

川政办字〔2019〕56号

淄川区人民政府办公室

关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革的实施意见

各镇人民政府，各街道办事处，开发区管委会，区政府各部门，有关单位：

为贯彻落实淄博市人民政府办公室《关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革的十条意见》（淄政办字〔2019〕75号）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，持续深化“一窗受理·一次办好”改革，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，把流程再造工作抓紧抓实、抓出成效，进一步提升政务服务效能、优化营商环境，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

1. 在区、镇（街道、开发区）政务服务大厅全面推行“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”；投资服务、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10月底前，各级政务服务大厅全部建立帮办代办、“吐槽找茬”服务机制。全面梳理“一件事”办事链条，推行主题式审批，为群众提供“套餐式”服务。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“区镇联动”“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、区人社局、区自然资源局、区税务局、区医疗保障分局、区住房公积金管理部等部门单位，各镇（街道、开发区）]

2. 按照省市安排部署，推动政务服务事项标准化，扎实开展变相审批集中清理整治。2019年10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）

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。按照市统一部署，积极推进全市投资项目管理和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，积极探索可复制、可推广的“标准地”出让制度、指标体系，积极推广“先建后验”模式，研究制定配套制度。力争2020年6月底前，区内园区均实施区域化评估评审；2019年10月底前，各级政务服务大厅全部建立帮办代办服务机制。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区发改局、区自然资源局、区住建局）

三、优化工程建设项目审批制度改革

1. 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：区住建局；配合单位：区有关部门单位）

2. 按照省市统一部署，建立工程建设项目审批管理系统，2019 年年底推进工程建设项目审批管理系统与投资项目在线审批监管平台等相关审批信息系统的互联互通；2020 年上半年，基本建成与省市统一的工程建设项目审批和管理体系。（牵头单位：区大数据信息服务中心；配合单位：区有关部门单位）

四、推行政务服务极简、便利化

持续推进“减环节、减材料、减事项”。进一步深化政务服务“告知承诺制”改革，制定《政务服务告知承诺申请人信用管理办法》；进一步扩大告知承诺制办理事项和覆盖面，扩展容缺受理适用范围；2019 年年底前，区级涉企审批事项实行 100%容缺受理。按照市里梳理公布的全市通办事项清单，配合建立双向反馈通办机制，实现事项“当地受理、属地审批出证、快递送达”。（牵头单位：区行政审批服务局；配合单位：区有关部门单位）

五、完善“一网通办”信息支撑

根据省市统一安排部署，配合建设山东“一网通办”总门户，2019 年 10 月底前，完善全省一体化在线政务服务平台身份认证、客服咨询、公共支付物流快递等基础服务功能，实施政务服务事项办理出入口向统一平台集中工程，实现事项受理、审查、决定、收费、咨询等全流程在线办理。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。推进人口、法人单位等基础信息资源库建设提升，加快归集人口、法人单位等基础数据，协调部门推进基础历史数据电子化，扩展基础库共享数据汇聚共享范围，并不断提高基础数据质量，强化实施流程再造推进“一窗受理一次办好”改革的基础数据支撑。推行证明材料在线获取、申请材料跨部门复用，实现“一处填报、全网通用”。优化“爱山东”APP 服务功能，制定各镇（街道、开发区）、各部门单位接入服务事项、电子证照应用等清单，2019 年 11 月底

前，配合省市完成 1000 项各类服务接入，30 个电子证照“亮证”应用。（牵头单位：区大数据信息服务中心；配合单位：区有关部门单位）

六、开展智能化审批服务行动

不断完善自助服务终端功能，建立覆盖区、镇（街道、开发区）和重点村（居）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助填报、智能即时审批、自助打证等，实现政务服务从窗口人工受理向智能设备受理的转变。年底前推出 50 项高频办理、数据共享充分、提交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、区大数据信息服务中心；配合单位：区公安分局、区人社局、区自然资源局、区税务局、区交警大队、区住房公积金管理部等部门单位）

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。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”。积极向上级争取“一业一证”改革试点，出台行业综合许可证指导性文件，提高行业综合许可证的认可

度，方便企业群众办事。（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、区人行、区人社局等部门单位）

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 and 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：区有关部门单位）

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9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，力争我区在全省营商环境评价中取得优异成绩。（牵头单位：区发改局；配合单位：区有关部门单位）

十、开展民生服务流程再造行动

2019 年年底前，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：区教体局、区公安分局、区民政局、区人社局、区自然资源局、区卫健局、区医疗保障分局、区税务局、区住房公积金管理部等部门单位）

十一、开展监管效率提升行动

1. 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 年年底前，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。2019 年双随机抽查覆盖企业比例不低于 5%，跨部门联合抽查次数不低于总抽查数的 10%。2020 年年底前，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 年年底前，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：区发改局、区教体局、区公安分局、区人社局、区生态环境分局、区住建局、区交通运输局、区农业农村局、区商务局、区文旅局、区卫健局、区应急管理局、区统计局、区综合行政执法局、区税务局等部门单位）

2. 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，实现全市监管“一张网”。（牵头单位：区大数据信息服务中心；配合单位：区有关部门单位）

十二、健全统筹推进机制

按照省市部署要求，及时调整充实各级推进政府职能转变和“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，待省市规划出台后，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：区有关部门单位）

十三、构建法治保障机制

按照市统一部署，积极研究推动保障“一窗受理·一次办好”改革的地方立法。2019年9月底前，配合市里征集2020年政府规章立法项目。2019年12月底前，组织对全区现行有效的行政规范性文件进行全面清理，清理一批滞后流程再造改革要求、不利于优化营商环境的规范性文件，做到应改尽改、应废尽废。（牵头单位：区司法局）

十四、强化监督考评

开展政务服务“好差评”专项行动，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，对区政务服务中心以及车管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10月底前，建立事项、渠道、部门全覆盖的政务服务工作“好差评”制度，让企业和群众评判流程再造工作绩效。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）

淄川区人民政府办公室

2019年9月28日

抄送：区委办公室，区人大办公室，区政协办公室，区人武部，区法院，区检察院。

淄川区人民政府办公室

2019年9月28日印发