

枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2019〕28号

枣庄市人民政府办公室 关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好” 改革的意见

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位：

为贯彻落实山东省人民政府办公厅《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》（鲁政办字〔2019〕149号）精神，推进“一窗受理·一次办好”改革，通过业务流程革命性再造，提升政务服务效能，打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境，经市

政府同意，现提出如下意见。

一、工作目标

通过实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革，加大政府职能转变和简政放权力度，以提高政府管理服务水平方便群众办事创业为导向，创新行政审批方式，提高行政审批质量和效率，着力构建简约高效便民的行政审批服务机制，不断优化干事创业环境和营商环境，增强人民群众的获得感。

二、强化流程再造制度保障

（一）健全统筹推进机制。健全各级推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组（以下简称协调小组），建立政府主要负责同志抓落实的工作机制。发挥各级政府办公室作用，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，增强改革的系统性、整体性、连续性。（市政府办公室、市审批服务局牵头）

（二）建立协同运行机制。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。（各区〈市〉人民政府，枣庄高新区管委会，各部门单位负责）

(三) 构建法治保障机制。2020年12月底前,推动完成枣庄市优化营商环境立法工作。(市司法局、市政府办公室、市发展改革委牵头)研究推动保障“一窗受理·一次办好”改革的地方立法。(市政府办公室、市司法局负责)2019年12月底前,组织清理一批滞后流程再造改革要求,不利于优化营商环境的市政府规章和规范性文件,做到应改尽改、应废尽废。(市司法局牵头)

(四) 完善监督考评机制。2019年12月底前,建立事项、渠道、部门全覆盖的政务服务“好差评”制度。(市政府办公室、市审批服务局负责)发挥新闻媒体舆论监督作用,倒逼提升政务服务效能。(市委宣传部负责)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区(市)和部门单位的主要负责人进行约谈。(市政府办公室、市发展改革委负责)

三、突出流程再造环节

(五) 推动“一链办理”流程优化。按照省统一部署,推动政务服务事项标准化,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、县“三级十同”。按照“一个窗口、一套材料、一张表单、一个流程”的要求,开展“一件事”主题式服务,2019年12月底前,推出面向企业和群众各50项主题式服务流程标准。持续“减事项、减环节、

减材料、减时间”，3年内大幅度压减市级行政许可事项，减少办事环节、申请人提交材料及审批办理时限。2019年12月底前，组织开展变相审批集中清理整治，制定市级部门权力下放具体方案。2019年12月底前，市级涉企审批事项实行100%容缺受理。（市政府办公室，市审批服务局牵头）

（六）完善“一网通办”信息支撑。实施政务服务事项办理出入口向省一体化在线政务服务平台集中工程，实现事项受理、审查、决定、收费、咨询等全流程在线办理。（市政府办公室〈市大数据局〉牵头）深入推进信息资源整合共享，全面清理整合部门已有自建系统，2019年10月底前，各部门分别制定清理整合计划，报市政府同意后实施，2020年6月底前基本完成整合工作。加强人口、法人单位等基础信息应用，加快推进历史数据电子化归档，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”。（市政府办公室〈市大数据局〉牵头）2019年12月底前，推出一批“秒批、秒办”事项。探索建立“管运分离”工作模式，实现政务服务迭代升级更新。（市审批服务局、市政府办公室〈市大数据局〉牵头）

（七）深化“一窗受理”集成服务。完善一窗受理，2019年10月底前，完成政务服务大厅全领域无差别“一窗受理”改革试点，健全“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务机制。启用新市民服务中心，原不动产、车管、公积金、

税务、公安、人力资源等分中心全部进驻，行政许可和公共服务事项及中介服务集中办理，实现“进一扇门，办所有事”。各级政务服务大厅全部建立帮办代办、“吐槽找茬”、窗口无否决机制。（市审批服务局牵头）参照“爱山东”APP服务功能，制定各级、各部门接入服务事项、电子证照应用等清单，2019年11月底前，完成省里要求的各类服务接入和电子证照“亮证”应用，市、区（市）两级前20位高频办件事项全部实现掌上办理。（市政府办公室〈市大数据局〉牵头）

四、聚焦流程再造重点领域

（八）开展营商环境优化提升行动。对照国家、省营商环境评价有关一级指标，逐一明确市级牵头部门，2019年12月底前，组建市和区（市）协同的工作专班，对标最高标准、最好水平，分类开展专项提升行动。（市发展改革委牵头）2019年12月底前，将企业开办时间压缩到2个工作日内。（市审批服务局牵头）加快工程建设项目审批制度改革，确保全过程审批时间控制在100个工作日内。（市住房城乡建设局牵头）2019年11月底前，工程建设项目审批管理系统与相关系统平台实现互联互通，2020年起，将全市工程建设项目审批纳入统一信息数据平台运行。分类组织高频工程建设项目审批流程再造，进一步精简低风险工程建设项目审批事项，压缩办理时限。（市审批服务局、市住房城乡建设局、市政府办公室〈市大数据局〉

牵头)优化土地审批服务流程,扩大市级农用地转用和土地征收审批权委托范围,进一步减少市级审批时限。(市自然资源和规划局负责)完善枣庄市营商环境评价体系,组织相关部门单位做好省对我市营商环境第三方评价相关工作,加强评价结果运用。(市发展改革委牵头)

(九)开展民生服务流程再造行动。2019年12月底前,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、退役军人、高校毕业生、高层次人才等5类重点人群,选取高频民生服务事项,集中开展流程优化专项行动。(市政府办公室、市审批服务局牵头,各区〈市〉人民政府、枣庄高新区管委会、有关部门单位负责)积极推行告知承诺、预约办理、延时办理等服务方式,推动民生事项“简易办、就近办、快捷办”。(市审批服务局、各区〈市〉人民政府、枣庄高新区管委会负责)

(十)开展监管效率提升行动。全面推行市场监管领域跨部门“双随机、一公开”联合监管,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年实现部门联合随机抽查常态化。(市市场监管局负责)推行“互联网+监管”,2019年10月底前,完成市级平台与国家、省“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,建成全市监管“一张

网”。（市政府办公室〈市大数据局〉牵头，市市场监管局负责）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。（市发展改革委、市市场监管局负责）

各区（市）人民政府、枣庄高新区管委会、各部门单位要按照任务分工，制定本地、本系统具体实施方案，细化工作目标、工作措施、工作进度，于2019年9月底前报市政府办公室，工作中取得的重大进展、存在的突出问题要及时报告。

枣庄市人民政府办公室

2019年9月20日

（此件公开发布）

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2019年9月23日印发
