

室字〔2018〕37号中共台儿庄区委办公室 台儿庄区人民政府办公室印发《关于落实深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作实施方案》的通知

各镇(街)党(工)委、人民政府(办事处)，经济开发区，区直各部门，各人民团体，各大企业：

《关于落实深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作实施方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

中共台儿庄区委办公室

台儿庄区人民政府办公室

2018年6月29日

关于落实深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作实施方案

为贯彻落实《中共山东省委办公厅、山东省人民政府办公厅印发<关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化实施方案>的通知》(鲁厅字〔2018〕31号)和《中共枣庄市委办公室、枣庄市人民政府办公室印发<关于落实深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化工作实施方案>的通知》(室字〔2018〕54号)的部署要求，加大转变政府职能和简政放权力度，更好保障服务新旧动能

转换重大工程，切实增强企业和群众获得感，现就开展“一次办好”改革，深入推进审批服务便民化，制定本工作方案。

一、总体要求

(一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，围绕服务自然生态宜居宜业新台儿庄建设，以政府为企业和群众办事“一次办好”为改革理念和目标、以权责清单为基础、以流程再造为关键、以“互联网+”为支撑，以企业和群众办事便利度、快捷度、满意度为衡量标准，持续落实削权减证、流程再造、精准监管、体制创新、规范用权“五大行动”，推动政务服务理念、制度、作风全方位深层次变革，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优”的发展环境，建设人民满意的服务型政府。

(二)改革目标

通过开展“一次办好”改革，企业和群众到政务服务机构办“一件事”时，在申请材料符合法定受理条件的情况下，从提交申请到获取办理结果，部门通过“马上办、网上办、就近办、一次办”等方式，提供“店小二”“保姆式”服务，实现“一次办结、群众满意”。

(三)基本原则

坚持以人民为中心。把党的群众路线贯彻到“一次办好”改革全过程，围绕发展所需、基层所盼、民心所向，加大转变政府职能和简政放权力度，用最短的

时间、最快的速度，把服务企业和群众的事项办理好，让群众成为改革的监督者、推动者、受益者。

坚持走在前列目标定位。对标世界银行营商环境评价指标体系，对标先进地区，落实国务院关于放宽市场准入“只进一扇门”“最多跑一次”等“六个一”的要求，全面梳理依申请办理的政务服务事项，大力简化优化服务流程，高质量、高标准推动“一次办好”改革。

坚持聚焦问题精准发力。聚焦影响制约企业和群众办事创业的堵点痛点难点，上下协同联动，实施重点突破，治庸治懒治顽，真正解决好审批服务中存在的边减边增、名减实不减、有减有不减、擅自扩大自由裁量权、红顶中介等突出问题。协同推进审批服务便民和监管方式创新，落实监管责任，实现宽进严管。

坚持依法推进改革。强化法治思维和法治方式，重大改革举措同步考虑相关法规规章的立改废释，对制约改革的法规规章及时提出修改建议，构建更加系统完善、科学规范、运行有效的制度体系，依法按程序推进改革。

坚持结果导向结果评价。立足实际，量身订制工作目标，树立结果导向，狠抓工作落实。强化结果评价，创新方式方法，科学反映营商环境状况，让企业和群众评判改革成效。

(四)实施范围

全区承担政务服务职能的部门单位，以及省市驻台有关单位等。

二、主要内容

(一)重点任务

1.公布“一次办好”事项清单。明确“一次办好”事项梳理范围，将已公布的“零跑腿”“只跑一次”事项规范为“一次办好”事项。在此基础上，对依申请办理的政务服务事项进行全面梳理，因地制宜、因事制宜、分类施策、分批公布“一次办好”事项清单，合法合规的事项“马上办”，一般事项“网上办”，面向个人的事项“就近办”，复杂事项实行帮办代办“一次办”。2018年7月底前公布第一批“一次办好”事项清单，9月底前再公布一批，实现“一次办好”全覆盖。(责任单位：区编办牵头，区直有关部门单位配合)

