

枣高管办发〔2020〕6号

关于印发《提高“一网通办”速度、提升政务服务水平行动工作方案》的通知

各街道，各部门单位，各集团、运营公司：

《提高“一网通办”速度、提升政务服务水平行动工作方案》已经管委会同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

枣庄高新区管理委员会办公室

2020年8月7日

提高“一网通办”速度、提升政务服务水平行动方案

为推进《问政山东》节目反映我市在“一网通办”、政务服务等方面突出问题整改落实，坚持刀刃向内、举一反三，确保整改工作扎实推进、取得实效，按照区党工委、管委会统一部署，扎实开展提高“一网通办”速度、提升政务服务水平行动，制定本方案。

一、指导思想

深入贯彻以人民为中心的发展思想，认真落实党中央、国务院、省委、省政府和市委、市政府关于深化简政放权、推进政府职能转变的一系列决策部署，以更快、更好、更方便企业和群众办事为导向，全方位提高“一网通办”速度、提升政务服务水平，持续优化营商环境，不断增强群众获得感、幸福感和满意度，为加快我区创新转型高质量发展提供强大动力。

二、工作目标

围绕直播问政节目中反映的突出问题，以整改落实为契机，全面梳理排查我区在“一网通办”、政务服务方面存在的短板弱项，对所有“一网通办”、政务服务事项列出清单，按照在全省的排名位次定档分级（排名第1为一档，第2—7为二档，第8—13为三档，第14—16为四档），建立工作台账，实行分类管理，对标全省最高标准逐项提档升级，到2020年12月底前，全区所有“一网通办”、政务服务事项均提升到全省第一档次，用扎扎实实

的整改成效赢得企业和群众认可。

三、工作任务

（一）梳理整改突出问题

1. **《问政山东》反映问题梳理整改。**对《问政山东》节目中反映出来的问题进行全面梳理，针对“承诺办结时限”“即办件”“到办事现场次数”等事项进行拉网式排查，根据梳理问题情况建立台账，明确整改措施、完成时限，确保承诺件在承诺时限内完成；对上级有明确要求的网办事项确保实现网上办，无需线下跑。瞄准政务服务“一网通办”全省最先进、排名第一位的地区，逐项梳理承诺事项，压缩优化承诺时限，对其他地区“即时办”的事项，将“承诺件”调整为“即时件”。

（二）提高“一网通办”速度

2. **推进政务服务自建系统整合。**完成区级自建系统与市政服务平台整合，整合工作完成后，取消原业务申报、结果查询入口，将区政务服务网作为唯一网上业务受理渠道。

3. **推进政务信息共享交换分中心建设和电子证照归集应用。**完成高新区共享交换分中心和电子证照归集服务工作；按照枣庄市数字政府信息化建设项目采购合同要求，与市级项目中标公司签订服务合同，实施项目建设和电子证照归集服务工作。

4. **推进数据资源共享开放。**完成公共数据开放阶段性工作，力争在山东公共数据开放网上排名前三。按时完成可开放的公共数据目录梳理及公共数据资源挂接，及时进行数据资源维护、更新。

5. 推进云网建设。推进区政务信息系统上云工作，实现“应上尽上”，实现高新区辖区内政务外网到村（居）全覆盖。

6. 深化“一次办好”改革。依申请类政务服务事项全面实现“一网通办”，“一链办理”集成服务不少于 100 项，按市级要求完成“秒批秒办”事项及数据应用案例。加强政务服务办件数据归集，按照“山东省政务服务事项管理系统”实施清单，向政务服务平台归集办件数据，归集范围为区、镇街、社区（村）三级办理的所有依申请政务服务事项。推进“无证明城市”建设，加快证照证明数据归集，深化电子证照证明应用，凡是可共享获取的证照证明，一律不再要求企业和群众提供，基本实现依申请政务服务事项无证明或减证明办理。

7. 统一政务服务“掌上办”平台。同步推广“爱山东”APP 和“爱枣庄”APP，实现“一部手机走齐鲁”。限时清理部门 APP 办理政务服务事项，部门 APP 办理事项全部整合到“爱山东”和“爱枣庄”APP；特殊情况确需保留的，要主动说明原因，经论证后暂时保留。完成“爱山东”APP 服务事项新接入区级应用，高新区分厅特色应用接入不少于 20 项。

