

临沂市人民政府办公室 关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革措施的贯彻落实意见

临政办字〔2019〕76号

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

为深入贯彻落实《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）要求，进一步深化“一窗受理·一次办好”改革，全面优化我市营商环境，制定以下贯彻落实意见。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢牢把握“走在前列”的目标定位，落实“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，聚焦企业群众办事中的“难点、堵点、痛点”，突出“流程再造”，推动“一窗受理·一次办好”改革再提速、再提效，全力打造“全省领先、全国一流”营商环境和“一次办好”改革临沂样板，为加快全市新旧动能转换、推动高质量发展提供有

力支撑。

二、任务举措

（一）推进政务服务“一窗受理”

1. 升级“实体一窗”。①继续推进“三集中、三到位”。按照“应进必进”的原则，进一步梳理进驻事项，完善进驻标准，9月底前推动更多事项进驻各级政务服务中心。②积极推行无差别“一窗受理”。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，在试点单位实现行政审批、不动产、公积金、社保、公安出入境等板块全领域无差别“一窗受理”；2020年在全市全面推开。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

2. 整合“网上一窗”。①统一网上政务服务入口。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，10月底前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。②推动门户网站改版整合。根据省政府门户网站改版要求，11月底前基本完成政府门户网站与部门网站整合工作。（市政府办公室、市大数据局、市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

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临沂站功能，整合全市现有政务服务APP，提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力。12月底前，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。（市行政审批服务局、市大数据局牵头；市直有关部门，各县

区政府、开发区管委会负责)

4. 做强“热线一窗”。①继续推进热线整合。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。12 月底前基本建成全市统一的 12345 政务服务咨询投诉举报处置体系，畅通政民互动渠道。②强化热线管理。根据山东省政务服务热线管理办法，进一步完善《临沂市 12345 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，各县区政府、开发区管委会负责)

5. 延伸“基层一窗”。①明确标准。8 月底前出台《关于加强和规范乡镇(街道)便民服务中心建设的实施意见》，对镇街便民服务中心机构设置、场所建设、事项流程、队伍建设、制度建设等要素进行统一规范。②改造提升。通过改造、扩建、设置自助服务区等形式，12 月底前基本完成各镇街便民服务中心升级改造。③广泛合作。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。9 月底前出台与邮政、金融、通信等网点合作的试点方案，选取部分镇街开展试点。(市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责)

(二) 推行主动服务、贴心服务

6. 推行帮办代办服务。①在各级政务服务中心、便民服务

中心、便民服务点设立帮办代办窗口，12月底前，实现市、县、镇、村四级“沂蒙红色帮办代办”服务全覆盖。对重点区域、重点项目建立帮扶机制，提供个性化、定制化服务。②探索为企业和群众提供错时、延时、预约服务和双休日、节假日办理通道。③在县级以上政务服务中心及有条件的乡镇便民服务中心、村居便民服务点，增设自助服务设备，12月底前启用“24小时不打烊”自助服务区，实现预约、查询、填表、提交、评价、证照打印等自助服务。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

7. 强化事前告知服务。①根据《临沂市全面推行政务服务事项“一次办好”标准化指引（试行）》，完成政务服务事项指南调整，建立动态调整机制。②8月底前，通过微信公众号、网站、政务新媒体、大厅展示屏等公布《政务服务事项服务指南》及二维码，让企业和群众提前了解办事事宜。③积极推行告知承诺、容缺受理服务模式。9月底前，编制公布容缺受理事项清单，12月底前编制公布告知承诺事项清单，分别明确事项名称、申请材料、容缺材料，进行告知承诺的明确告知承诺内容、格式和履约责任等。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

8. 畅通政策互动渠道。建立政策制定企业、群众、行业协会商会建言献策通道，广泛吸纳民意。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。12月底前，参照省里做法，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。（市政府办公室牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

