

泰安市人民政府文件

泰政发〔2024〕3号

泰安市人民政府 关于印发泰安市深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能的若干措施的通知

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：

《泰安市深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

泰安市人民政府

2024年7月2日

(此件公开发布)

泰安市深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能的若干措施

为全面贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号)和《山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施》(鲁政发〔2024〕4号)要求,进一步优化政务服务,提升行政效能,结合我市实际,制定如下措施。

一、推进政务服务便捷高效

1. 推进线下事项“只进一门”。政务服务事项原则上均纳入各级政务服务场所集中办理,实现一窗受理、一站办理、一次办好;确不具备整合条件的事项,实行一体化管理,按统一要求提供规范服务。各级结合工作实际,加快推动乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站、社会合作网点等政务服务场所建设,打造便捷高效“1530”政务服务圈。各级政务服务中心应公布进驻事项清单,明确办理窗口、办结时限等信息,建立动态调整机制;对有特殊要求不能进驻的事项,实行负面清单管理。

2. 推进线上办事“一网通办”。依托“爱山东”政务服务平台,将政务服务事项申请端归集到统一入口,推动“电脑端、移动端、窗口端、自助端、电视端”业务协同。坚持“应上尽上”,提高网上办事覆盖面,推进政务服务事项全流程网上办理,统一业务中台流转,更多政务服务事项实现“不见面审批”,对有特殊要求的实行

负面清单管理。探索利用新技术、新方式,提升政务服务数字化、“智能办”水平。

3. 推进“一件事”场景服务。聚焦企业和群众关心关注、社会反响强烈,且关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项,逐步实现企业和个人两个全生命周期重要阶段事项集成办理、高效办成、一站办结。全面落实国务院 2024 年“高效办成一件事”13 项重点事项,高质量完成企业注销登记等创新示范“一件事”。2024 年 10 月底前,积极配合省直部门对已推出的 100 个“一件事”服务场景进行迭代更新,制定工作指引和办事指南。加快推动就医服务、项目开工等泰安特色“一件事”,并争取纳入国家“13 + X”体系。支持各县(市、区)、功能区结合各自实际打造特色“一件事”。

4. 推进“相关事一站办”。持续开展“企业全生命周期服务进园区”行动,深化服务事项“园区事、园区办”,围绕企业在项目、政策、法治、金融、人才、科创、开放等方面的共性需求,推出一批涉企增值化服务场景。以“小美帮办”服务品牌为引领,健全完善帮办代办服务及制度体系,大力推进线上线下融合,不断提升帮办代办工作水平。严格落实“首席事务代表”“24 小时不打烊”、首问负责、一次性告知、限时办结等制度。深化跨境贸易“单一窗口”建设,推广使用“单一窗口”平台,提升跨境贸易“一站式”综合服务效能。

5. 深化政策“免申即享”。全面梳理财政支持、人才补贴、减税降费、融资优惠等惠企利民政策,逐项明确适用对象、申报条件、

申报材料、申报流程等要素,集中发布并实时动态更新。加快“政策库”和“一企(人)一档”建设,结合市县“标签化”数据管理体系,精准匹配符合政策条件的企业和群众,推进“即申即享”“免申即享”工作。

6. 提升跨域办服务水平。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求,持续推动更多政务服务事项实现“就近办、异地办”。按照异地代收代办、多地联办等业务模式,进一步完善流程规则,明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容,推进企业电子印章应用。推动各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口,运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术,为企业和群众提供远程帮办服务。加强与市外交流紧密的市(县)对接合作,有序推进跨区域共享互认,提升“跨域通办”水平。

7. 加快打造现代智慧“政务综合体”。坚持“集成化、标准化、智慧化、人文化”原则,积极打造现代智慧“政务综合体”。加快“人员、事项、设备”等政务服务核心数据要素归集,为全省政务服务数字驾驶舱建设提供数据支撑。2024年年底前,市级和1家县级政务服务大厅完成现代智慧“政务综合体”建设;2025年年底前,县级现代智慧“政务综合体”实现全覆盖。

8. 加强政务服务队伍建设。加强各级政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核,探索建立健全窗口办事员职业晋升和技能等级薪酬制度,增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制,持续提升干部队伍法制思维、服务意识和数字素养,强化政务服务专业化队伍建设。

9. 健全政务服务规范体系。积极参与编制更新《山东省政务服务标准规范汇编》，制定出台《泰安市政务服务管理办法》《泰安市政务服务帮办代办工作实施细则》，加快政务服务规范化建设。健全“一张清单管到底”机制，持续推动政务服务事项减材料、减时限、减费用、减环节、增强便利度“四减一增”。进一步强化重要政策解读，对各类重要政策进行多角度多形式、及时规范、精准高效解读，准确传递政策内涵、精准释放政策信号。按照“谁起草、谁解读”的原则，坚持政策解读与政策制定同步起草、同步审核、同步发布，做到“政策不解读不运转、质量不达标不运转”。规范政府信息依申请公开办理，提高协查工作的准确性、全面性，确保法定时限内答复率达100%。加强依申请公开办理信息化建设，切实提高为民服务质效。

