

源政办字〔2018〕109号

沂源县人民政府办公室  
关于印发沂源县优化政务服务专项行动方案  
的  
通 知

各镇人民政府，各街道办事处，开发区管委会，县政府各部门，  
各有关企事业单位：

《沂源县优化政务服务专项行动方案》已经县政府同意，  
现印发给你们，请认真贯彻落实。

沂源县人民政府办公室

2018年10月18日

(此件公开发布)

## 沂源县优化政务服务专项行动方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神,全面落实《中共淄博市委办公厅淄博市人民政府办公厅印发〈关于深化“一次办好”改革打造“三最”城市升级版实施方案〉的通知》(厅发〔2018〕31号)和《淄博市人民政府办公厅关于印发淄博市优化政务服务专项行动方案的通知》(淄政办字〔2018〕115号)要求,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,进一步优化政务服务,促进营商环境持续改善,提升人民群众满意度,制定本方案。

### 一、深入推进政务服务大厅“一窗受理”

**(一) 工作目标。**加快县级政务服务大厅搬迁改造,提升全县政务服务环境。进一步完善全县政务服务体系,各级政务服务大厅分类设置综合窗口,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。在县、镇（街道）政务服务大厅已经基本实现“一窗受理”服务的基础上，2018年12月底前，进一步完善运行机制和标准，保障“一窗受理”规范运行。依托政务服务平台提高网上申报比率，实现线上线下功能互补，无缝隙衔接，办事全过程留痕。进一步规范证照发放及到付工作机制，12月底前解决服务群众“最后一公里”问题。

## （二）推进措施

1. 加快县级政务服务大厅搬迁改造，推动政务服务“多门”变“一门”。提升县级政务服务大厅综合性政务服务功能，建设集中统一、运行规范、便捷高效、智慧化的新县政务服务大厅。按照“一窗受理”改革要求，优化功能布局，优化提升政务服务大厅“一站式”功能，实行一体化服务，落实“一窗通办”。完善县、镇（街道）政务服务大厅集中服务模式，推动将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入政务服务大厅集中办理，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。除因场地、安全等特殊原因外，原则上不再保留政府部门单独设立的服务大厅。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，县政府有关部门配合，各镇、街道负责；完成时限：2018年11月底前）

2. 推动行政许可、依申请公共服务等事项进驻大厅。按照应进必进、能进必进的原则推动本级行政许可、依申请公共服务等政务服务事项进驻政务服务大厅。在县级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”。未划转行政许可事项的部门(单位),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行政许可科集中、行政许可科向政务服务大厅集中、行政许可事项向政务服务网办理集中,实现事项进驻大厅到位、审批授权委托到位、监督管理到位。认真梳理进驻大厅事项,行政审批服务局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:县编办、县政务服务中心管理办公室牵头,县政府有关部门配合,各镇、街道负责;完成时限:2018年12月底前)

3. 全面推行政务服务大厅“一窗受理”。按照有关要求,设置前台受理区、后台审批区、统一出件区和自助服务、快递服务等综合服务区域,合理设置市场准入、投资建设、不动产登记、社会事务等综合受理窗口,将部门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,2018年年底前60%以上政务服务事项实现“一窗受理”,2019年年底前80%以上政务服务事项实现“一窗受理”,打造审批事项少、办事效率高、服务质量优的政务服务环境,

更加方便企业和群众办事创业。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,县政府有关部门配合;各镇、街道负责)

4. 推动线上线下集成融合。线上为服务对象提供网上办事“一站式”政务服务,提供导航式、场景式专题服务和办事指南、表格下载、业务咨询、网上预约等网上办事服务,方便办事企业、群众。办理结果通过 EMS 邮寄,服务对象也可以通过快递邮寄需提供的要件材料,并可以随时查询和咨询。线下政务服务大厅对外实行“一窗受理接件、限时审批办结”,内部采取联动审批、共享材料、结果互认运作模式,集中办理相关业务。对重大投资项目,推出咨询、指导、办理“直通车”机制,推行“即办件”“即开联审会”“即开协调会”的“三即”服务,及时为企业协调解决办证难题。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,县政府有关部门配合;各镇、街道负责;完成时限:2018 年 12 月底前)

