下行动方案。

一、目标任务

到2018年底,政务服务事项网上可办率不低于50%;政务服务事项进驻综合性实体政务大厅比例不低于70%,50%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理;在“一链办理”方面,10个高频事项实现“一链办理”。

到2019年底,政务服务事项网上可办率不低于70%;政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”,70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理;在“一链办理”方面,20个高频事项实现“一链办理”。

二、工作措施

(一)开展新一轮的“三集中三到位”工作。根据上级关于入驻中心事项范围的要求,从行政许可“应进必进”扩展到“一次办好”事项“应进必进”。按照国务院提出的“原则上不再保留各地政府部门单独设立的服务大厅”的要求,开展“一次办好”事项清单调查摸底工作,全面了解新增事

项进驻所需增加的窗口、人员情况，制定政务中心布局调整方案，组织开展新一轮的“三集中三到位”工作。实现政务服务事项进驻综合性实体政务大厅比例不低于70%。关注上级新下放事项，及时与部门对接新增事项进驻实体大厅和政务平台的相关工作，保证进厅事项和网办事项实时动态调整。（完成时间：10月底。市政管办牵头，市直各有关部门负责）

（二）构建上下贯通的三级政务服务体系。

1. 市级政务服务体系建设。结合机构改革，建立行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”，做好“一次办好”集中审批工作，按照“集中划转是前提、不划转是例外”的原则，或分批次、或一次性将原分散于多部门除涉及人身安全、公共安全及专业性特别强和有保密、专属管辖要求的行政审批事项外，其他事项最大限度地划转至行政审批服务局，包括审批链条中涉及的一些非行政审批事项。（完成时间12月底，市编办、市政管办牵头，市直有关部门负责）

2. 镇街政务服务体系建设，依托放管服改革的新形势，切实加强乡镇（街道）便民服务中心规范化建设，明确便民服务中心机构编制，健全基层政务服务体系。在镇街设置公益一类事业单位的镇（街道）便民服务中心（挂党群服务中心牌子），主任按副科级配备，并根据工作实际核定工作人员编制，工作上接受市政管办的监督、指导。通过健全体系，逐步将基层行政权力、公共服务事项纳入便民服务中心办理，完善综合便民服务功能，实现就近能办、多点可办、少跑快办。（完成时间：12月底。市编办、市政管办牵头，市直有

关部门、各镇街负责)

3. 村级便民服务点建设。加快推进村级便民服务点和网上服务站点建设。充分发挥村级服务代办员作用,开展代缴代办代理等便民服务,打通服务群众“最后一公里”。(完成时间:11月底。市政管办牵头,市直各有关部门、各镇街负责;)

(三) 推进“五个一”集成服务措施落地。

1. 完善规范“一窗受理”工作。进一步完善现有的建设项目板块、商事登记板块、综合窗口板块、统一出件板块的操作细则,优化操作流程,协调不动产登记、住建局、税务局等部门,组建不动产登记“一窗受理”板块。12月底前建立起与省、烟台市协调统一的运行机制和标准。(完成时间:12月底。市政管办牵头,市直各有关部门负责)

2. 推进关联事项“一链办理”。把分散在不同部门的事项按照链条进行优化整合,将“一事一流程”整合为“多事一流程”。8月中旬,重点对面向百姓,办理量大面广、与群众生产生活密切相关的事项进行摸底,理清办理流程及所涉及的部门,确定10个事项率先推行“一链办理”,逐项编制工作规程和办事指南,实现一次告知、一表申请。(完成时间:12月底。市政管办牵头,市直各有关部门负责)

3. 实现政务服务“一网通办”。比照拆分后“一次办好”服务事项清单,对现有的网上办理的许可事项、依申请公共服务事项逐项进行审查,推进事项的标准化梳理和流程优化工作,进一步减少申报材料、缩减办理环节、压缩审批时限,

确保每一个事项动态调整到位，符合网办条件。根据上级统一部署，12月底前开展电子证照、电子印章应用，完成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公共服务事项网上服务全覆盖。（完成时间：12月底。市政管办牵头，市直各有关部门负责）

4. 贴心帮办“一次办结”。建立三级代办制度，构建覆盖市、镇、村三级代办服务网络，在政务中心根据办理事项明确35名代办专服员；在镇街便民服务中心设立代办服务窗口，确定45名镇级代办员；在村居建立便民服务代办点，明确村级专兼职代办员。明确各级代办范围和职责，细化各级代办服务流程，完善代办联动体系，协作分工，通过市镇村三级联动代办，打通服务群众最后一公里。（完成时间：10月底。市政管办牵头，市直各有关部门、各镇街负责）

