

泰安市人民政府文件

泰政发〔2022〕7号

泰安市人民政府 关于创优“爱山东·泰好办”品牌 持续提升政务服务水平的实施意见

各县、市、区人民政府，各功能区管委会，市政府各部门、直属单位，
省属以上驻泰各单位：

为深入贯彻落实国务院和省政府关于政务服务体系建设的有关工作要求，全面创优“爱山东·泰好办”政务服务品牌，持续提升政务服务水平，切实提高人民群众和市场主体的获得感和满意度，根据《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）精神，结合我市实际，制定本实施意见。

一、总体要求和工作目标

(一)总体要求。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,牢固树立“人民至上·服务为先”的工作理念,加快转变政府职能、深化“放管服”改革、全面优化营商环境,健全完善市、县、乡、村四级政务服务体系,加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理,大幅提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平。

(二)工作目标。2022年年底,修订并公布全市各级行政许可事项和高频政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南。建成桌面端、移动端、窗口端、自助端体验一致的“爱山东·泰好办”政务服务体系,实现更多事项网上办、掌上办、跨域办、就近办,各级政务服务事项在线申办率达到70%。企业和个人全生命周期“一件事”集成服务场景更加丰富,获得服务更加便利,市、县、乡、村政务服务能力和水平显著提升,“爱山东·泰好办”政务服务品牌美誉度和影响力进一步增强。

二、开展政务服务标准化提升行动

(一)统一政务服务事项及要素内容。按照省级明确的政务服务事项主项、子项、业务办理项以及事项要素,规范确定各级政务服务事项及事项要素。参照政务服务事项标准,同步梳理行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项及事项要素。〔牵头单位:市行政审批服务局;责任单位:各县(市、区)政府、功能区管委,市直相关部门。以下工作任务的责任单位均为各县(市、区)政府、功能区管委,市直相关部门。不再一一列出。〕

(二)规范政务服务事项办事指南。编制并公布各级统一的政务服务事项基本目录,2022年10月底前,实现基本行政许可事项和高频政务服务事项基本目录标准化。依据政务服务事项基本目录,编制公布事项实施清单;各级各部门以此为基础逐项编制政务服务事项办事指南并组织实施。对企业、群众高频常办的政务服务事项,应同步编制通俗易懂的“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。(牵头单位:市行政审批服务局)

(三)健全政务服务事项动态管理机制。2022年11月底前,制定出台泰安市政务服务事项清单动态管理办法。逐步做到市场准入负面清单、“互联网+监管”事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等各类清单与政务服务事项基本目录保持一致并做好衔接。(牵头单位:市行政审批服务局,配合单位:市市场监督管理局)

(四)完善政务服务标准体系。围绕政务服务事项管理、平台建设、场所建设、热线运行,以及政务服务实施、评估评价等方面,进一步建立健全标准化工作体系,提升规范水平。(牵头单位:市行政审批服务局)

三、开展政务服务规范化提升行动

(一)优化线下服务功能

1.统一场所设立。各级要对政务服务场所科学选址,完善周边配套设。要规范场所名称,县级以上政务服务场所统称为“政务服务中心”,乡镇(街道)政务服务场所统称为“便民服务中心”,村(社区)政务服务场所统称为“便民服务站”。各级政务服务中

心要合理布设咨询导办区、综合受理区、“24小时自助服务区”等功能区域；便民服务中心（站）要针对需求，进一步优化各功能区域。推动各级全面打造集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的现代“政务综合体”。（牵头单位：市行政审批服务局）

2. 规范“一门办理”。2022年12月底前，修订完成各级进驻事项负面清单，除涉及国家秘密或对场地有特殊要求等情形外的，其他政务服务事项原则上均应集中进驻办理。推动各级各部门专项业务大厅整合并入本级服务中心；确不具备整合条件的，应在本级服务中心设置受理窗口，并接受政务服务管理机构的一体化管理。（牵头单位：市行政审批服务局）

3. 深化“一窗受理”。结合工作实际，打造全领域或分领域综合办事窗口，并逐渐推动更多事项纳入综合窗口办理。各级服务中心要合理设置潮汐窗口，动态调整业务领域，减少办事人员排队等待时间；设置“办不成事”反映窗口，畅通问题反映渠道，解决疑难事项和复杂问题。要完善“首席事务代表”制度，行业主管部门要向派驻人员充分授权，杜绝事项办理“体外循环”。（牵头单位：市行政审批服务局）

4. 健全服务机制。提升“小美帮办”服务体系，推广服务专员制度，提供个性化或一对一上门服务。完善“吐槽找茬”“窗口无否决权”和“否决权上移”机制。各级服务中心要采取预约、轮休等方式，为企业和群众提供延时错时服务，开辟节假日受理、办理渠道。完善残疾人、老年人等特殊群体“绿色通道”，持续做好无