5. 制定政务服务规范化标准。制定出台沂源县政务服务大厅服务规范标准,从事项进驻、流程、时限等办理程序,从“一次办好”“一窗受理”等办事制度,从服务礼仪、人员选派等行为规范方面,对县政务服务大厅、各镇(街道)便民服务中心、各部门专业大厅统一制定服务标准,建立完善全县政务服务标准体系,提升政务服务规范化、标准化水平。(责任单位:

县政务服务管理中心管理办公室、县市场监管局牵头,各镇、街道、各专业大厅部门负责;完成时限:2018年12月底前)

## 二、大力推进关联事项“一链办理”

**(一) 工作目标。**以与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和高频办理事项为重点,按链条优化整合分散在不同部门的关联事项,将“群众来回跑”变为“部门内部联通”,办事群众到一个窗口就能办完“一件事”,全流程“最多跑一次”。各镇、街道、各有关部门要在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。各镇、街道、各有关部门在户籍办理、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、养老机构设立、民办教育机构设立、个体诊所设立、药品零售企业设立等与企业和群众关系紧密的领域,以群众眼里的“一件事”为标准,打破部门间的审批界限,把分散在不同部门的事项按链条进行优化整合,形成“一链办理”事项目录清单。2018年年底前县级以及镇、街道30个高频事项实现“最多跑一次”,2019年年底前县级以及镇、街道100个高频事项实现“最多跑一次”。(责

任单位:县公安局、县交警大队、县司法局、县人力资源和社会保障局、县民政局、县残联、县教体局、县卫生和计划生育局、县食品药品监管局等有关部门,各镇、街道)

2. 精简材料、环节,推行“一链办理”事项“一套材料、一张表单、一个流程”。依据确定的“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,精简材料、环节,整合涉及多部门事项的共性材料,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。逐项编制并公布“一件事”服务指南、办理流程图,制定标准化服务手册,形成“一套材料、一张表单、一个流程”,切实落实一次告知制。设置综合受理窗口,统一受理群众和企业申请。(责任单位:县政府有关部门,各镇、街道;完成时限:2018年10月底前)

3. 完善业务运行机制。“一链办理”事项由牵头部门负责统一受理,各关联部门并联协同办理,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:县政府有关部门,各镇、街道;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。**整合政府部门自建专网政务资源,推行统一身份认证,实现网上服务统一入口。充分利用省市县政务信息系统整合成果实现数据共享,开展高频事项数据归集、资源共享、电子证照、电子印章应用的试点工作。积极推进网上预约办理、网上缴费、证照共享等工作,不断提升用户体验。

#### **(二) 推进措施**

1. 全力配合上级推进省市自建业务系统与政务平台的对接。按照县委办公室、县政府办公室《关于深化“一次办好”改革打造“三最”城市升级版实施方案》(源办发〔2018〕19号)要求,根据省市级政务服务平台对接需要,配合完成省市自建系统与政务服务平台对接或前端整合,将在部门自建系统运行的政务服务事项纳入县政务服务平台管理,实现政务服务平台运行事项与自建系统办理项一一对应。积极推进政务服务事项要素整合共享,将部门自建系统纳入省统一身份认证,实现公众在山东政务服务网上一号登录,一号申办,解决信息孤岛及二次录入问题。(责任单位:县政府信息中心牵头,县政府有关部门配合;完成时限 2018 年 11 月底前)

2. 加快推进政务服务事项要素数据梳理工作。按照县委办公室、县政府办公室《关于深化“一次办好”改革打造“三

最”城市升级版实施方案》（源办发〔2018〕19号）要求，对政务服务事项申请材料进行分析梳理，详细列明所需共享材料的名称、提供单位、使用目的、信息项、使用方式及事项的办理结果等信息，提出哪些材料可以精简，哪些材料可以哪种方式实现数据共享，切实让服务对象减少重复提交资料、提高办事效率，为推进政务服务数据共享工作打下基础。（责任单位：县政务服务中心管理办公室牵头，县政府有关部门配合，各镇、街道负责；完成时限 2018 年 11 月底前）