2.健全“一次办好”服务网络。推动治理重心下移，尽可能把资源、服务、管理放到基层，对量大面广的个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。推进区政务服务中心、镇(街)便民服务中心规范化建设，加快推进村级便民服务点和网上服务站点建设，充分发挥村级服务代办员作用，开展代缴代办代理等便民服务，打通服务群众“最后一公里”。在“就近能办”的基础上，逐步推动居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等便民服务事项“异地可办”，2018年6月底前，借鉴省、市直部门及其他地区做法，探索推出一批“全区通办”事项，之后逐步扩大“全区通办”事项覆盖范围。(责任单位：区政管办牵头，区直有关部门单位配合)

3.创新“一次办好”服务模式。围绕“一次办好”目标，优化提升政务服务中心“一站式”功能，进一步推动审批服务事项进驻中心统一办理，实现“应进必进”，全面推行“五个一”集成服务。政务服务中心“一窗受理”，实行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”，2018年6月底前全区政务服务

中心基本实现“一窗受理”服务，12月底前进一步健全完善运行机制和标准。关联事项“一链办理”，把分散在不同部门的事项按链条进行优化整合，将“一事一流程”整合为“多事一流程”，9月底前，要对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的事项进行流程优化，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民生领域推行“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。政务服务“一网通办”，落实好省市完善政务服务平台功能工作部署，在配合省市做好试点开展电子证照、电子印章应用和省市政务服务平台与部门自建系统对接整合的基础上，12月底前基本实现行政许可事项和依申请办理的公共服务事项网上服务全覆盖。政务热线“一线连通”，除110、119、120等紧急类热线外，其他热线原则上全部实现“12345”一号呼叫，10月底前完成各类热线服务资源、政策咨询和投诉举报等主要社交平台与政务服务平台的数据对接、服务整合。贴心帮办“一次办结”，学习借鉴外地先进经验，探索建立帮办(代办)制度，采用政府购买服务的方式，成立帮办(代办)专业队伍，为企业和群众提供“一对一”贴心帮办服务。(责任单位：区政府办公室、区经信局、区政管办牵头，区直有关单位配合)

4.推行“一次办好”集中审批。按照省市统一部署，结合机构改革，依托政务服务管理机构建立行政审批服务局，实行“一枚印章管审批”。依法设立的行政审批服务局办理的行政许可等事项具有法律效力，原主管部门不得要求企业和群众再加盖本部门印章，杜绝重复盖章。(责任单位：区编办牵头，区直有关部门单位配合)

5.完善“一次办好”服务标准。加强权责清单标准化、规范化建设，实行动态管理，推动权责清单同“三定”规定有机衔接，分期分批按系统规范权责清单，适时推进“同一事项、同一标准、同一编码”。根据《政务服务工作规范 第1部分：行政许可》，积极推进行政许可办理流程、服务、场所建设与管理、监督检查评价等规范化建设。(责任单位：区编办、区市场监管局、区政管办牵头，区直有关部门单位配合)

6.强化“一次办好”信息支撑。按照“整合是原则、孤网是例外”的要求，清理整合分散、独立的政务信息系统，打破信息孤岛，加快推进政务信息系统整合共享。完善网上统一身份认证体系，明确电子证照、电子公文、电子印章法律效力。进一步明确各部门信息共享的种类、标准、范围、流程，规范政务信息资源共享共用，强化政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门按需共享、交换、互认，对政务服务事项数据进行“全打通、全归集、全共享、全对接”，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、学位学历证明、资格资质、社会保险等数据的共享应用。凡是政府部门产生的证照、批文等，原则上不再需要办事企业和群众提供。加强政务信息资源统筹管理，推进基础信息资源库建设，2018年9月底前，建成全区人口、法人单位、空间地理、宏观经济、公共信用、电子证照等重点基础信息资源库。(责任单位：区经信局、区政管办牵头，区直有关部门单位配合)

