

平阴县人民政府办公室

平政办字〔2023〕1号

平阴县人民政府办公室 关于擦亮“在平阴，您放心”服务品牌 全面推进政务服务体系建设的实施意见

为深入贯彻落实济南市《关于纵深推进“在泉城·全办成”改革全面加强政务服务体系建设的实施意见》部署要求，擦亮“在平阴，您放心”服务品牌，持续优化政务服务，全面推进我县政务服务体系建设，现提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，紧紧围绕县委、县政府中心工作，全面落实市行政审批服务局工作部署，以深化放管服改革、优化营商环境

为主线，健全完善县、镇、村三级政务服务体系，加强跨层级、跨部门、跨区域、跨业务协同管理和服务，提升政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化水平，持续推进“在平阴，您放心”服务品牌建设，全力提升政务服务水平，勇毅前行、踔厉奋发，为“实现六个跨越、建设现代平阴”做出积极贡献。

（二）工作目标

2023年6月底前，完成山东省政务服务事项标准化梳理和管理系统政务服务事项基本目录认领；2023年9月底前，完成全部政务服务事项标准化提升。政务服务场所功能持续优化提升，政务服务平台支撑保障能力大幅增强，更多事项实现“网上办、掌上办、跨域办、就近办、自助办”。企业和个人全生命周期“一件事”集成服务场景更加丰富，惠企政策“一口办理”应享尽享，改革的系统性、整体性、协同性不断提升，“在平阴，您放心”服务品牌美誉度和影响力进一步提升，县、镇、村三级政务服务能力和水平显著提升。

2023年年底前，政务服务事项实现标准化，高频事项实现无差别受理、同标准办理。线上线下服务深度融合、无缝衔接，PC端、移动端、窗口端、自助端四端体验一致。高频电子证照全面应用，“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效。

2025年年底前，政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化水平全面跃升，整体智慧治理政府建设取得显著成效。政

务服务标准规范实现全域覆盖，政务服务中心打造为现代“政务综合体”，免证办事、一码通行成为常态，企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

二、开展政务服务标准化提升行动

（一）推进政务服务事项标准化

1. 事项范围标准化。依据省、市行业主管部门确定的依申请行政权力事项和公共服务事项，结合我县实际，合理确定并认领我县政务服务事项，并严格实施省级行业主管部门确定的主项、子项、业务办理项。县级事项认领分派和技术指导工作由县政务服务中心牵头负责，各业务主管部门根据各自事项进行非统一要素维护和事项发布，加强与市级业务主管部门沟通联系，确保不漏项、不缺项、上下统一。

2. 基本目录和实施清单标准化。建立健全“一张清单管到底”工作机制，依据市级编制公布的政务服务事项基本目录，包括事项名称、编码、类型、主管部门、实施机构、设定和实施依据等基本要素，认领县级事项，形成县级政务服务事项基本目录。按照市级确定的政务服务事项实施清单，包括受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、中介服务、法定办结时限、收费、办理结果、数量限制、年检年报等一般要素，以及现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特殊要素，结合本部门实际，逐项明确本部门政务服务事项实施清单，并向社会公布。

3. 办事指南标准化。依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，逐项优化形成政务服务事项办事指南，向社会公布，并严格实施。

（二）健全政务服务事项动态管理机制

4. 县级政务服务事项全部纳入山东省政务服务事项标准化梳理和管理系统，并严格规范管理。健全政务服务事项动态调整机制，由县政务服务中心牵头负责，各部门要设置专人负责对接协调本部门需要调整的事项，根据省市工作专班反馈及时整改调整，实现政务服务事项动态更新、联动管理。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要与政务服务事项基本目录保持一致并做好衔接。

（三）提升政务服务标准体系

5. 丰富政务服务标准体系。推进标准制定及运行，严格贯彻落实标准研制、试点验证、审核发布、推广实施、效果评估和监督保障等闭环工作机制，积极参与制定修订政务服务事项管理、平台建设、场所建设以及政务服务实施、评估评价等标准规范。完善平阴县“就近办”服务品牌“玫红驿站”服务与管理标准。强化标准运行实施监管，检查标准执行效果，强化标准培训、宣传和落实。