8. 推进数字化应用。加强在线协同办公（OA 办公系统）、移动办公系统建设，推广“山东通”APP 服务应用，提升网上办公效率。建成全市视频会议系统，加强政府网站集约化建设，确保全市政府网站全部整合到市统一平台。推进决策服务数字化，统筹汇聚政府和社会数据资源，开展基于大数据的关联分析、融合应用。建

设开放信息资源管理系统和政务大数据共享应用综合分析系统。

9. 提升监管事项检查实施清单认领率。在市“互联网+监管”系统监管事项目录清单基础上，根据法律法规和“三定”规定，全面梳理区各部门职责范围内的监管事项，明确监管主体、监管对象、监管措施、设定依据、处理方式等内容，根据监管事项和市级部门确定的检查实施清单，抓好编制和认领工作，监管事项检查实施清单的认领率达到 100%。

10. 强化“互联网+监管”数据汇聚。对应监管事项目录清单和检查实施清单，做好已有电子数据的采集、汇聚和报送工作，力争实现监管事项、已认领监管实施清单与监管行为数据一一对应，全面提高监管行为事项覆盖率。开展纸质数据和历史数据的电子化汇聚，完成各级监管部门数据归集工作。

11. 推进监管投诉举报工作。及时接收处理市“互联网+监管”系统分送的监管投诉举报信息。加强监管风险预警处置，组织开展风险研判和预警信息处置工作。

12. 完善“互联网+监管”体系。依托“互联网+监管”系统，搭建以信用监管为基础，以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充的新型监管机制，推进跨部门联合监管和非现场监管，有效提高监管的规范化、精准化水平。

（三）提升政务服务水平

13. 梳理提升网办清单。围绕依申请政务服务事项承诺办结时限、跑腿次数、是否可网办、是否可全程网办、是否可即办等关键

要素，全面排查所有事项标准化梳理及上网运行情况，对照省内其他 15 市现状，排出我区位次。动态调整政务服务事项要素指标，确保“一网通办”水平持续提升。

14. 实现“应进必进”。除受场地等特殊条件限制外，推动所有依申请类政务服务事项进驻行政审批大厅，严禁两头受理或“明进暗不进”。坚持“三集中三到位”，严格遵守首问责任制、一次性告知制、限时办结制、超时问责制等机制，确保按时办结率100%。

15. 实行无差别“一窗受理”。厘清办事窗口前、后台职责边界，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，以办好企业和群众眼中的“一件事”为目标，实现跨部门、跨层级、跨区域无差别“一窗受理”，不断提高一窗通办率。

16. 推行“一链办理”。梳理并动态管理“一链办理”目录清单，不断延伸“一链办理”服务内容。对不同部门、不同层级的关联事项加以集成、优化、简化，对“一链办理”关联事项进行归并、压缩、优化，推动业务整合、流程再造，推行“统一受理、同步审批、统一反馈”模式，按照“一次告知、一套材料、一张表单”的要求提供窗口服务。

17. 构建一体化政务服务体系。推动政务服务向镇、村延伸，构建起区、镇街、社区（村）一体政务服务体系。以“六有一能”为基本要求，进一步加强村（社区）便民服务站建设，提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，推动全区所有社区和有条件的村实现便民服务标准化。积极推行容缺受理、告知承诺、全程

代办、多渠道预约、错时延时、免费邮寄等便民服务，安装自助终端机、智能排队叫号机，打造全天候、24 小时不打烊“网上服务平台”。

18. 推行政务服务“好差评”制度。及时准确了解群众对政务服务的感受和诉求，畅通各类“好差评”渠道，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。建立差评核实、督促整改和反馈机制，加强评价数据综合分析应用，健全政务服务奖惩机制。

19. 推进“市县同权”标准化运行。承接并运行好市县同权事项，建立并动态调整市县同权清单，公示业务手册和服务指南；建立帮办代办窗口办事制度，完善承接运行、监督考核、跟踪问效机制，保障同权事项标准化运行。

20. 规范审批服务局划转事项。按照《高新区审批服务局划转事项清单》，统筹推进划转事项交接、审批系统对接和业务培训，将划转事项调整到位。优化审管衔接联动机制，逐项规范审管衔接备忘录，强化审批服务信息、技术支撑和行业指导，充分发挥“一枚印章管审批”优势。

