

**临沂市人民政府办公室**  
**关于印发临沂市优化政务服务专项行动方案的**  
**通 知**

临政办字〔2018〕168号

各县区人民政府，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：

《临沂市优化政务服务专项行动方案》已经市政府第32次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

临沂市人民政府办公室

2018年10月20日

# 临沂市优化政务服务专项行动方案

为扎实推进“一窗受理”“一链办理”“一网通办”“一线连通”“一次办结”等“五个一”工作，进一步提升全市政务服务水平，促进营商环境持续改善，结合我市实际，制定本方案。

## 一、大力推进政务服务中心“一窗受理”

（一）工作目标。进一步完善全市政务服务体系，各级政务服务中心分类设置综合窗口，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理”服务模式。2018年12月底前，进一步完善管理运行机制，保障“一窗受理”规范运行。

### （二）推进措施

1. 推动政务服务中心“多门”变“一门”。优化提升政务服务中心“一站式”功能，完善集中服务模式，推动垂直管理部门办理的政务服务事项纳入本级政务服务中心集中办理，实现企业和群众办理事项“只进一扇门”。除因安全等特殊原因外，原则上不再保留各部门单位单独设立的服务大厅。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

2. 推进行政许可、依申请公共服务等政务服务事项进驻政务服务中心。按照应进必进、能进必进的原则推动行政许可、依申请公共服务等政务服务事项进驻本级政务服务中心。未划转行政许可事项的部门单位，要落实行政许可事项“三集中三到位”要求，推动行政许可职能向一个科室集中，科室向政务

服务中心集中、行政许可事项向市政务服务信息化平台办理集中，实现事项进驻到位、审批授权委托到位、监督管理到位。在市、县区及市属省级以上开发区开展相对集中行政许可权改革，组建行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”。要认真梳理集中进驻事项，积极推进政务服务事项编码管理，加强对事项和运行要素的动态管理，提高事项标准化管理水平。（责任单位：市政务服务中心管理办公室、市编办牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

3. 全面推行政务服务中心“一窗受理”。综合设置前台受理区、后台审批区、统一出件区和自助服务、快递服务、金融服务、中介服务等服务区域，合理设置投资项目审批、商事登记、不动产转移登记、公安服务、公积金服务、社保服务和其他综合事务7个政务服务板块，将部门单位分设的单一窗口整合为综合窗口，变多头受理为一口受理，变一事跑多窗为一窗办多事，打造审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强的政务服务环境。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前60%以上政务服务事项实现“一窗受理”，2019年12月底前80%以上政务服务事项实现“一窗受理”）

4. 推动线上线下集成融合。依托政务服务信息化平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照等信息，实现线上线下功

能互补、无缝衔接、全过程留痕，为企业和群众线下办事“只进一扇门”提供有力支撑。全面提供证照和有关资料政务快递寄递服务，寄递服务应高效、安全，并提供在线查询等服务。完善视频监控系統，实时监督窗口服务全过程。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

5. 健全运行机制和标准。积极推广和实施政务服务国家标准，探索制定“一窗受理”临沂标准，提升各级政务服务中心的标准化、规范化水平。建立健全政务服务中心进驻人员选配、日常管理制度和服务规范，完善管理运行机制。加强对窗口工作人员的教育培训，提升综合服务水平。（责任单位：市政务服务中心管理办公室、市质监局牵头，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

## 二、大力推进民生领域关联事项“一链办理”

（一）工作目标。以民生领域高频办理事项为重点，按链条优化整合分散在不同部门单位的关联事项，精简办事环节和材料，将“一事一流程”整合为“多事一流程”。2018年10月底前对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的事项推行“一链办理”，逐项编制工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。

### （二）推进措施

1. 梳理“一链办理”事项目录清单。在社区门诊设立、新开办药品经营（零售）企业设立、公积金提取缴存贷款、幼儿园设立、二手房交易、养老机构设立、酒店和餐饮企业设立等