三、开展政务服务规范化提升行动

（一）规范政务服务场所办事服务

6. 规范场所设立。县政务服务场所称为“平阴县政务服务中

心”，部门专业政务服务场所称为“平阴县政务服务中心 xx 分中心”，街道(镇)为“便民服务中心”，社区(村)为“便民服务站”，统一使用济南政务服务标志标识。建立政务服务中心进驻事项管理制度及负面清单制度，除涉及安全或场地有特殊要求等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。持续推动部门专业中心、便民服务中心(站)整合并入县政务服务中心、便民服务中心(站)，确不具备整合条件的，可在县政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。

7. 完善三级政务服务体系。按照“七统一”标准，加大镇街便民服务中心指导力度，优化村、社区综合服务站点建设，推动更多基本政务服务事项向下沉镇村办理，逐步推进更多政务服务事项在街(镇)便民服务中心和“玫红驿站”集成办理。逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办理、网上反馈范围，构建“县为骨干、镇为基础、村为补充”的政务服务“一张网”，打造“15分钟政务服务圈”。各分中心按照《济南市人民政府办公厅关于深入推进四级政务体系建设的实施意见》要求，统一场所建设、工作模式、工作制度和礼仪规范，县政务服务中心加强对分中心的业务指导，推进政务信息共享和业务协同，提升分中心建设标准化水平。

8. 优化窗口设置。持续深化“一窗受理”，进一步优化分领域综合办事窗口功能，建立受审分离工作机制，持续推进“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式，科学设置潮汐窗口，动态调整业务领域。综合设置“办不成事”反映窗口，

“帮代办”“跨域通办”等综合服务窗口，提升兜底服务能力。完善“首席事务代表”制度，持续推进行业主管部门向派驻人员充分授权，杜绝事项办理“体外循环”。

9. 提升服务功能。推进政务服务场所功能提升，优化场所布局，设置完善咨询导办区、综合受理区、后台审批区、企业服务专区、网上办事体验区等功能区，丰富各功能区服务内容。推进政务服务中心智慧化、适老化改造，完善老弱病残孕及现役军人等特殊群体“绿色通道”，做好无障碍设施建设和改造。建设集智慧办事、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”。推动有条件的分中心和便民服务中心建设母婴室（“妈妈小屋”），为哺乳期女性提供暖心场所。

10. 健全服务机制。推动有条件的分中心和便民服务中心建立专业的导服和帮办队伍，为办事群众提供便利化服务。推广综合服务专员制度，提供一对一、个性化的“保姆式”服务。推完善“窗口无否决权”和“否决权上移”机制，深化延时、错时、预约服务。推进“微笑服务”，全面提升服务形象，优化服务方式，提高服务水平，着力解决服务态度、服务质量、服务保障等方面的突出问题，打造便捷高效、暖心舒心的办事环境。

11. 强化人员素质能力培训。线上培训与线下培训相结合，专业培训与通用培训相结合，理论培训与实际操作相结合，推行“零基础手册+轮岗培训+一人多能”的人员培养模式，完善考核评价体系，给与基层业务办理人员更多荣誉奖励，打造一支高素

质综合服务队伍。

（二）优化网上办事服务

12. 提升网上办事深度。依托一体化在线政务服务平台，持续深化政务服务“一网通办”，全面提升事项覆盖度、网办深度，引导办事群众使用政务服务“一网通办”办理政务服务事项，切实提升“一网通办”使用率。进一步完善“一窗受理”系统功能，对纳入一窗受理的办理事项，进行精细化、场景化梳理，对事项的受理条件、申请材料、办理流程、办理时限、审查要点等内容严格按照上级部门统一要求设置规范，形成标准化办事指南。推动政务服务由“网上可办”向“全程网办”“好办易办”转变。