(二)具体措施

7.推进“3545”专项改革。以企业开办、不动产登记、施工许可为突破口，大力精简环节、材料和流程，压缩办理时限，确保实现“3545”目标。2018年

9月底前，实现新开办企业3个工作日内完成营业执照办理、公章刻制、银行开户、涉税办理、社保登记等事项；国土资源、住房城乡建设、税务等部门实行一窗受理、联合办理，取消无法律、行政法规依据的材料和环节，确保5个工作日内完成房屋交易、税收缴纳和转移、抵押登记等不动产登记相关事项；完善政务服务平台投资建设项目报建审批全流程运行监管功能，满足工程建设项目报建审批需求，推进发展改革、住房城乡建设、国土资源、规划、消防、环保、水务、地震等部门涉及的项目立项、规划许可、评估评审、施工许可、竣工验收等事项实施容缺受理、多评合一、多规合一、多图联审、并联办理、联审联办，确保45个工作日内完成包括从立项到竣工验收在内的工程建设项目审批全过程。（责任单位：区市场监管局、区国土资源分局、区住建局牵头，区直有关部门单位配合）

8.简化企业水电气暖报装流程。住房城乡建设等部门要履行行业管理职能，指导和监督面向群众提供公共服务的企事业单位，特别是与企业生产经营密切相关的供水、供气、供暖、供电等服务事项进行全流程优化，简化办理手续、进一步压缩办理时间。供水企业自正式受理用水报装申请后，开展现场勘查、工程设计等环节的时间总计不得超过12个工作日（其中不包括合同签订、施工、申请人办理行政审批等供水企业无法控制的时间）。供气企业自正式受理用气报装申请后，开展现场勘查、工程设计等环节的时间总计不得超过20个工作日（其中不包括合同签订、施工、申请人办理行政审批等供气企业无法控制的时间）。供热企业自正式受理用热报装申请后，开展勘查现场、工程设计等环节的时间总计不得超过30个工作日（其中不包括签订合同、施工、申请人办理行政审批等供热企业无法控制的时间）。对10千伏用户、低压用户电力接入的审批全过程时长，由平

均 60-90 日压缩到分别不超过 25 个和 17 个工作日(含行政审批时间)。(责任单位:区经信局、区住建局、枣庄供电公司台儿庄客服分中心牵头,区直有关单位配合)

9.实施精准协同放权。2018 年 8 月底前,进一步梳理区级权力事项,根据法律法规调整和上级削减权力事项等情况,继续精简区级行政权力事项。(责任单位:区编办牵头,区直有关单位配合)

10.持续开展“减证便民”。巩固“减证便民”成果,凡没有法律法规依据的一律取消,能通过个人现有证照来证明的一律取消,能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消,能被其他材料涵盖或替代的一律取消,能通过网络核验的一律取消,开具单位无法调查核实的证明一律取消。确需保留的证明材料,要逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等,严格实行清单管理。对保留的证明,要加强互认共享,减少不必要的重复举证。大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等各种繁琐环节和手续,上一个政务服务环节已收取的申报材料,不再要求重复提交。全区各部门要根据去年省直部门按系统公布的涉政务服务事项证照或制式证明清单,清理规范本部门有关证明材料,2018 年 8 月底前通过区政府门户网站和窗口向社会公布,12 月底前完成各类繁琐环节和手续的清理工作。多渠道多途径提高办理效率和服务水平,通过预约、轮休等办法,为企业和群众办事提供错时、延时、“一对一”专办服务和节假日受理、办理通道等服务模式,切实解决企业和群众反映突出的排号等号、耗时长、来回跑等问题。探索对适宜的事项开展智能审批,实现即报即批、即批即得。深度开发各类便民应用,

推动更多审批服务事项通过互联网移动端办理。(责任单位：区编办牵头，区直有关部门单位配合)