领域，深化关联事项业务融合，将涉及多部门单位的事项按链条优化组合，形成“一链办理”事项目录清单。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前实现上述整链条事项办理“最多跑一次”，2019年12月底前实现户籍办理、车辆和驾驶人证照办理、事务公证、社保缴纳、劳动就业、民政救助、残疾人证办理、民办教育机构设立等领域整链条“最多跑一次”）

2. 大力精简办理材料。整合涉及多部门单位事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少30%以上，2019年12月底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少60%以上）

3. 推进关联事项“一套材料、一张表单、一个流程”。根据确定的“一链办理”事项目录清单，全面梳理各事项链条中的实施要素，明确服务流程中的特殊环节、中介服务、办理时限和同一事项不同层级部门单位办理的权限划分。逐项编制工作规程和办事指南，绘制形式直观、通俗易懂的事项办理流程图，推动“一链办理”事项“一套材料、一张表单、一个流程”。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年

10月底前)

4. 完善业务运行机制。“一链办理”事项由本链条牵头部门负责统一受理，各关联部门协同办理，优化再造办理流程，压缩办理时限，提高服务效能。加强综合受理窗口工作人员的业务培训，推行一次告知、一表申请，建立工作规范和协调督办、反馈评价机制。加强“一链办理”事项办理实施清单要素的动态调整，为企业和群众办事提供准确的咨询解答和最优的办理指导服务。(责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年10月底前)

### **三、大力推进政务服务“一网通办”**

(一) 工作目标。依托互联网+政务服务，完善全市一体化在线政务服务平台，推进政务服务事项“一网申办”“联网办理”，全面实现“一网通办”。积极推动行政处罚、行政强制等权利事项上网运行，提高政务服务事项网上可办率，切实提升“一网办理”水平。2018年12月底前，市政务服务信息化平台主体建设工作基本完成，并投入运行。

#### **(二) 推进措施**

1. 完善政务服务平台。整合政府部门分散的政务服务资源和网上服务入口，加快推动政府部门业务信息系统接入政务服务信息化平台。充分利用政务服务信息系统整合共享成果，提高政务服务数据归集和资源共享的质量水平，试点开展电子证照、电子印章应用。完善政务服务信息化平台身份认证、网上缴费、预约办理、证照共享、并联审批等功能，提升政务服务

APP、微信公众号等相关服务，鼓励开展在线咨询答疑和个性化服务，不断提升用户体验。（责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

2. 推动“三级四同”工作。推进政务服务事项清单标准化，尽快统一市、县两级政务服务事项的事项名称、事项类型、法律依据、基本编码，为推动事项“网上办、移动办、就近办、异地办”提供基础条件。（责任单位：市编办牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：长期工作）

3. 提高办事指南的规范化水平。按照政务服务事项清单标准化要求，认真梳理申请材料、办理流程、结果样本等办事指南要素，确保要素信息准确、全面。必需的申请材料应注明来源渠道，提供空白表格和示范样板下载服务，杜绝“其他材料”等兜底性条款，并应体现合理性、必要性、适时性、完整性。办理流程要明确清晰地绘制出事项所涉及的程序、环节、时限要求；有结果文书的事项，须提供批文或证照等结果文书样本。（责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年10月底前）

4. 推动行政处罚、行政强制等事项上网运行。依托省行政处罚与行政强制权力网络运行系统，将各级行政处罚、行政强制事项纳入政务服务信息化平台管理，实现行政执法信息网上公开、执法全过程网上记录和网上跟踪监督，推动行政执法工

作信息化、标准化，提高执法公信力和效率。（责任单位：市政府法制办牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2019年6月底前）

5. 推动网上服务向基层延伸。加强乡镇（街道）便民服务中心、村庄（社区）服务站点建设，全面推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口向基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台。大力推动网上政务服务向城市社区和中心村延伸，年底前要覆盖所有城市社区和多数中心村，让网上政务服务惠及更多基层群众。（责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室牵头，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年12月底前）