（三）加强线上线下融合

13. 推动业务全流程“无缝切换”。已实现线上办理的政务服务事项，同步提供线下办事服务，推进政务服务事项、办事指南等在电脑端、移动端、窗口端、自助端同源发布、同步更新。线上线下办事渠道由企业群众自主选择，申请人已经通过线上或线下一种渠道提交申请材料的，不得要求再通过另一种渠道重复提交。

14. 深化线上线下“网厅融合”。在县政务服务中心和镇（街道）便民服务中心建设“网上办事体验区”和自助服务区，配备专业的导服和帮办服务人员，为办事群众提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务，各级政务服务事项在线申办率达到70%以上。

（四）提升审批服务规范化水平

15. 规范审批服务行为。要严格按照政务服务事项实施清单依法依规提供办事服务，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、办理环节和申请材料。进一步规范全流程办事服务，提升依法依规办事水平。要严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，强化申报辅导，大力推行“全程帮办+前置辅导”模式，通过靠前服务提升审批效能。围绕审批事项受理、审查、核准、发证全流程，进一步加大政务公开力度，打造全过程公开透明审批。

16. 发挥网上“中介超市”效用。加强宣传引导，吸引更多资质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻网上“山东政务服务中介超市”。鼓励更多采购主体和中介服务机构通过网上“中介超市”开展中介服务采购交易活动，提高网上“中介超市”的知晓率和使用率。完善中介服务项目相关要素，动态调整服务项目，在县政务中心建设“中介超市”展区，引导更多中介机构入驻线下“中介超市”展厅，确保“中介超市”规范运行。

17. 保持良好的政务服务形象。进驻政务服务场所的工作人员统一工作服装和胸牌，工装应配套一致，不得将工装与便服混穿、不得将秋冬装与夏装混穿，应保持工装平整干净，上岗工作时应佩戴胸牌，共产党员应佩戴党徽。按国家规定配有工作制服的工作人员，可选择工作制服上岗。

（五）规范政务服务监督评价

18. 规范开展政务服务“好差评”。优化提升“好差评”功能，

推动实现政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖，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。按照省、市部署要求，逐步关停自建政务服务“好差评”系统，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。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。

19. 强化社会多元主体评价监督。建立政务服务监督员制度，定期组织政务服务监督员、人大代表、政协委员、新闻媒体等举办政务服务开放日活动，拓宽监督评价渠道。

（六）强化审批监管协同联动

20. 严格落实法律法规和“三定”规定明确的监管职责。法律法规和“三定”规定未明确监管职责的，对审管一体的行政许可事项，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，落实监管责任。按照《平阴县审管互动实施办法》要求，依托一体化在线政务服务平台，完善审管互动实施细则，实施“推送即认领”制度，建立月调度、月通报工作制度，督促监管部门及时主动认领审批信息，推动审管信息实时交流。完善动态调整制度，及时对清单进行调整，确保审管互动工作有序衔接、规范运行。

四、开展政务服务便利化提升行动

（一）深化“集成办”

21. 以“一件事一次办”为抓手，推动关联性强、办事需求

量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，形成“一件事一次办”事项清单。对“一件事”联办事项精简材料、压缩时限、减少环节，根据实际需求，科学设置线下“一件事一次办”综合受理窗口，在一个窗口综合收件，实现“一窗受理”。制定最优服务流程，统一服务标准，实行“一个窗口、一张表单、一组流程、一套材料、一次办好”，推进联办事项集成办理。

（二）推广“免证办”

22. 全面进行事项证明证照清理，加大电子证照推广力度，推进电子证照的跨层级调用，探索电子证照“无感”调用，推动更多事项“免证办”。推进“无证明城市”建设，迭代更新发布电子证照“用证”事项清单。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“自动填”“免提交”。

（三）提升“智慧办”