21. 实施精准定向赋权。根据开发区用权需求，制定用权清单，将省市两级经济管理权限承接到位。加强对用权事项实施的监督指导，开通相关信息系统端口，规范运行流程，提高行政效率，采取专项评估、满意度调查等方式进行监督管理，及时纠正审批和执法不合理、不规范等问题。

22. 承接运行省级行政权力事项。承接并落实好省政府令第333号下放的事项，及时调整权责清单，编制公开有关业务手册和服务指南，制定事中事后监管细则。制定完善事中事后监管措施，履行相关事项管理职责，健全审管衔接联动机制。

23. 优化提升营商环境。健全完善我区相关配套措施，对照各评价指标全省最高标准制定工作方案，全面梳理佐证材料和案例，提出优化提升措施，落实工作责任，切实抓好优化营商环境政策措施落实。

四、工作要求

一是提高政治站位。全区各部门要把开展好“双提”行动作为一项重大政治任务，摆在当前各项工作的突出位置，深刻剖析问题根源，精准扭住症结短板，以最大的决心、最快的速度、最实的举措坚决抓好整改提升。对能够立即解决的问题，要做到立行立改，对条件暂不允许、需逐步解决的问题，要研究制定整改计划，明确整改完成时限，确保扎实有序、改出实效，务必向全区人民交出一份满意的答卷。

二是压实工作责任。明确区各部门单位主要负责同志是整改工作第一责任人，要对本部门单位整改工作负总责。各级各部门要成立相应的领导小组，制定具体工作方案；具有依申请政务服务事项的部门单位要梳理事项信息和全省排名情况，填报《依申请政务服务事项梳理和提档升级清单》；各部门要根据本方案明确的工作任务，全面梳理、主动认领在“一网通办”、政务服务方面的工作任

务，填报《提高“一网通办”速度、提升政务服务水平工作任务清单》。

三是健全长效机制。各部门单位要坚持举一反三、以点带面，立足常态长效，立即全面排查体制机制存在的短板和漏洞，加大制度创新、流程再造力度，从源头上堵塞漏洞。全面加强政府作风建设，建立企业和群众诉求常态化排查化解机制，加强分析研判，及时发现和解决好群众反映的热点难点问题。

四是严格督导落实。区督查室要把“双提”工作纳入重点督查事项，采取“四不两直”的方式，对整改全过程进行跟踪督办，形成督查台账，按月通报各部门单位工作开展情况，提出下步整改工作建议。对不担当、不作为、慢作为，搞应付整改、虚假整改、推诿扯皮的单位和责任人，严肃追责问责。

- 附件：1. 依申请政务服务事项梳理和提档升级清单
2. 提高“一网通办”速度、提升政务服务水平工作任务清单

附件 1:

依申请政务服务事项梳理和提档升级清单

部门:										
序号	事项名称	承诺时限	承诺时限全省排名	目标档次	省内为即办件的市个数	跑腿次数	跑腿次数全省排名	目标档次	可否网办	可否全程网办
1										
2										
3										
4										
...										
填表人:					联系方式:					

注: 1.全省排名可登录山东政务服务网 (<http://zzzwfw.sd.gov.cn/>) → 站点切换 → 办事服务栏目逐个查询。

2.一档为全省第 1 名; 二档为全省第 2-7 名; 三档为全省第 8-13 名; 四档位全省第 14-16 名。

附件 2:

提高“一网通办”速度、提升政务服务 水平工作任务清单

部门:						
序号	工作任务	一级目标	二级目标	责任单位	落实情况	完成时限
1	梳理整改突出问题	梳理整改突出问题	对《问政山东》节目中反映出来的问题集中归集梳理，针对“承诺办结时限”“即办件”“到办事现场次数”等事项进行拉网式排查，摸清底数，举一反三，全面梳理所有事项情况。	行政审批局		8月底
2			根据梳理问题情况建立台帐，明确整改措施、完成时限，紧盯问题，确保承诺件在承诺时限内完成；对上级有明确要求的网办事项确保实现网上办，无需线下跑。			
3			瞄准政务服务“一网通办”全省最先进、排名第一位的地区，逐项梳理承诺事项，压缩优化承诺时限，对其他地区“即时办”的事项，将“承诺件”调整为“即时件”。			
4	提高“一网通办”	推进政务服务自建系统整合	完成区级自建系统与市政务服务平台整合，整合工作完成后，取消原业务申报、结果查询入口，将区政务服务网作为唯一网上业务受理渠道。	党政综合办公室		8月底