#### **四、大力推进政务服务热线“一线连通”**

（一）工作目标。以“一号联通、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，进一步巩固热线整合成果，加强热线工作制度化、规范化、标准化建设，推动全市政务服务热线数据的整合汇聚。2018年10月底前完成热线服务系统与政策咨询、投诉举报等主要社交平台 and 政务服务平台的数据对接和服务整合。2018年12月前，完善热线服务功能，规范运转流程，健全管理制度，提高标准化水平。

##### **（二）推进措施**

1. 巩固热线整合成果。进一步理顺政务服务类热线整合运行机制，强化转办、督办、回复等职能，加强各承办单位间的协作，提高热线受理事项的办理质量和效率。（责任单位：市政

府办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年10月底前）

2. 完成热线系统与有关平台的对接整合。推动热线系统与网上政务服务平台及政务微信、APP等互联互通，建立优势互补的信息共享机制，实现多个平台间的数据交换共享。（责任单位：市政府办公室牵头，市政府有关部门配合；完成时限：2018年10月底前）

3. 加强热线运行管理。提高热线规范化水平，加强运行评价、数据运用等工作，建立热线运行定期分析报告制度，及时研判群众诉求、民意动态，为科学决策提供参考。（责任单位：市政府办公室牵头，市政府有关部门配合，各县区政府、开发区管委会负责；完成时限：2018年10月底前）

## **五、大力推进贴心帮办“一次办结”**

（一）工作目标。以涉及群众切身利益、社会普遍关注的领域为重点，由政务服务中心工作人员、窗口审批人员组建代办帮办队伍，根据企业和群众意愿，对需帮助办理的事项提供“一对一”贴心代办帮办服务。2018年12月底前全面推行企业投资项目全程代办服务。

### **（二）推进措施**

1. 明确代办帮办范围。对照政府部门权力清单和公共服务事项目录，围绕关系群众切身利益、社会关注的事项，梳理、编制并公开代办帮办事项清单。办理环节多、时限跨度长、涉及部门多的复杂事项原则上应纳入帮办事项清单，根据企业和群众意愿提供帮办服务。（责任单位：市政务服务中心管理办公

室、市发改委牵头，市政府有关部门配合；完成时限：2018年12月底前）

2. 建立代办帮办机制。按照自愿委托、无偿代办、协同联动原则，建立帮办服务工作机制，明确事项代办帮办条件和相关方的权利与义务。对涉及多个部门单位的关联事项，梳理优化代办帮办服务流程，探索建立牵头部门负责制。强化有关人员业务培训管理，提高代办帮办服务水平。（责任单位：市发改委、市政务服务中心管理办公室牵头，市政府有关部门配合；完成时限：2018年12月底前全面推行企业投资项目全程代办服务）

## 六、保障措施

（一）加强组织领导。建立工作推进机制，成立由市政府分管负责同志牵头，市政府相关部门参加的工作专班，统筹负责全市优化政务服务行动的组织领导、协调落实和督促检查等工作。各县区、开发区要研究制定优化政务服务行动的具体落实方案，建立相应的推进机制，细化分工，压实责任，确保工作扎实有序开展。

（二）注重协调配合。各牵头部门要切实负起责任，加强统筹协调，及时研究解决工作中遇到的困难问题，严格按目标、按时间节点抓推进、促落实。各有关部门单位要强化协调配合，做好分工负责的具体事项，切实凝聚起抓推进、促落实的强大合力，确保各项任务按期完成。

（三）建立举报投诉机制。依托政府门户网站及政务服务平台、政务服务热线等，畅通互动渠道，广泛听取群众意见建

议。建立政务服务举报投诉平台，统一受理企业和群众对“五个一”集成服务有关问题的举报投诉，并及时开展核查处理。

（四）强化督查考核。建立定期督导机制，通过现场督导、明察暗访、查阅文件等方式，及时掌握工作进展情况，推动工作深入推进。建立科学规范的考核评价机制，抓好政务服务等工作的考核，对积极作为、落实到位的给予通报表扬，对不担当、不作为、慢作为的严肃追责问责，确保各项任务按要求完成。

（2018年10月22日印发）