

寿光市人民政府办公室

关于提报《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》阶段性进展的通知

各镇人民政府、街道办事处，各开发区、双王城生态经济园区管委会，市直有关部门、单位：

根据山东省人民政府办公厅印发的《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》（鲁政办字〔2019〕83号）有关要求，为确保“一窗受理·一次办好”各项改革任务落实到位，现结合我市工作实际，将有关工作任务进行了分解，请有关部门、单位根据《深化“一窗受理、一次办好”改革任务分解表》（见附件）中的具体任务分工，抓好贯彻落实，市政府办公室将定期督查通报。各牵头部门要切实发挥牵头作用，主动协调督促，定期汇总上报进展；各配合单位要搞好配合，定期向牵头部门报送工作进展。工作进展情况经各单位主要负责人审核同意后，于9月30日前发送至邮箱 sgsznb@wf.shandong.cn。联系电话：5115261。

附件：深化“一窗受理、一次办好”改革任务分解表

寿光市人民政府办公室

2019年8月20日

附件

深化“一窗受理、一次办好”改革任务分解表

填报单位:

填报时间:

序号	文件内容		牵头部门	配合单位	阶段性进展	完成时限	备注
1	(一) 推进政务服务“一窗受理”	(1) 升级“实体一窗”	继续推进“三集中、三到位”，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、县、乡三级全领域无差别“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。2019年实现省和济南市政务服务中心一体化运行。	行政审批服务局	各镇(街)区、市直各相关部门、单位	2019年10月底	
2		(2) 整合“网上一窗”	推动各级政府门户网站和部门网站与山东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。2019年10月底前，省政府门户网站完成改版，逐步推动各市和部门网站完成整合。	大数据中心、市网络管理中心、行政审批服务局	市直各相关部门、单位	2019年10月底	

3		(3) 优化“掌上一窗”	加强与政务服务中心、政府门户网站和其他业务系统对接，进一步完善“爱山东”APP功能，提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力。2019年年底，群众日常所需的社会保障、卫生健康、交通出行、市场监管等领域高频服务事项基本实现掌上办理。	行政审批服务局 大数据中心			2019年12月底	
4		(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。2019年6月底前，出台山东省政务服务热线管理办法，推动全省热线受理范围、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。	社会治理服务中心			2019年12月底	
5		(5) 延伸“基层一窗”	全面加强乡镇（街道）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。	行政审批服务局	各镇（街）区		2019年10月底	
6	(二) 推行主动服务、贴心服务	(1) 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，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	行政审批服务局			2019年10月底	

			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。					
7		(2) 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。	行政审批服务局	市直各相关部门、单位			2019年10月底
8		(3) 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年年底前，依托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、网络管理中心	市直各相关部门、单位			2019年12月底
9		(4) 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，省和各市在推进项目落地、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。	行政审批服务局	市直各相关部门、单位			2019年12月底

10	(三) 加快推进政务服务标准化、规范化	(1) 加快事项标准化梳理	2019年7月底前,组织指导省直部门按系统梳理规范权责清单,推动同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素省、市、县“三级四同”。	市委编办	市直各相关部门、单位		2019年8月底	
11		(2) 梳理规范实施清单	2019年5月底前,按照国家一体化政务服务平台建设要求,完成行政权力事项实施清单试点相关工作。2019年10月底前,组织省直部门按系统编制政务服务事项实施清单,实现同一事项在省、市、县三级申请材料、办理环节、流程和时限等要素统一。	市政府办公室、行政审批服务局	市直各部门、单位		2019年10月底	
12	(四) 持续减权放权	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年年底,选取部分市和省直部门开展证明事项告知承诺制试点。	司法局	市直各相关部门、单位		2019年12月底	
13	(五) 开展中介服务专项清理	(1) 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。	发改局	市直有关部门、单位		2019年9月底	
14		(2) 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。2019年6月底前,全面清理部	发改局、市场监管局	市直有关部门、单位		2019年6月底	

			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。				
15		(3) 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，按照“应进必进”要求，集中推动中介服务进超市，实现“一地入驻、全省通行”。	行政审批服务局	市直有关部门、单位		2019年12月底
16	(六) 深入推进公正监管	(1) 实施信用监管	强化国家企业信用信息公示系统(山东)和省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。2019年年底，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。	发改局	市场监管局、行政审批服务局		2019年12月底
17		(2) 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	市场监管局	市发改局、市直各相关部门、单位		2019年10月底

			息公示系统（山东）和省公共信用信息平台进行公示。					
18		(3) 推进跨部门联合监管	加快“互联网+监管”平台建设，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，地方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。	市场监管局、大数据中心	市直各相关部门、单位			2022年12月底
19	(七) 提升“互联网+”服务能力	(1) 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5月底前，完成国家一体化政务服务平台事项上网运行试点；2019年年底，依申请政务服务事项网上可办率不低于70%。	行政审批服务局、大数据中心	市直各相关部门、单位			2019年12月底
20		(2) 提升核心服务能力	继续完善一体化政务服务平台功能，着重提升全省统一事项管理、统一身份认证等关键服务，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，省、市再推出一批“全省通办”“全市通办”	行政审批服务局、大数据中心	市直各相关部门、单位			2019年12月底

			事项,逐步实现“异地可办”“全域通办”。					
21		(3) 强化基础数据支撑	加大基础数据归集力度,2019年6月底前,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。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。	大数据中心	市直各部门、单位		2019年6月底、2019年12月底	
22		(4) 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。	大数据中心	市直各相关部门、单位		2019年12月底	
23	(八) 完善政务服务评估评价	(1) 落实政务服务“群众评”	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。2019年年底前,试点经验在全省推开。	行政审批服务局	市直各相关部门、单位		2019年12月底	

24		(2) 开展营商环境评价。	对照世界银行、国家营商环境评价指标，健全营商环境评价体系，进一步提高评价精准度。2019年9月底和2020年3月底前，分别开展各市营商环境评价并将结果以适当方式向社会公布。	发改局			2019年9月底	
25		(3) 强化政策效果评估。	充分发挥第三方评估机构作用，运用调查问卷、大数据等形式，对政策效果进行评估，提出改进意见建议。2019年年底前，组织开展“一窗受理·一次办好”改革成效专项评估，评估结果向社会公开。	市政府办公室			2019年12月底	