5	提高 “一 网通 办” 速度	推进政务信息共享交换分中心和电子证照归集应用	完成高新区共享交换分中心和电子证照归集服务工作。	党政综合办公室		9月底
6			按照枣庄市数字政府信息化建设项目采购合同要求，与市级项目中标公司签订服务合同，实施项目建设和电子证照归集服务工作。			8月底
7		推进数据资源共享开放	积极配合上级部门完成公共数据开放阶段性工作，在山东公共数据开放网上排名力争前三。	党政综合办公室		12月底
8			按时完成可开放的公共数据目录梳理及公共数据资源的挂接，并及时进行数据资源维护、更新。			
9		推进云网建设	推进区政务信息系统上云工作，实现“应上尽上”。	党政综合办公室		8月底
10			实现枣庄高新区辖区内政务外网到村（居）全覆盖。			12月底
11		深化 “一次办好”改革	依申请类政务服务事项全面实现“一网通办”，“一链办理”集成服务不少于100项，按市级要求完成“秒批秒办”事项及数据应用案例。	行政审批局		8月底
12			加强政务服务办件数据归集，按照“山东省政务服务事项管理系统”实施清单，向政务服务平台归集办件数据，归集范围为区、镇街、社区（村）三级办理的全部依申请政务服务事项。			

13	提高 “一 网通 办” 速度		推进“无证明城市”建设，加快证照证明数据归集，深化电子证照证明应用，凡是可共享获取的证照证明，一律不再要求企业和群众提供，基本实现依申请政务服务事项无证明或减证明办理。	党政综合 办公室		12月底	
14		统一政 务服务 “掌上办” 平台	同步推广“爱山东”APP和“爱枣庄”APP，实现“一部手机走齐鲁”。	党政综合 办公室		12月底	
15			限时清理部门APP办理政务服务事项，部门APP办理事项全部整合到“爱山东”和“爱枣庄”APP，特殊情况确需保留部门办件平台的，要主动说明原因，经论证后暂时保留；原则上，只要其他区能办到的，我区必须办到。				
16			高新区分厅特色应用接入不少于20项，保证注册用户量与日活跃用户量。				
17		推进 数字化 应用		加强在线协同办公（OA办公统）、移动办公系统建设，推广“山东通”APP服务应用，提升网上办公效率。	党政综合 办公室		12月底
18			建成全市视频会议系统，加强政府网站集约化建设，确保全市政府网站全部迁移整合到市统一平台。				
19			推进决策服务数字化，统筹汇聚政府和社会数据资源，开展基于大数据的关联分析和融合应用。建设开放信息资源管理系统和政务大数据共享应用综合分析系统。				

20	提高 “一网 通办” 速度	提升监管事项检查实施清单认领率	在市“互联网+监管”系统监管事项目录清单基础上，根据法律法规和“三定”规定，全面梳理区各部门职责范围内的监管事项，明确监管主体、监管对象、监管措施、设定依据、处理方式等内容，根据监管事项和市级部门确定的检查实施清单，抓好编制和认领工作，监管事项检查实施清单的认领率要确保达到100%。	党政综合办公室		12月底
21		强化“互联网+监管”数据汇聚	对应监管事项目录清单和检查实施清单，做好已有电子数据的采集、汇聚和报送工作，力争实现监管事项、已认领监管实施清单与监管行为数据一一对应，全面提高监管行为事项覆盖率。开展纸质数据和历史数据的电子化汇聚，完成各级监管部门数据归集汇聚工作。	党政综合办公室		12月底
22		推进监管投诉举报工作	及时接收市“互联网+监管”系统按属地分送的监管投诉举报信息。加强监管风险预警处置，组织开展风险研判和预警信息处置。	党政综合办公室		12月底
23		完善互联网+监管体系	依托“互联网+监管”系统，搭建以信用监管为基础，以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充的新型监管机制，推进跨部门联合监管和非现场监管，有效提高监管的规范化、精准化水平。	行政审批局		12月底
24		梳理提升网办清单	围绕依申请政务服务事项承诺办结时限、跑腿次数、是否可网办、是否可全程网办、是否可即办等关键要素，全面排查所有事项标准化梳理及上网运行情况，对照省内其他15市现状，排出我区位次。坚持动态优化调整政务服务事项要素指标，确保“一网通办”水平持续提升。	行政审批局		8月底