二、推进企业群众诉求高效办结

10. 完善热线企业群众诉求协调办理机制。优化热线管理办法，推进规范化和标准化建设，快速响应、高效处置企业和群众诉求。设置司法、医保、泰山景区旅游等政策性专业性较强的民生服务事项专席，实现服务端口前移。强化12345热线平台与110报警平台，119、120等紧急热线平台，以及水电气热等公共事业服务热线的对接联动。编制诉求派发职责清单，制定不合理不合规诉求认定办法，提升诉求办理精准度。深入开展“服务民生面对面”暨部门单位主要负责人接听热线活动和“工作落实面对面”暨“问计泰安”电视问政活动，充分发挥“直通12345”“直播12345”和“见政12345”等媒体栏目的宣传监督作用，加大跟踪问效力度，切实

提升各级各部门单位民生服务意识和热线诉求办理能力。

11. 完善热线督办和综合评价机制。加大疑难和久拖未决诉求督办力度,建立完善 12345 热线议事协调机制和联席会议制度,邀请机构编制、纪检监察等部门单位及律师、专家等参与研判审议,研究具体措施,推动问题解决。进一步优化评价指标,健全考核体系。建立未解决诉求现场核查督办机制,不断完善市政府领导到 12345 热线现场办公制度。对不合规诉求和典型好差评工单,定期公开晾晒。加大对 12345 热线、省企业诉求“接诉即办”等工单办理情况通报力度,对满意率和解决率低、数据不实等部门单位及时进行约谈,情节严重的依法依规追究责任。

12. 完善热线系统智能化提升机制。加快全市热线平台迭代升级,应用自然语言大模型、人工智能、大数据分析等前沿技术,实现态势感知、自主分析等功能,优化提升智能问答、智能搜索、智能工单等服务水平。持续提高全市热线数据平台汇聚分析能力,常态化开展热线大数据分析应用,实时把握苗头性倾向性诉求数据变化趋势,精准掌握热点难点问题,为政府决策、部门落实赋能助力,推动诉求办理从“被动受理”到“主动治理”转变,政务服务从“惠企便民”向“社会治理”转变。

三、推进机关行政效能高效运转

13. 提升公文制发运转效能。进一步提升“智慧公文”数字化水平,完善线上公文办理、移动签批系统等平台功能,新增公文纠错、政策法规库等模块,全面实现公文“掌上办”流程更优、速度更快、效率更高。强化发文统筹,建立发文台账,严控发文规格,能以

部门发文或部门联合发文的,不以市政府或市政府办公室文件印发,严格控制“经市政府同意”部门发文数量,切实增强文件制发的计划性、规范性和严肃性。注重文件审核,切实把好文关、政策法规关、会签关、文字关、体例格式关,推动审核要素标准化,切实提升政府文件质量。

14. 强化会议活动审核把关。严格控制会议规模规格,市政府部门召开的本部门、本系统、本行业工作会议,市政府领导同志原则上不出席。严格管理市政府常务会议议题,以部门名义联合发文、一般性工作汇报、非重大事项等议题,原则上不安排市政府常务会议审议。严控会议活动数量,加强展会、论坛等活动管理,未经市政府审批同意的,一律不得举办。

15. 深化紧急信息协同联动。进一步强化党委政府、省属及以上驻泰单位之间信息交流共享机制,遇有突发事件第一时间协调响应,实现信息同步报送,防止“信息倒流”。加强突发敏感事件的研判预警,对突发事件信息和重要紧急情况线索第一时间分析研判,做到早发现、早报告、早处置。进一步提升视频图像推送能力,确保遇有上级视频调度、现场连线、应急会商等要求时,第一时间落实到位。

四、推进组织保障高效落实

16. 强化数字机关建设支撑保障。进一步完善“山东通”系统功能,推广使用综合办公、会务管理、机关事务、通用报表等通用应用。依托“数字机关运行平台”,协同推进机关内部“一件事一链办”。围绕“高效办成一件事”,推动政务数据“直达基层”工作深

入开展。持续推动人、财、物、事、档等自建业务系统与“山东通”“应接尽接”，为“高效办成一件事”提供数字化支撑保障。

17. 纵深推动“高效办成一件事”。加大“高效办成一件事”相关政策宣传解读力度，扩大企业和群众知晓率，让更多企业和群众了解“一件事”，参与“一件事”，监督“一件事”。突出创新引领，鼓励原始创新、集成改革，按照“高效办成一件事”要求，分批推出市级政务服务领域和优化营商环境领域“揭榜挂帅”项目，提炼形成一批可复制可推广的经验做法和典型案例，积极争取“一件事”做法在省、国家推广应用。

18. 强化“高效办成一件事”督促落实。各级各有关部门单位要建立“高效办成一件事”工作台账，明确工作任务，细化落实措施，工作开展情况及时向市政府报告。建立健全督促落实机制，对推进政府职能转变、优化营商环境、12345 热线、“高效办成一件事”等工作开展综合评价，统筹做好督导、通报等工作。

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

2024 年 7 月 3 日印发