9. 打通事项办理链条。以办好群众眼中“一件事”为标准，抓好流程再造，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”。①推进企业开办流程再造，8月底前推出首批26个事项商事登记“一张表单”、“证照联办”，实现新开办企业营业执照办理、公章刻制、涉税事项办理等企业开办审批时间缩减为1个工作日。（市行政审批服务局牵头；市公安局、市税务局、市市场监管局等市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）②推进企业注销便利化改革，8月底前将社保注销和银行预约销户业务纳入“山东企业注销一窗通”系统，同步推进行政审批部门和税务部门简易注销业务协同，实现企业注销各环节“一网通办”。（市行政审批服务局牵头；市人社局、市大数据局、市税务局、人民银行临沂市中心支行等市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）③深化工程建设项目审批制度改革，全面优化审批流程，8月底前完成工程建设项目审批管理系统建设，推进多审合一、联合验收，实行“一个窗口、集中会审、一表填写、限时办结”。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）④推进“互联网+不动产登记”，8月底前建立不动产“网上（掌上）登记中心”，同步办理水电气暖过户手续。（市自然资源和规划局牵头；市大数据局、市住建局、市税务局等市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

（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。推动权力清单、责任清单两单融合，实现省市县三级权责事项的名称、类型、依据、编码“三级四同”。8月底前编制公布市县两级部门权责清单。（市委编办牵头；市司法局等市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

11. 梳理规范实施清单。按照全国一体化在线政务服务平台事项标准化、规范化要求，完成全市政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南标准化梳理和与国家基本目录对应工作。（市行政审批服务局牵头；市司法局、市财政局、市人社局等市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

（四）持续减权放权、减证便民

12. 精准同步放权。①全面承接落实国务院和省政府调整取消下放的行政许可等事项。②进一步精简市级权力事项，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，根据关联事项“一链办理”需要，通过“直接下放、服务窗口前移、下放实质性审核权”等方式，一律下放县区实施。9月底前制定市县同权方案；12月底前明确市县同权清单。③加强对下放事项运行情况的跟踪评估，做好后续指导培训，确保基层接得住、用得好。④组织清理各类变相审批和许可，12月底前，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集中整治。（市政府职能办、市委编办牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

13. 更大力度减证。①持续开展证明清理，严格证明事项清单管理，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南，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。12月底前全面建立市级以下证明事项清单，同步建立动态调整机制。②对取消的证明事项和保留的证明事项清单，及时向社会公布，抓好组织实施和督查检查，确保执行到位。③按照省政府部署要求，扎实开展证明事项告知承诺制试点，10月底前完成试点任务。（市司法局牵头；市人社局、市行政审批服务局，郟城县政府负责）

（五）开展中介服务专项治理

14. 培育壮大中介服务机构市场。放宽准入条件，除国家有明确规定外，严禁限额管理中介服务机构数量，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，允许具备资质的中介服务机构平等进入市场开展业务。10月底前，按照省培育中介服务机构的具体措施，制定我市落实措施并抓好执行。（市行政审批服务局、市发改委牵头；市直政务服务中介服务机构主管部门分别负责，各县区政府、开发区管委会负责）

15. 依法规范中介服务行为。①开展“红顶中介”集中清理活动。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。（市发改委牵头；市直政务服务中介服务机构主管部门分别负责；各县区政府、开发区管委会负责）②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。严肃查处中介服务违规收费、出具虚假证明或报告、谋取不正当利

益、扰乱市场秩序等违法违规行为。（市发改委、市市场监管局牵头；市直政务服务中介服务主管部门分别负责；各县区政府、开发区管委会负责）

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。12月底前，按照“应进必进”要求，集中推动“中介服务进超市”，通过“网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价”，为各类市场主体购买中介服务提供公平公开公正的交易平台。（市行政审批服务局牵头；市直政务服务中介服务主管部门，各县区政府、开发区管委会负责）

（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。2019年年底，根据全省工作部署，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。（市发改委、市市场监管局、人民银行临沂中心支行牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

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“信用中国(山东临沂)”网站进行公示。(市市场监管局、市发改委牵头;市直有关部门,各县区政府、开发区管委会负责)