障碍设施建设和适老化服务改造。(牵头单位:市行政审批服务局)

(二) 强化线上线下服务深度融合

1. 实现政务服务“四端协同”。推动全市各级政务服务事项、办事指南等在“爱山东·泰好办”政务服务平台、爱山东 APP、窗口端、自助端同源发布、同步更新。统一线上线下服务界面、评价体验、管理运维等功能,实现线上线下并行提供服务、无差别受理、同标准办理,四端体验一致。(牵头单位:市行政审批服务局)

2. 推动线上线下服务融合。推动实现涵盖前端辅导、预约、预审、收件、出件、评价等环节的全流程线上线下无缝衔接、自由切换。申请人已通过线上或线下某种渠道提交申请材料的,原则上不得要求其再通过另一种渠道重复提交。在各级服务中心建设“网上办事体验区”,引导企业和群众优先选择网上办事服务,推动形成“掌上办”“网上办”的办事习惯。(牵头单位:市行政审批服务局)

(三) 推动审批服务规范化

1. 规范审批服务行为。严格按照政务服务事项实施清单提供审批服务,不得擅自扩大审批范围,不得额外增加或变相增加审批条件、办理环节、申请材料和费用。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度,加强申报辅导,推行办理进度实时推送、办理结果免费寄递。(牵头单位:市行政审批服务局)

2. 规范信用审批服务。大力推进实施“信易批”服务模式,开展信用分类审批,根据申请人信用情况落实便利化审批服务政策。动态调度,及时完善容缺受理、告知承诺事项清单,明确服务内容、

法律责任、监管细则等,并向社会公布。(牵头单位:市行政审批服务局)

3. 规范审批监管协同。对审管分离的行政许可等审批服务事项,要完善审管衔接机制。2022年12月底前,市县两级要建立健全行政审批服务部门、行业主管部门及综合执法机构联席会议制度,全面应用一体化审管联动平台,强化业务协同、审管互动。(牵头单位:市行政审批服务局)

4. 推广应用网上“中介超市”。各级各有关部门和单位要推动本辖区、本行业领域内更多资质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻政务服务网上“中介超市”,加大对网上“中介超市”推广力度,提升网上中介服务应用量。(牵头单位:市行政审批服务局)

5. 规范开展政务服务“好差评”。推动“好差评”制度在政务服务事项、评价对象、服务渠道、服务层级全覆盖,健全完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。2022年9月底前,依托全省统一的“好差评”系统,分批推动高频政务服务事项办理结果实时评价、全量汇聚。2023年6月底前,推动全部政务服务事项接入“好差评”系统,持续开展差评跟踪整改反馈,实现实名差评100%整改。(牵头单位:市行政审批服务局)

(四)规范行政审批服务局运行。持续深化相对集中行政许可权改革,发挥集中统一效能,实现多审合一、多勘合一、多评合一、多证合一等相近工作整合。按照“总体稳定、适度调整、相对统一”原则,动态调整行政许可事项划转指导目录。(牵头单位:市政府办公室、市行政审批服务局)

四、开展政务服务便利化提升行动

(一)推进政务服务“集成办”。深化“双全双百”工程,以企业和群众眼中“一件事”为导向,梳理形成“一件事”主题集成服务场景,2023年12月底前,实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。按照“一次告知、一表申请、一套材料”模式,进一步整合表单、精简材料、压减流程;强化系统联通,推动政务服务业务系统适应性改造,将“一件事”全面纳入线上线下运行办理。(牵头单位:市行政审批服务局)

(二)推进政务服务“免证办”

1.持续精简证明事项。各级各有关部门和单位要认真落实《泰安市“无证明城市”建设实施方案》和《深化数据赋能建设“无证明之省”实施方案》要求,全面梳理发布证明事项实施清单和证明事项免提交清单,综合运用告知承诺、信息共享、部门核验等手段,推行“无证明”办事。(牵头单位:市大数据中心、市司法局、市行政审批服务局)

2.推进“一码通行”。积极推广应用全省一体化“居民码”“企业码(企业身份码)”。推动各级政务服务、便民服务应用系统逐步与“居民码”“企业码”平台对接,在“爱山东”政务服务平台、电子营业执照系统,实现统一亮码、多码融合、涉企许可电子证照联动应用。(牵头单位:市大数据中心、市行政审批服务局、市市场监督管理局)

3.深化电子证照证明应用。推动政务服务事项直接关联电子证照及相关数据资源,实现申请材料“免提交”。根据常用电子证

照证明清单,2022年9月底前,梳理发布第一批“用证”事项清单。2023年12月底前,基本实现现行有效的证照证明电子化,高频电子证照证明在政务服务领域全面应用。(牵头单位:市行政审批服务局)