23. 强化线上帮办辅导。进一步完善网上办事引导功能，将政务服务“智惠导服”平台作为向企业群众提供咨询辅导服务的主要渠道，丰富政务服务“智享地图”内容，实现办事指南简易化、政策解读通俗化、操作指导视频化、地址导航智能化，提升智能引导能力。打造“在线帮办”服务模块，提供“点对点”在线帮办服务，强化网上办事服务水平。以政府网站集约化平台统一知识问答库为支撑，精细化政务服务知识库，灵活开展政民互动，以数字化手段感知社会态势，辅助科学决策，及时回应群众关切。

24.持续强化“智惠导服”平台运行，提高应答“智能化”水平。继续调整更新“智惠导服”知识库，加强各分中心知识库精准度和覆盖范围，争取新增知识库数量400条以上；推进知识库精细化梳理，丰富完善三级知识库标签，提高智能问答匹配率，争取超过40%。加强应答人员业务能力提升培训，通过实时在线咨询、文件传输、远程协助为办事群众提供屏对屏、手把手咨询辅导，为不见面审批提供前端支撑。

（四）规范“承诺办”

25.全面推行行政审批告知承诺制度，进一步规范告知承诺制审批。各部门要梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则等，并向社会公布。立足简化办理流程、精简办理材料、强化提速增效，大力推广以“承诺制”为核心的极简审批服务，提供更多主题式、套餐式服务，推进审批事项“创新办”“集约办”“智慧办”和“兜底办”。

（五）延伸“就近办”

26.推进公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心(站)办理。在平阴经济开发区设置政务服务特色站点，推动实现“园区事、园区办”。深化政银、政邮合作，探索政务服务新业态，企业开办等高频政务服务事项进银行、邮政网点办理，实现政务服务“就近办、家门口办”。

（六）优化“跨域办”

27. 遵循《山东省“跨域通办”线下办理标准指引》要求，进一步优化提升窗口服务，完善帮办代办和协调联动机制，强化窗口人员培训，提高通办业务能力。主动加强与省内城市、黄河流域、经济发达地区的对接沟通，推动商事登记、民生事务等更多高频事项打破地域限制，开展跨域通办业务。年内实现与省内15市“跨域通办”全覆盖。指导各专业分厅及镇街便民服务中心开设政务服务“通办”专窗，加强业务培训，让“跨域通办”更便捷高效。

（七）拓展“自助办”

28. 打造政务服务自助终端体系，推动系统功能集成，整合公安、税务、不动产、公积金、社会保障、医疗保障、劳动就业、法律援助、水电气热等领域高频事项，实现更多事项全程自助办理。加大自助终端布设力度，选择部分“玫红驿站”配备自助终端，年内实现所有街道（镇）便民服务中心全覆盖，在县城和各便民服务中心内建设8处“24小时政务服务自助服务区”，实现7x24小时政务服务不断档，打造群众家门口的7×24小时政务服务“便利店”。

（八）完善“预约办”

29. 完善政务服务统一预约平台功能，拓展统一预约平台应用范围。整合全县各部门预约服务资源，实现全县政务服务事项7×24小时“一网通约”。建立首约负责制度，精准捕捉企业群众

诉求，主动靠前对接沟通，开展“事前预审”帮办服务，有效引导企业和群众选择线上渠道办事。推行“周末节假日开放、午间错时、下班延时”服务模式。

五、开展政务服务精准化提升行动

（一）提升政务服务精准化水平

30. 提升企业服务精准度，完善“1+9”服务民营企业服务平台，健全全县“市场主体库”“惠企政策库”，整合行政审批、综合监管、金融服务、社会信用等数据信息，集中梳理涉企政策，逐一确定惠企政策清单。发挥“金牌服务大使”服务职能，深入企业一线开展“专家会诊”“名师指路”活动，为企业提供“一企一策”定制服务。围绕“一件事·全过程”审批服务细化分工，构建专业服务队伍，及时跟进工作进度，为企业提供政策匹配、精准推送、在线兑现等惠企服务，让惠企政策一站直达企业。