25		实现“应进必进”	除受场地等特殊条件限制外，推动所有依申请类政务服务事项进驻各级政务服务大厅，严禁两头受理或“明进暗不进”。坚持“三集中三到位”，严格遵守首问责任制、一次性告知制、限时办结制、超时问责制等机制，提高办事效率，所有进驻事项必须在承诺时限内办结，确保按时办结率达 100%。	行政审批局		12月底
26		实行无差别“一窗受理”	厘清办事窗口前、后台的职责边界，明确服务标准，规范办事流程，畅通工作衔接，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，以办好企业和群众眼中的“一件事”为目标，实现跨部门、跨层级、跨区域的无差别“一窗受理”，不断提高一窗通办、一窗办结比率。	行政审批局		2020年全面推进
27	提升政务服务水平	推行“一链办理”	梳理并动态管理“一链办理”目录清单，依企业和群众办事需求，延伸“一链办理”服务内容，对不同部门、不同层级的关联事项加以集成、优化、简化，对“一链办理”关联事项进行归并、压缩、优化，推动业务整合和流程再造，推行“统一受理、同步审批、统一反馈”的工作模式，按照“一次告知、一套材料、一张表单”的要求提供窗口服务。	行政审批局		8月底
28		构建一体化政务服务体系	推动政务服务向镇、村延伸，构建起区、镇道、社区（村）一体化政务服务体系。以“六有一能”为基本要求，进一步加强村（社区）便民服务站建设，着力提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，推动全区所有社区和有条件的村实现便民服务标准化。	行政审批局		2020年9月10日前，全区所有社区、有条件的村居必须完成
29			积极推行容缺受理、告知承诺、全程代办、多渠道预约、错时延时、免费邮寄等便民服务，安装自助终端机、智能排队叫号机，打造全天候、24小时不打烊等“网上服务平台”，实现政务服务事项“就近能办、网上通办”。			8月10日

30	提升 政务 服务 水平	推行政 务服务 “好差评”	全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，有针对性地改进政务服务工作。畅通各类“好差评”渠道，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。建立差评核实、督促整改和反馈机制，加强评价数据的综合分析和应用，健全政务服务奖惩机制。	行政审批局		12月底	
31		推进“市 县同权” 落地并标 准化运行	承接并运行好市县同权事项，建立并动态调整市县同权清单，编制、更新和公示业务手册和服务指南。	行政审批局		8月底	
32			充实人员力量，建立帮办代办等窗口办事制度和承接运行、监督考核、跟踪问效机制保障同权事项的标准化运行。			12月底	
33		规范区 (市)审 批服务 局划转	按照《高新区审批服务局划转事项清单》，统筹推进划转事项交接、审批系统对接和业务培训，将划转事项调整到位。	行政审批局		8月底	
34			督促指导做好相应机构职能调整、职责边界划分、人员划转和权责清单调整等工作。	党群工作部		8月底	
35			优化审管衔接联动机制，逐项规范审管衔接备忘录，强化审批服务信息、技术支撑和行业指导，充分发挥“一枚印章管审批”优势。	行政审批局		8月底	
36			实施精 准定向 赋权	根据开发区的用权需求，制定用权清单，将省市两级经济管理权限承接到位。	党群工作部		8月底
37				加强对赋权用权事项实施的监督指导，要及时开展业务培训和开通相关信息系统端口，规范运行流程，提高行政效率，并采取专项评估、满意度调查等方式进行监督管理，及时纠正审批和执法不合理、不规范等问题。			

38	提升 政务 服务 水平	承接并运行好省级行政权力事项	承接并落实好省政府令第 333 号下放的事项，及时调整权责清单，编制公开有关业务手册和服务指南，制定事中事后监管细则。制定并完善事中事后监管措施，履行对相关事项的管理职责，健全审管衔接联动机制。	党群工作部		8月底
39		全面做好优化提升工作	根据省直部门出台的 19 个配套措施，高标准出台我区相关配套措施。			
40			认真研究营商环境评价体系一级指标、二级指标，对照各评价指标全国最高标准制定工作方案，全面梳理佐证材料和案例，提出优化提升措施，落实工作责任，切实抓好优化营商环境落实工作责任，切实抓好优化营商环境政策措施落实。	经济发展局		12月底