3. 加快推进电子证照库、电子印章应用工作。根据国务院《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）精神，依托全市电子证照共享服务体系，实现电子证照跨层级、跨部门共享。按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，上报电子证照目录数据。电子证照采用标准版式文档格式，通过电子印章用章系统加盖电子印章或加签数字签名，实现信息互信互认，切实解决企业和群众办事提交材料、证明多等问题。（责任部门：县信息中心牵头，县政府有关部门配合）

4. 推动“三级四同”工作。按照省市推行政务服务事项清单标准化的统一部署，尽快实现省、市、县三级政府部门相同的政务服务事项的事项名称、事项类型、法律依据、基本编

码统一,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:县编办牵头,县政府有关部门配合)

5. 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,认真梳理受理条件、申请材料、办理流程、结果样本等办事指南要素内容,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本下载服务,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:县政务服务中心管理办公室牵头,县政府有关部门配合;各镇、街道负责)

6. 推动行政处罚、行政强制等事项上网运行。依托省市政务服务平台,按照上级要求及时完善我县行政处罚与行政强制权力网络运行系统数据资料。全面梳理行政处罚与行政强制权力事项及其上网运行要素,通过山东省行政权力事项动态管理系统,保质保量完成行政处罚与行政强制权力事项的梳理填报工作。将我县行政处罚、行政强制事项纳入政务服务网管理,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:县法制办牵头,县政府有关部门配合,完成时限:2018年10月底前)

7. 推动网上服务向基层延伸。加强镇(街道)便民服务中心、村庄(社区)服务站点规范化建设,推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口延伸至镇、村两级,建设基层“一站式”综合便民服务平台。出台加强便民服务中心规范化管理的意见,在政务服务流程及标准、场所建设与管理、监督检查评价等方面进行统一规范。完善镇(街道)网上政务服务大厅功能,提高事项办理、咨询答复的质量和效率,提升互联互通水平。不断改善和提升村居代办服务功能,凡是不需要群众本人到场办理的事项,全面推行村民事务代办和网上办理,实现“小事不出村,大事不出镇”的便民服务格局。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,各镇、街道负责;完成时限:2018年12月底)

#### **四、大力推进政务服务热线“一线连通”**

**(一) 工作目标。**按照省、市政务服务热线整合工作方案要求,以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标,本着“集约、规范、便民、高效”的原则,积极配合市政府市民投诉中心进一步完善12345政务服务热线服务功能,规范运转流程,健全管理制度,提高热线受理事项的按时办结率、服务过程和办理结果满意率,打造群众办事“零距离”、企业服务“零障碍”的综合热线服务平台,切实解决政务服务热线号码多、接通率低、办理低效、管理分散的问题。

## （二）推进措施

1. 巩固热线整合成果。积极配合市政府市民投诉中心巩固好热线整合成果，加强监督检查，确保各级、各部门单位原则上不再设立其他政务服务热线。（责任单位：县市民投诉中心牵头，各镇、街道、各有关部门配合；完成时限：2018年10月底前）
2. 加强热线运行管理。按照省、市政务服务热线整合相关文件要求，制定并出台《关于加强和改进12345政务服务热线运行工作全面推进从严治党的意见》，进一步明确各网络成员单位职责，理顺工作体制机制，强化督促落实，严格规范政务服务热线办理程序，优化分办（转办）、反馈、回访、督查、考核流程，努力提高工单办理质量和群众满意率。（责任单位：县市民投诉中心牵头，各镇、街道、各有关部门配合；完成时限：2018年10月底前）
3. 开展大数据分析。借助市12345政务服务热线平台大数据分析功能，及时对热线各类数据进行梳理、分析、研判，汇聚群众诉求、民意动态、社会热点和民生问题等信息，为各级、各部门科学决策提供数据依据和信息支持。（责任单位：县市民投诉中心牵头，各镇、街道、各有关部门配合；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。**按照自愿委托的原则,全县各级政务服务大厅通过建立帮办代办服务工作机制,对企业和群众需要帮助办理的行政许可、依申请公共服务事项,提供“一对一”贴心帮办代办,推行“店小二”“保姆式”服务,全面提升政务服务效能,努力实现“一次办好”。

