

张店区人民政府办公室

关于实施流程再造推进“一次办好”改革的实施意见

张政办字〔2019〕22号

各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门、单位：

为贯彻落实省、市关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革的相关文件精神，聚焦减环节、减材料、减费用，以零上门、零等待、零收费为目标，着力打造“手续最简、环节最少、成本最低、效率最高”的办事流程，进一步提升政务服务效能，加快推动张店转型发展、全面振兴、走在前列，现结合我区实际，提出如下实施意见。

一、深化“一窗受理、一链办理”改革。在区政务服务大厅、各镇（街道）便民服务中心全面推行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的审批模式，实现群众“只进一扇门、办好所办事”；商事登记、市场准入、社会保障、纳税服务、住房公积金、不动产登记、出入境等领域全面推行“一窗通办”。2019年11月底前，区政务服务大厅、各镇（街道）便民服务中心全部建立帮办代办、吐槽找茬服务机制。全面梳理我区“一件事”办

事链条，推行主题式审批，为群众提供“套餐式”服务。2019 年年底前，推出面向企业和群众各 50 项主题式服务流程标准，实行“市区联动”“联合勘验”“多证联办”，变“一事一流程”为“多事一流程”，实现群众办多证只需“跑一窗”“跑一趟”。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区公安分局、区人力资源和社会保障局、市自然资源局张店分局、市医疗保障局张店分局、区税务局等部门、单位，各镇政府、街道办事处）推动政务服务事项标准化，2019 年 11 月底前，实现同一事项名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、服务对象、申请材料、办理时限、收费项目等要素省、市、区“三级十同”。（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局）按照省、市政府安排部署，扎实开展开展变相审批集中清理整治。（牵头单位：区政府办公室）

二、深化工业投资项目“1+N”审批制度改革。围绕项目手续办理中的堵点、痛点、难点，通过调整审批时序，实行审批前移、并联审批，在完成土地报批、“招拍挂”、土地合同签订等手续的同时，同步完成项目开工前所有事项的审批，将项目审批手续办理时间压缩到 50 个工作日以内，审批时间压缩 80%以上，实现工业投资项目拿地即可开工建设。充分发挥建设项目联审办牵头作用，优化调整项目联审方式，变“喊企业来上会”为“召集部门到企业上门服务”，以上门服务、贵宾服务，提高服务主动性，构建“亲清”新型政商关系。积极推进全区投资项目管理 and 数据共享平台的管理使用，助推项目审批提速增效。全面推进区域化评

估评审扩面提标和审批手续帮办代办、承诺制审批，力争 2020 年 6 月底前，全区各个园区均实施区域化评估评审，选取具备条件的园区，着力打造“标准地”出让示范样本，建立可复制、可推广的“标准地”出让制度、指标体系，积极试点并推广“先建后验”模式，研究制定配套制度。2019 年 11 月底前，区政务服务热线、各镇（街道）便民服务中心全部建立帮办代办服务机制。（牵头单位：区行政审批服务局，张店经济开发区管委会；配合单位：区发展改革局、市自然资源局张店分局、区住房和城乡建设局，各镇政府、街道办事处）

三、优化工程建设项目审批制度改革。根据国家工程建设项目审批流程图示范文本和工程建设项目类型、投资类别、土地供给方式、规模大小等，细化工程建设项目分类，分类制定审批流程。（牵头单位：区住房和城乡建设局；配合单位：区政府有关部门、单位；各镇政府、街道办事处）

四、推行政务服务极简、便利化。进一步深化政务服务“告知承诺制”改革，扩大告知承诺制办理事项和覆盖面，在实施告知承诺制事项基础上，年底前再推出一批容缺办理事项。扩展容缺受理适用范围，年底前，区级涉企审批事项实行 100%容缺受理。梳理公布一批全区通办事项清单，建立全区双向反馈通办机制，实现事项“当地受理、属地审批出证、快递送达”。全面减环

节、减材料、减事项。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区发展改革局等部门、单位，各镇政府、街道办事处）

五、完善“一网通办”信息支撑。深入推进信息资源整合共享，按要求全面清理整合部门已有自建系统。2019年11月底前，配合省里完成1000项各类服务接入，30个电子证照‘亮证’应用，区级前20位高频办件事项全部实现掌上办理。（牵头单位：区大数据中心；配合单位：区政府有关部门、单位，各镇政府、街道办事处）