(三)推进政务服务“智能办”。提升政务服务地图功能,2022年8月底前,实现在线预约、在线咨询等服务,融合在线办理功能。强化人工智能技术应用,完善申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校核、数据实时共享等智能服务功能,探索实施全过程无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”。(牵头单位:市行政审批服务局)

(四)推进政务服务“跨域办”。优化完善“爱山东·泰好办”政务服务平台“跨域通办”专区功能,规范线下通办专窗服务,完善帮办代办和异地协调联动机制,打造以线上“全程网办”为主,线下通办专窗代收代办为辅,线上线下相融合的政务服务通办体系。积极推进与其他省市建立“跨区域合作”关系,有序推进电子证照等高频数据跨区域共享互认。(牵头单位:市行政审批服务局)

(五)推进政务服务“就近办”。根据办件量等全面梳理全市政务服务事项,将年办件量排名前50的个人事项下沉至基层便民服务中心(站)办理,年内至少推动160项高频企业、个人事项进驻基层便民服务中心(站)。完善“爱山东·泰好办”自助服务终端功能,推动向村(社区)、园区、商场、楼宇和邮政、银行、电信网点等场所延伸。鼓励在企业园区、银行、邮政、电信网点等设置政务服务站点,进一步优化站点布局。(牵头单位:市行政审批服务局)

五、开展政务服务数字化提升行动

(一)推动平台升级融合。升级“爱山东·泰好办”政务服务平台,完善应用功能;推动系统对接融合,坚持“迁移为原则、对接为例外”,加速市县级自建业务系统向“爱山东·泰好办”政务服务平台迁移融合,可由政务服务平台支撑业务办理的,不得再单独建设业务系统;全面整合各级各有关部门和单位政务服务事项办事入口,原则上全部统一至“爱山东·泰好办”政务服务网和爱山东移动端,同步优化网上办事引导,打造“一个门户、一部手机”政务服务新模式。2023年12月底前,各级各有关部门和单位要统一使用“爱山东·泰好办”政务服务平台提供政务服务。(牵头单位:市行政审批服务局、市大数据中心)

(二)夯实平台支撑保障体系

1.强化平台公共支撑能力。推动市县政务服务业务系统使用全省统一身份认证,完善跨层级签章、多部门联合签章等功能。2022年12月底前,各级各有关部门和单位制发的电子证照应全部加盖电子印章或加签数字签名。(牵头单位:市大数据中心)

2.实行全流程档案电子化管理。按照省里统一部署,统筹规划建设政务服务电子文件和电子档案单套管理体系,实现归档数据收集、整理、检测、入库全过程管理。(牵头单位:市行政审批服务局、市大数据中心)

(三)强化数据整合共享能力

1.提升平台数据质量和供给能力。完善数据资源共享交换体系,推动政务服务需求数据及时汇聚至全省平台。2022年12月底

前,基本完成数据资源规范化梳理。强化数据源头治理,提升数据质量和可用性。推进“一网通办”数据标签化管理,优化数据共享申请服务。做实数据“属地返还”机制,增强基层获取数据的即时性、动态性。(牵头单位:市大数据中心、市行政审批服务局)

2. 强化数据汇聚分析和展示应用。健全大数据辅助科学决策和精准治理机制,对政务服务事项全生命周期运行数据进行动态监测、科学分析,建设“政务服务数字驾驶舱”。(牵头单位:市行政审批服务局、市大数据中心)

六、保障措施

(一) 强化组织领导。各级各有关部门和单位要充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性,切实加强组织领导,细化任务分工,层层压实责任,强化经费、人员、场地、技术等相关保障,推动解决有关重点难点问题,确保任务尽快落地见效。要积极总结政务服务新经验、新成效,及时做好有关政策解读,选树一批具备示范引领作用的先进集体和个人,通过新媒体、政府网站等渠道开展宣传推广,及时回应社会关切,不断提升公众知晓度、获得感和满意度。

(二) 强化运行保障。市行政审批服务局牵头负责全市政务服务工作的体系建设、统筹推进、监督检查,指导、协调和督促各级各部门提供优质、规范、高效的政务服务。市大数据中心牵头负责为政务服务体系建设提供数字化支撑。各县(市、区)政府和功能区管委要落实属地责任,明确政务服务各项工作具体任务和责任分工,探索更多原创性、差异化的改革措施,统筹做好本地区政务

服务体系建设和运行。乡镇政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作,接受上级政务服务管理机构的指导和监督。

(三)强化队伍建设。各级政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范,并对其年度考核等次提出建议。要优选配备综合窗口工作人员,健全培训管理制度,不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。探索对各级服务中心政府雇员按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作,增强人员队伍的稳定性。

泰安市人民政府
2022年7月13日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，泰安军分区。各民主党派市委。

泰安市人民政府办公室

2022年7月13日印发