### **(二) 推进措施**

1. 进一步明确事项范围。全县各级政务服务大厅办理的行政许可、依申请公共服务等政务服务事项。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,各镇、街道负责;完成时限:2018年10月底前)

2. 建立工作机制。帮办代办工作由各级政务服务管理机构负责。县政务服务中心管理办公室、各镇(街道)便民服务中心要明确帮办代办服务机构,配备专门工作人员。在县政务服务中心和镇(街道)便民服务中心设立帮办代办员,具体承担帮办代办的登记、转办、督办、协调等全流程帮办代办工作任务。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,各镇、街道负责;完成时限:2018年10月底前)

3. 制定工作程序。(1)接待咨询。帮办代办服务机构对申请代办服务的企业和群众,提供有关办事程序的咨询,指导

其按照要求做好行政事项办理前的各项准备工作。(2)受理事托。企业和群众向帮办代办服务机构提出代办申请后,简单事项现场指导即办,一般事项引导领办,复杂事项代办人员应对企业和群众的申请资料进行初步审查,符合代办条件的,受理代办服务委托,签订代办服务委托协议书。企业和群众根据办事流程、所需材料,及时提供真实合法的文件材料。(3)跟踪办理。复杂事项受理委托后,要建立帮办代办服务台账,及时记录、反馈办理进度,对帮办代办事项实施全程跟踪服务,对需上报国家和省市级部门审批的复杂帮办代办事项,在申报材料齐备的条件下,由各级帮办代办服务机构负责组织转报上级部门,并落实专人全程跟踪服务。(4)情况反馈。代办事项办结后,帮办代办人员将领取的证照、相关批准文件以及办理过程中所使用的各种资料,逐件核实,当面送达企业和群众签收。(责任单位:县政务服务中心管理办公室牵头,各镇、街道负责;完成时限:2018年12月底前)

## 六、保障措施

(一) 加强组织领导。建立工作推进机制,成立县政府分管领导牵头,县政府办公室和县政府相关部门、单位参加的工作专班,统筹负责全县优化政务服务行动的组织领导、协调落实和督促检查工作。各镇、街道要提高思想认识,建立推进

机制,集中力量抓好各项任务落实;制定任务台账,细化分工,压实责任,逐一兑现。

**(二)注重协调配合。**优化政务服务行动是一项系统性工程,需要各级各部门通力合作、协同配合、合力攻关。各项任务的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和问题,确保各项工作有力有序有效推进。县、镇(街道)政务服务管理机构要认真履行职责,强化协调配合,会同有关部门逐项梳理、逐件落实。各有关部门要树立全局观念,做到各负其责、主动配合,共同抓好任务落实。

**(三)加强舆论监督引导。**发挥县级重点媒体舆论监督作用,加大反面典型曝光和正面典型宣传力度,倒逼各级政务服务中心强化服务意识。依托县政府门户网站和政务服务平台、政务服务热线等,畅通互动渠道,方便群众咨询办事和投诉举报,接受群众监督。12345政务服务热线作为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,按照投诉机构工作职责分工,及时开展核查处理。

**(四)强化督查考核。**县政务服务中心管理办公室每月调度各镇(街道)、各有关部门(单位)工作推进情况,及时发现和解决“五个一”推进过程中遇到的问题,汇总梳理后报县政府分管领导。县政府督查室跟进督导推进。发挥各级纪检监察机关、主流新闻媒体等作用,对各级政务服务中心、重点服

务窗口实行监管全覆盖、不定时明察暗访,加大反面典型曝光和正面典型宣传,发动群众举报监督,对媒体曝光的突出问题,要立查立改,在工作中拖后腿、影响工作大局的,要从严从重从快追究有关单位、工作人员的责任。

抄送: 县委各部门, 县人大常委会办公室, 县政协办公室, 县法院,

县检察院, 县人武部。

沂源县人民政府办公室

2018

年 10 月 18 日印发