5. 政务热线“一线连通”。推动政务热线实质性整合，撤销县级热线平台。根据烟台市12345政务服务热线整合工作进展和上级工作部署，认真配合上级做好热线整合相关工作，按照上级意见对现有热线电话实行并行接听、呼叫转移或撤销热线功能等，畅通12345政务服务热线来话接听受理转办渠道，基本实现实现“12345”一号呼叫。按照上级关于热线事项办理工作安排，做好热线事项的受理、办理和督办工作。

2. 完成热线系统的对接整合。在烟台市启用新的12345政务服务热线业务处理系统后，积极与烟台联系对接工作，并对工作人员进行业务培训和工作安排，确保对烟台市级平

台转办事项的分办、督办、反馈等工作顺利接转。2018年12月底前，参照烟台市标准并结合我市实际，进一步规范我市热线事项运转流程，健全管理制度，提高办理水平，实现热线事项的便捷、高效、规范办理。对烟台市12345政务服务热线平台与政务服务平台的数据对接和服务融合工作进行跟踪。在烟台市完成相关工作后，2018年10月底前，按照烟台市工作安排快速推进我市相关工作任务完成。（责任单位：市“89000”民生服务中心牵头，市直有关部门按职责分别负责。完成时限：12月底前）

（四）构建三项支撑。

1. 强化“一次办好”信息支撑。按照“整合是原则、孤岛是例外”的要求，清理整合分散、独立的政务信息系统，打破信息孤岛，加快推进政务信息系统整合共享。完善网上统一身份认证体系，明确电子证照、电子公文、电子印章的法律效力。明确各部门信息共享的种类、标准、范围、流程，规范政务信息资源共享共用，强化政务信息资源跨部门按需共享、交换、互认，对政务服务事项数据进行“全打通、全归集、全共享、全对接”，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、学位学历证明、资格资质、社会保险等数据的共享应用。凡政府部门产生的证照、批文等原则上不再需要企业和群众提供。12月底，接入建成的全省人口、法人单位、空间地理、宏观经济、公共信用、电子证照等重点基础信息资源库。探索对适合的事项开展智能审批，实现即报即批，即批即结。深度开发各类便民应用，推动更多服

务事项通过互联网移动端办理。（完成时间：12月底。市政府办、市政管办牵头，市直各有关部门负责）

2. 完善“一次办好”标准支撑。加强权责清单标准化、规范化建设，实行动态管理，分期分批按系统规范权责清单，适时推进“同一事项、统一标准、同一编码”。根据山东省地方标准《政务服务工作规范 第1部分：行政许可》，积极推进行政许可办理流程、服务、场所建设与管理、监督检查评价等规范化建设。11月底前，落实省制定出台的“一次办好”地方标准。（市编办、市政管办牵头，市直各有关部门负责。完成时间：11月底。）

3. 健全“一次办好”制度支撑。一是提供即时应需服务。为进一步提高服务质量，彻底解决服务对象在八小时以外无法办理审批服务的问题，建立全天候即时应需服务制度，实行双休日服务、午间错时服务、八小时以外延时服务。健全完善服务配套制度，对办件申请快速响应、高效服务。二是一次告知制度。为进一步规范行政审批行为，提高行政审批效能，建立一次告知制度，即服务对象到市政务服务中心各窗口咨询、办理有关行政审批服务事项，窗口工作人员一次性书面告知应准备的材料、手续或不予受理办理的理由，做到一次性书面告知服务对象其申办事项所需的全部资料。对办事人递交的申报材料认真审查，对申报材料中存在的问题一次性指出，并主动指导更正，能当场更正的当场更正，不能当场更正的，当场指出存在问题和修改意见，不让办事群众跑冤枉路、做无用功。三是绿色通道服务制度。建

立重点项目审批“绿色通道”，通过超前介入服务、网上审批、联审联办、压缩时限等措施，为重点项目提供优待专服，打造重点项目建设无障碍审批服务通道，确保重点项目早日建设完成。（完成时间：8月底.市政管办牵头，市直各有关部门负责）

三、保障措施

（一）提高认识，强化领导。成立由分管市长任组长的优化政务服务工作领导小组。优化政务服务工作实行一把手负总责，各部门分管领导负责牵头推进落实，进一步明确工作目标、责任分工及推进时间进度表，具体抓好方案执行工作，保障工作任务顺利完成。

（二）加强协同，统筹推进。优化政务服务工作是一项系统工程，涉及头绪多、单位多、事项多，任务重。各部门要加强沟通、密切协作，勇于探索创新，敢于率先突破。通过建立健全部门联动机制，对涉及多部门联动的事项，加强沟通交流，形成工作合力。

（三）加强宣传，营造氛围。通过今日蓬莱、政务服务中心微信公众号、政府网站等各媒体加大对政务服务体系和平台建设工作的宣传力度，及时总结工作中的好经验、好做法，发挥示范引领作用，为推进政务服务建设营造良好氛围。

（四）强化监督，严肃问责。建立工作台帐，每月由分管市长进行调度，每季度对行动方案工作任务进行监督检查，对工作推进不力的单位予以通报。