六、开展智能化审批服务行动。不断完善自助审批终端功能，建立覆盖全区、镇（街道）和重点村（社区）的自助服务体系，实现个体工商户登记、临时身份证明办理、参保证明打印等事项终端自主填报、智能即时审批、自主打证等，实现政务服务从人工受理窗口向自助受理窗口的转变，从区政务服务大厅向街道、社区和家庭的延伸。年底前，推出50项高频办理、数据共享充分、办件材料简单的事项实行“秒批、秒办”。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区大数据中心、区公安分局、区人力资源和社会保障局、市自然资源局张店分局、区税务局，各镇政府、街道办事处）

七、开展企业经营审批便利化行动。深化涉企审批流程再造，推行企业开办“套餐式”服务，编制《企业开办“一件事”服务名录》，企业根据经营需要自主选择企业开办套餐服务（营业执照、

公章刻制、税务登记等开办事项组合），整合优化企业登记、公章刻制、发票申领、社保登记等各环节的办理流程，推行企业开办全程网办，实行在线一次提交、并行办理、信息共享、限时办结，实现企业开办“一窗办理•一次提交•一天办结”。实行企业开办公章刻制费用由政府“买单”，通过列入年度财政预算解决，做到企业开办零收费。探索推行“一业一证”改革，梳理行政审批服务局办理的涉企审批许可事项，通过优化审批流程和集中审批程序，按高频办理行业大类，将一个行业经营涉及的多项许可事项，整合为一张载明相关行政许可信息的行业综合许可证，实行一单告知、一表申请、一口办理、一并审核、一证准营的服务模式，实现“多证合一”。（牵头单位：区行政审批服务局，配合单位：区公安分局、区财政局、区税务局、区人力资源和社会保障局等部门、单位，各镇政府、街道办事处）

八、建立窗口无否决权工作机制。建立窗口“无否决权”工作制度，对企业和群众的申请事项，只说“行”，不说“不行”，以有解思维为企业和群众办实事、解难题。对不属于本部门事项的，要为申请人“指好路”，不能说“不知道”“不清楚”；对不符合申请条件的，要对申请人“讲清楚”，明确补充内容和改进方法，积极采取提前服务、现场指导等主动性服务措施，切实解决企业群众往返跑的问题；对法律法规不明确的，要建立快速便捷的沟通请示机制，敦促相关部门尽快研究、尽快答复，使申请人在最短时

间内获得服务和支持。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区政府有关部门、单位，各镇政府、街道办事处）

九、开展营商环境优化提升行动。对照国家营商环境评价体系指标，结合我区实际，2019年11月底前，制定我区营商环境优化提升行动方案。客观分析我区在打造一流营商环境方面存在的薄弱环节、突出问题、明显短板，紧盯简化办理环节、精简申报材料数量、压缩办理时限等关键节点，精准制定我区各指标专项提升措施，逐一明确区级牵头部门，对标最高标准、最好水平，逐项制定指标专项提升工作方案，落实任务分工和工作措施。对每项任务提出具体的提升目标和工作措施，分类开展专项提升行动。不断提升政务服务水平，切实增强企业和群众的获得感、满意度。（牵头单位：区发展改革局；配合单位：区政府有关部门、单位，各镇政府、街道办事处）

十、开展民生服务流程再造行动。2019年年底，聚焦社会保障、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7个重点领域和老年人、残疾人、退伍军人、高校毕业生、高端人才等5类重点人群，选取100个高频民生服务事项，集中开展流程优化专项行动。积极推行告知承诺、预约办理、延时办理等服务方式，在实现所需信息数据资源互联互通的基础上，分类梳理“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”“六办”事项清单，实现分类管理、精准办理、精细服务。梳

理、公开自然人全生命周期需要到政府部门办理的各类证明、证照等政务服务事项，方便群众办事。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区教育和体育局、区公安分局、区民政局、区人力资源和社会保障局、市自然资源局张店分局、区卫生健康局、市医疗保障局张店分局、区税务局等部门、单位，各镇政府、街道办事处）