19. 推进跨部门联合监管。①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,科学确定部门联合抽查事项和发起、参与部门,力争“进一次门、查多项事”。2019年,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、市大数据局牵头;市直有关部门,各县区政府、开发区管委会负责)②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,把高风险市场主体列为监管重点,实行定向抽查。12月底前,对食品、餐饮、特种设备等监管重点按比例进行定向抽查。(市市场监管局牵头;市直有关部门,各县区政府、开发区管委会负责)

(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”。8月底前,完成适合网办的依申请公共服务事项系统开发,完成网上政务大厅改造升级和“爱山东”APP 临沂站数据完善;12月底前,市县级依申请政务服务事项网上可办率不低于 70%。(市行政审批服务局、市大数据局牵头;市直有关部门,各县区政府、开发区管委会负责)

21. 提升核心服务能力。①提升统一事项管理、统一身份认证等关键服务,推动电子公文、电子印章应用,促进跨部门、

跨系统互认互通，支持企业和群众通过 5 个“一窗”便捷获取服务。②加快推进政务服务标准化、信息化建设，12 月底前推出一批“全市通办”“异地可办”事项。（市行政审批服务局、市大数据局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

22. 强化基础数据支撑。①建设基础信息库。加大基础数据归集力度，推进基础信息资源开发利用。8 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 大基础数据库一期建设。12 月底前，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。②推进历史数据电子化。按照急用先行的原则，12 月底前基本完成历史数据电子化归集，建立数据核对反馈机制，不断完善基础数据库。③建立数据信息共享机制。9 月底前，制定实施政务信息资源共享、开放管理办法，推动跨层级、跨系统、跨部门政务信息资源共享，以大数据云服务消除“信息孤岛”。④加强数据分析应用。推动数据资源深层次广泛应用，为提升政务服务水平和决策质量提供数据支撑。（市大数据局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

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，清理整合分散、独立的部门自建系统，12 月底前实现与政务服务平台、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。（市行政审批服务局、市大数据局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

（八）完善政务服务评估评价

24. 落实政务服务“群众评”。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，开展政务服务“好差评”，倒逼服务承诺落实。建立政务服务电话回访评价制度，依托 12345 热线受理中心，对服务对象进行电话回访和评价计分。10 月底前，在市政务服务中心，增设服务评价器和投诉受理区，完善投诉举报平台，畅通网上、掌上、短信等评价渠道。对评价反馈的问题，实行“挂号销账”、限期整改。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

25. 开展营商环境评价。①完善工作标准。对照世界银行、国家和省营商环境评价指标，健全营商环境评价体系，进一步提高评价精准度。8 月底前，组织制定第二批优化营商环境工作基本标准（无法量化的指标，制定工作方案）。②开展营商环境评价。根据市委市政府部署，开展市级营商环境评价工作。③以评促改。对照营商环境评价结果，深入抓好问题整改，确保省营商环境年度评价结果进入全省前三。（市发改委、市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

26. 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。12 月底前，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。（市行政审批服务局牵头；市直有关部门，各县区政府、开发区管委会负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级、各部门要切实提高思想认识，健全工作机制，抓好改革的组织、协调和实施。牵头部门和县（区）政府要细化改革施工图、时间表、责任链。市直有关部门（单位）要加强对本系统改革工作的督促指导和业务培训。

（二）加强督查问责。各级推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组专题组、工作推进专班要主动发挥职能作用，统筹做好相关工作。建立改革推进工作台账，开展专项督查，确保各项改革任务落实落细落地。对改革任务落实到位、积极作为的典型要通报表扬；对不担当、不作为、慢作为的，要严肃问责。

（三）强化宣传引导。发挥基层首创精神，发掘更多的改革“一招鲜”“土特产”。坚持开门搞改革，广泛听取企业和群众的意见建议，实施精准定向突破。建立以正向激励为主的政务服务管理工作管理机制，为提升政务服务水平提供有力保障。充分做好政策宣传解读、典型经验宣传和反面案例曝光，正确引导社会预期，营造良好改革氛围。

临沂市人民政府办公室

2019年8月10日

(2019年8月13日印发)