11.减轻企业税费负担。切实落实国家降电价和减税政策，落实清理规范行政事业性收费和调低部分政府性基金征收标准政策。继续开展行业协会商会涉企收费清理规范工作，2018年8月底前编制区级目录清单并向社会公布，扩大涉企收费“一张网”覆盖面。加快非税收入管理系统电子化改革，建立涉企收费动态监测点，推进省市区三级联动、相关部门联合处理机制，对各类乱收费行为公开曝光、严肃处理。按照省市部署要求，继续推进区域化评估工作，在各类开发区推行由政府统一组织对一定区域内土地勘测、矿产压覆、地质灾害、水土保持、文物保护、洪水影响、地震安全性、气候可行性等事项实行区域评估，切实减轻企业负担。(责任单位：区编办、区财政局、区民政局、区物价局牵头，区直有关部门单位配合)

12.降低企业准入门槛。扎实推进“证照分离”改革试点，改革审批方式，加强综合监管，推行“照后减证”、合规监管。持续推进“多证合一”改革，将更多的非许可类涉企登记、备案等事项纳入到“多证合一、一照一码”。继续加大全程电子化登记改革力度，进一步扩大电子营业执照的应用领域，推行市场主体简易注销登记改革，不断提高工商注册便利化水平。力争在2018年10月底前建设商事登记证照联办系统，实现证照同发。对国家鼓励类企业投资项目探索不再审批，对不新增建设用地“零增地”技改项目推行承诺制。(责任单位：区编办、区市场监管局牵头，区直有关部门单位配合)

13.清理规范中介服务。2018年7月中旬前，各职能部门要摸清近两年在我区范围内为申请人办理政务服务事项提供服务的中介服务机构底数。强化中介服务监管，全面开展中介服务信用评价，建立健全中介服务机构退出机制。落实省市制定出台的环境评价、水资源和水土保持评价、地质灾害影响评价、压覆矿产评价、地震安全性评价、文物影响评价、车辆安全和环保检测、特种设备图纸审查和型式实验、施工图审查、工程质量检测、安全评价、安全生产检测检验、消防检测、防雷装置检测等涉政务服务的技术服务规范标准和监管措施。除法律法规有特别规定外，各部门设定的区域性、行业性和部门间中介服务机构执业限制一律取消。严禁限额管理中介服务机构数量，企业自主选择中介服务机构，政府部门不得强制指定或变相指定。政府部门在审批过程中委托开展的技术性服务活动，必须通过竞争方式选择服务机构，服务费用一律纳入部门预算。依托省市统一的政务服务平台，进一步完善网上“中介超市”功能，中介服务机构“零门槛、零限制”入驻，实现网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价，切实解决中介服务垄断、效率低、收费高等问题。(责任单位：区编办、区政管办牵头，区直有关部门单位配合)

14.构建新型监管机制。创新监管方式，落实监管责任，推动政府管理真正转向宽进严管。按照权责对等、权责一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制。落实“双随机、一公开”监管全覆盖，2018年12月底前推行市场监管领域跨部门“随机抽查”，对同时涉及多层级、多部门的检查事项，实现一次性联合检查。继续推进综合行政执法，实行“一个领域一支队伍”执法、跨领域综合执法。探索智慧监管、包容审慎监管，提高监

管的公平性、规范性、简约性。加强信用监管，加快建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制，加强市场主体信用信息归集、共享和应用。2018年6月底前各部门应实现将统一社会信用代码、企业或其他组织名称、检查内容、检查机构、检查日期、检查结论等“双随机、一公开”抽查结果向省市区公共信用信息平台、国家企业信用信息公示系统(山东)和山东省域征信服务平台实时推送。借助国家信用信息共享平台向各级政府监管部门开放数据，并与审批服务、监管处罚等工作有效衔接。健全完善涉企信息归集工作机制，全面及时准确归集公示涉企信息。建立健全失信联合惩戒机制，实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终生”。2018年9月底前各有关部门根据国家、省、市本领域失信守信黑红名单认定标准和管理办法，建立健全守信黑红名单认定标准和管理办法，建立健全黑红名单发布长效机制；同时依据国家有关部委联合签署的系列奖惩备忘录，实施联合奖惩措施，并将黑红名单及联合奖惩典型案例定期反馈至市信用办，市信用办汇总上报国家信用信息共享平台。(责任单位：区发改局、区市场监管局牵头，区直有关部门单位配合)

