

临沂临港经济开发区管理委员会办公室文件

临港办字〔2019〕14号

临沂临港经济开发区党政办公室 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

各镇，区直有关部门、有关直属单位：

为深入贯彻落实《临沂市人民政府办公室印发〈关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革措施的贯彻落实意见〉》（临政办字〔2019〕76号）要求，进一步深化“一窗受理·一次办好”改革，全面优化我区营商环境，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“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，为加快全区新旧动能转换、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，基本完成区管委会全领域无差别“一窗受理”改革试点，在试点单位实现行政审批、不动产、社保等板块全领域无差别“一窗受理”，同时对乡镇实施全领域无差别“一窗受理”改革；2020年在全区全面推开。（区行政审批服务局牵头；各镇，区直有关部门负责）

2.整合“网上一窗”。①统一网上政务服务入口。推动政府门户网站和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根据省政府门户网站改版要求，11月底前配合完成政府门户网站

与部门网站整合工作。（区党政办、行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）

3.优化“掌上一窗”。做好完善“爱山东”APP临沂站使用工作，配合整合政务服务APP，提升“掌上查”“掌上问”“掌上办”能力。确保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。（区行政审批服务局、党政办牵头；区直有关部门负责）

4.做强“热线一窗”。①配合推进热线整合。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，配合做好咨询、投诉、求助和建议12345一号受理。12月底前配合完成全市统一的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《临沂临港经济开发区12345政务服务热线管理办法》，推动全区热线受理范围、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。（区党政办牵头；区直有关部门负责）

5.延伸“基层一窗”。①明确标准。9月初前出台《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。10月中旬出台与邮政、金融、通信等网点合作的试点方案，选取部分镇开展试点。（区行政审批服务局牵头；各镇，区直有关部门负责）

（二）推行主动服务、贴心服务

6.推行帮办代办服务。①在区政务服务大厅、各镇便民服务中心、便民服务点设立帮办代办窗口，12月底前，实现区、镇、村三级“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。（区行政审批服务局牵头；各镇，区直有关部门负责）

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。②9月初，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。（区行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）

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，参照市里做法，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。（区党政办牵头；区直有关部门负责）

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，9月初推出首批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。（区行政审批服务局牵头；区市场监管局、公安分局、税务局等区直有关部门负责）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”。（区行政审批服务局牵头；区党政办、社会事业局、税务局等区直有关部门负责）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”。（区行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）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。（区自然资源和规划分局牵头；区党政办、规划建设局、税务局等区直有关部门负责）

（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，配合做好省市县三级权责事项的名称、类型、依据、编码“三级四同”有关工作。9月初编制公布区、镇两级部门权责清单。（区组织部牵头；区政法委等区直有关部门负责）

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，完成全区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。（区行政审批服务局牵头；区政法委、财政审计局、社会事业局等区直有关部门负责）

（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做好市级下放事项的承接工作。③加强对承接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。（区组织部牵头；区直有关部门负责）

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。（区政法委牵头；区社会事业局、行政审批服务局负责）

（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，制定我区落实措施并抓好执行。（区行政审批服务局、经贸发展局牵头；区直涉及中介服务有关部门负责）

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。（区经贸发展局牵头；区直涉及中介服务有关部门负责）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。（区经贸发展局、市场监管局牵头；区直涉及中介服务有关部门负责）

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。（区行政审批服务局牵头；区直涉及中介服务有关部门负责）

（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年年底以前，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。（区经贸发展局、市场监管局、牵头；区直有关部门负责）

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。（区市场监管局、经贸发展局牵头；区直有关部门负责）

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，开展跨部门联合抽查次数达到年度总抽查次数 10%以上。

（区市场监管局、党政办牵头；区直有关部门负责）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。（区市场监管局牵头；区直有关部门负责）

（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”。12月底前，区级依申请政务服务事项网上可办率不低于 70%。（区党政办、行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）

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。（区行政审批服务局、党政办牵头；区直有关部门负责）

22.强化基础数据支撑。①12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。（区党政办牵头；区直有关部门负责）

23.加快既有系统改造。按照“谁建设、谁负责”的原则，配合清理整合分散、独立的部门自建系统，12月底前配合做好与政务服务平台、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。（区行政审批服务局、党政办牵头；区直有关部门负责）

（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，在区政务服务中心，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。（区行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）

25.开展营商环境评价。①完善工作标准。对照世界银行、国家、省和市营商环境评价指标，健全营商环境评价体系，进一步提高评价精准度。9月初，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。开展区级营商环境评价工作。（区经贸发展局、行政审批服务局牵头；区直有关部门负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各单位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。牵头部门要细化改革施工图、时间表、责任链。区直有关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。要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。

临沂临港经济开发区党政办公室

2019年8月29日

