泰安市泰山区人民政府文件

泰山政发〔2024〕5号

泰安市泰山区人民政府

关于印发泰山区深化“高效办成一件事”

大力提升行政效能的若干措施的通知

各街道办事处、镇（乡）人民政府，各园区管委会，区政府有关部门：

《泰山区深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

泰安市泰山区人民政府

2024年7月23日

（此件公开发布）

泰山区深化“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）、《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）和[《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》](https://www.taian.gov.cn/art/2024/7/3/art_348680_7281.html" \t "https://www.taian.gov.cn/art/2024/7/10/_blank)（泰政发〔2024〕3号）要求，进一步优化政务服务，提升行政效能，结合我区实际情况，制定如下措施。

一、推进政务服务便捷高效

1.推进线下办事“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”五端业务协同。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，特别是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，积极配合市级部门对已推出的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。支持区直部门（单位）结合各自实际打造特色“一件事”。积极参与有关国家标准的制定。

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”服务。

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。加强与区外经济、人员交流紧密的县市区对接合作，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。2025年年底前，泰山区建成现代智慧“政务综合体”。

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治思维、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《泰山区政务服务管理办法》《泰山区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、高效处置企业群众诉求。健全常态化驻场办公制度，提高热线诉求办理质效，区司法局安排法律顾问轮流到慧治中心驻场办公，为群众、企业提供法律咨询、援助服务。持续开展区级领导干部现场办公工作，压实各方责任，高位推动破难题。完善“分流交办、下呼上应”“左呼右应、联合执法”工作机制，实现常态化运行，及时回应企业群众诉求。

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，邀请纪检监察、机构编制、司法等部门单位及律师、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。不断完善区政府领导到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。与市级12345政务服务热线平台保持贯通，同步优化升级，做到“凡诉必接、凡诉必办”。用好“泰山区民生诉求连心码”等区级受理渠道和平台，持续优化提升诉求反映、督促办理、群众评价等功能，实现服务端口前移、问题区内化解。持续提高全区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、倾向性的诉求数据变化趋势，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。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，不以区政府或区政府办公室文件印发，严格控制“经区政府同意”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，切实把好行文关、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，区政府部门召开的本部门、本系统、本行业工作会议，区政府领导同志原则上不出席。严格管理区政府常务会议议题，以部门名义联合发文、一般性工作汇报、非重大事项等议题，原则上不安排区政府常务会议审议。严控会议活动数量，加强展会、论坛等活动管理，未经区政府审批同意的，一律不得举办。

15.深化紧急信息联动报送。进一步强化党委政府与企事业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，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”有关政策宣传解读力度，扩大企业群众知晓率，让更多企业群众了解“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，分批推出区级政务服务领域和优化营商环境领域“揭榜挂帅”项目，提炼形成一些可复制可推广的经验做法和典型案例，积极争取“一件事”做法在省级、国家推广应用。

18.强化“高效办成一件事”督促落实。各级各部门要建立“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区政府报告。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：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，

区法院，区检察院，区人武部。

泰安市泰山区人民政府办公室 2024年7月23日印发