15.推进规范性文件立改废释。加大政策扶持力度，对影响和阻碍“四新经济”发展的规范性文件进行清理规范。全面清理现行排除限制竞争政策措施，消除经济发展的实质性障碍，2018年6月底前完成清理工作。强化规范性文件备案审查，从源头上杜绝阻碍改革的文件出台。(责任单位：区法制办牵头，区直有关部门单位配合)

16.实施优化营商环境10个专项行动。着力优化营商环境，开展优化企业开办、优化不动产登记、优化工程建设项目审批、简化水气暖报装、简化获得电力、

便捷获得信贷、优化政务服务、相对集中行政审批、推进信息共享、营商环境评价 10 个专项行动。建立一个行动、一套方案、一位区领导负责、一个牵头部门、一个工作专班的落实推进机制。(责任单位：区政府办公室、区编办、区发改局、区经信局、区国土资源分局、区住建局、区市场监管局、区政管办、枣庄供电公司台儿庄客服分中心按照职责分工分别负责，区直有关部门单位配合)

17.积极迎接营商环境评价。认真对照省营商环境评价标准，开展创业创新营商环境评价工作，包括企业开办和注销程序、施工许可证办理程序、获得水电气暖、办理不动产登记、获得信贷难度和成本、纳税服务、跨境贸易和投资便利化等主要指标。(责任单位：区发改局牵头，区直有关部门单位配合)

三、组织实施

(一)落实工作责任。各部门要提高思想认识，建立党委(党组)主要负责同志抓落实工作机制，统筹负责改革的组织协调、推进落实和督促检查。区直相关部门单位要于 2018 年 6 月底前制定“一次办好”改革具体工作方案，明确工作目标、工作措施、工作进度，将改革任务清单化、项目化，细化施工图、时间表、责任链，把任务分解到位、落实到人，向社会公开承诺，逐一兑现。区直相关部门单位要加强对上衔接工作。区推进政府职能转变领导小组要加强统筹协调，及时研究解决工作中遇到的问题，确保各项改革工作顺利推进。

(二)加强督查考核。坚持真督实查，强化结果运用，将深化“一次办好”改革、深入推进审批服务便民化的相关情况列入重点督查事项，并作为区直部门单位和党政领导干部综合考核评价的重要参考。建立改革任务台账，跟踪落实改革情况，综合运用督查、审计、明察暗访等方式对“一次办好”改革各项工作任务

进行全程监督，定期调度通报各部门改革任务进展情况。协同推进政府职能转变和作风建设，切实转变服务理念和工作作风，着力革除“管卡压”、“推绕拖”和官僚主义、部门本位主义等“四风”新表现形式。认真落实省委、省政府《关于激励干部担当作为干事创业的意见(试行)》要求，严格执行《枣庄市干部正向激励实施办法(试行)》，为敢于担当的干部担当，对敢于负责的干部负责。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、慢作为的进行约谈，抓住典型，严肃问责问效，确保各项改革任务落实落细落地。

(三)注重宣传引导。坚持开门搞改革，建立健全企业和群众满意度评价机制，开展满意度调查，广泛听取社会各界意见建议，让人民群众评判改革成效。开展放管服改革“一招鲜”活动，争取年内推出一批有影响力的改革实践样本。充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体和新闻发布会等形式，做好政策宣传解读，加强舆论监督，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

附件：1.工作任务分解表

2.优化营商环境10个专项行动