十一、开展监管效率提升行动。全面推行市场监管领域部门联合“双随机、一公开”监管工作。认真贯彻落实鲁政发〔2019〕10号文件，做好全区市场监管领域部门联合“双随机、一公开”监管工作，推进部门协同监管，完成双随机抽查全流程整合，实现“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化，构建起以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充的新型监管机制，切实落实国务院“放管服”改革目标任务，减轻企业负担，避免重复检查。强化信用监管，根据信用等级采取差异化监管措施，实行联合激励、联合惩戒，让“守信者一路绿灯、失信者寸步难行”。2019年年底，区市场监管领域相关部门建立完善“双随机、一公开”监管工作机制。2020年年底，在全区范围内实现市场监管领域相关部门联合“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化，建立“双随机、一公开”抽查结果部门间共享交换和互认互用机制。2022年年底，实现综合监管、智慧监管，全区以信用监管为基础的新型市场监管机制更加完善，对违法者“利剑高悬”，对守法者“无事不扰”。（牵头单位：区市场监管局；配合

单位：区发展改革局、区教育和体育局、区公安分局、区人力资源和社会保障局、市生态环境局张店分局、区住房和城乡建设局、区交通运输局、区农业农村局、区商务局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区应急管理局、区统计局、区综合行政执法局、区税务局）。推行“互联网+监管”，根据省市统一安排部署，配合完成省级平台与国家“互联网+监管”系统对接，建立常态化监管数据归集共享机制，实现监管事项统一接入、统一反馈。（牵头单位：区大数据中心）

十二、健全统筹推进机制。按照省、市政府部署要求，及时调整充实推进区政府职能转变和“放管服”改革协调小组，建立政府主要负责同志抓落实的工作机制，理顺协调小组办公室设置。完善协调小组内部工作运行，切实发挥各专题组、保障组和工作专班作用。加强规划引领，待市规划出台后，及时编制出台我区深化“放管服”改革优化营商环境三年规划（2020—2022年）。优化机关内部工作流程，明确牵头科室，实行“一口对外”，限时办结，提高审批服务效率。通过提前服务、容缺受理、数据共享、材料互认等方式，打破部门边界，构建跨部门横向连通的审批服务流程。建立跨层级纵向联动的服务模式，对重要事项、重点项目实行集中办公、上下协同、专班推进，改“串联”审批为“并联”审批。（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局；配合单位：区政府有关部门、单位，各镇政府、街道办事处）

十三、强化监督考评。开展政务服务“好差评”专项行动，在各相关部门、各镇（街道）开展政务服务“好差评”工作，成立专项工作领导小组。强化群众监督作用，灵活采取网上评价、手机短信评价、微信评价、现场评价等多种评价方式，对区政务服务中心、各镇（街道）便民服务中心以及车管、公证等政务服务进行评价。建立窗口吐槽找茬机制，充分听取企业群众意见，找准政务服务工作的短板和薄弱环节，立查立改，切实提升政务服务效能。2019年11月底前，建立事项、渠道、部门全覆盖的政务服务“好差评”制度，让企业和群众评判流程再造工作绩效。突出考核“指挥棒”作用，有针对性的调整区对镇（街道）、村居考核标准，进一步细化、量化。坚持正面宣传与负面曝光相结合，充分发挥新闻媒体舆论监督作用，倒逼提升服务效能。建立约谈制度，对在“放管服”改革考核评估、营商环境评价中排名靠后的镇（街道）和部门（单位）的主要负责人进行约谈。建立奖惩机制，对改革中涌现出的先进集体、先进个人进行通报表扬，对排名靠后的予以通报问责，激励干部先行先试、担当作为。（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局）

十四、探索镇（街道）便民服务运行体制改革。按照镇（街道）便民服务中心主任副科级配置的要求，选优派强，尽快配齐镇（街道）便民服务中心主任；积极探索便民服务中心体制改革，2019年12月底前，将进驻各镇（街道）便民服务中心的“七站八所”工作人员划转至镇（街道）便民服务中心，实行集中统一

管理，加快实施流程再造，推进“一窗受理”。建立健全镇（街道）、村居“全科社工”队伍，加强业务知识培训，加大帮办代办力度，实现政务服务“就近办”。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：各镇政府、街道办事处）

张店区人民政府办公室

2019 年 11 月 19 日

（此件公开发布）

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监察委，区法院，区检察院。

淄博市张店区人民政府办公室

2019 年 11 月 19 日印发