31. “惠企政策”一口办理。依托“泉惠企”济南市企业服务综合智慧平台，对惠企政策以图文、视频、云讲堂等形式通过“智能+人工”、“7×24小时”在线远程服务，对市场主体关注度高、使用频率高的审批服务事项，搭建特色审批服务专区，为企业提供设立、运营、建设、变更、退出等“零距离、无差异、全周期、不打烊”的“一站式”惠企服务。

（二）打造企业服务党政企“平易办”综合体

32. 将全程审批服务跟踪、全程要素规范完整、全程事项无缝衔接、全程风险化解“四全”服务纳入便民服务综合评价体系，

打造“党务+政务+惠企”服务综合体，开启“平易办”全方位一体化服务新模式。

六、开展政务服务数字化提升行动

（一）推进数字政务建设

33. 依托“山东通”平台，拓展机关内部“一次办成”系统、政务内网办公系统的应用推广，加强各分中心和便民服务中心联系，通过平台实现政务信息互通和业务协同。拓展更多“信易+”应用场景，将国家政策推广到更多领域。推广“证件到期提醒服务”模式，利用大数据库，提前发现即将到期证件，及时提醒市场主体进行延期办理，最大限度减少市场主体延期换证现象发生。

34. 加快推进政务服务“网上办”“掌上办”。利用人工智能技术，针对高频事项提供无人工干预审批、刷脸审批等智能服务，优化企业群众办事体验。以服务“不见面”、办事“零接触”为目标，打破政务信息壁垒，推动以效能提升为导向的工作流程再造，将更多重点高频事项纳入“爱山东”“泉城办”APP掌上办服务，推进政务服务事项全流程移动端办理，真正实现“让数据多跑路，让百姓少跑腿”。

35. 推广跨层级双向“电子签印云审批”模式。依托三级政务服务体系，完善村级、镇街政务服务平台网上办事功能，转变纸质化审批的固定思维模式，在全市创新试点推广跨层级双向“电子签印云审批”模式。

（二）完善商事登记“24小时审批”

36. 实行商事登记“即时审批”服务模式，引导申请人通过“即时审批”APP发起申请，审批工作人员利用配发的移动终端对登记申请“即提即办、即审即核”，实现综合业务系统、全程电子登记系统、移动终端三方无缝对接，实现“上下班一个样，节假日不打烊”，打造全天候“掌上政府”。

七、保障措施

（一）加强组织领导。县政务服务中心要加强工作统筹协调，加强对改革推进情况的指导、协调和监督检查。各级各部门要高度重视政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化工作，健全工作机制，层层压实责任，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。要按照时间节点，细化任务分工，逐项落实落细，确保取得突破。要围绕企业群众需求，在服务便利化、数字化上取得显著提升，成为县市优化营商环境、助力企业纾困的重要举措。

（二）强化法治保障。及时清理和修改完善与推进政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化不相适应的地方性法规、政府规章和规范性文件。强化法治思维，运用法治思维和法治方式优化政务服务，持续推进“在泉城·全办成”“在平阴，您放心”改革。鼓励将行之有效并可长期坚持的做法，逐步上升为制度规范，为改革向纵深发展提供法治保障。

（三）强化窗口人员管理。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。鼓励按照行政办事员（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,增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。加强对政务服务中心窗口人员及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。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。

(四)强化督导考核。要加强对政务服务工作的督促指导,实行定期通报制度,对重点任务完成情况进行专项检查督导。以企业群众获得感和满意度为标准,完善监督考评机制,将各项任务纳入全县政务服务综合考核,确保各项改革任务落地落实。

(五)加强宣传推广。各级各部门要通过政府网站、政务服务平台、新媒体、基层宣传等多种形式,加强对政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化的政策解读和宣传,正确引导社会预期,积极回应社会关切,营造良好改革氛围。要及时总结推介政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化进展成效和经验做法,形成特色亮点工作材料,增强各级领导和社会各界对政务服务工作的关注度和支持力度。

平阴县人民政府办公室
2023年2月17日



平阴县人民政府办公室

2023年2月17日印发
