

中共聊城市委文件

聊发〔2020〕11号

中共聊城市委 聊城市人民政府 关于深化制度创新加快流程再造的实施意见

(2020年6月5日)

为进一步加强有效制度供给，着力打造手续最简、环节最少、成本最低、效率最高的办事流程，根据《中共山东省委、山东省人民政府关于深化制度创新加快流程再造的指导意见》（鲁发〔2020〕8号）要求，结合我市实际，制定本实施意见。

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，认真学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精

神，深入贯彻落实习近平总书记视察山东重要讲话、重要指示批示精神，把制度创新作为最关键的创新，把流程再造作为推进制度创新的根本性举措，以改革的思路、创新的办法，大力破除决策、管理、服务中的痛点难点堵点，构建持续优化、动态调整、迭代更新的流程再造“1+N”制度体系，促进整体流程的集约化、精准化、平台化、数字化，推动治理体系和治理能力现代化，激发高质量发展内生动力。

二、基本原则

——以人为本、服务群众。牢固树立以人民为中心的发展思想，践行“换位思考、主动服务、有求必应、无事无需不扰、结果评价”的服务理念，做到企业最关心什么、群众最期盼什么，流程再造就改什么、造什么，切实把流程再造成果转化为治理效能、服务效率，增强群众获得感、幸福感。

——对标一流、走在前列。按照市委“争创一流、走在前列”的目标要求，拿出对标先进城市标准再“高一点”的决心力度抓好各领域流程再造，力争在办事流程上更简便一点、在审批速度上更快捷一点、在政策措施上更优惠一点、在营商环境上更优化一点。

——目标引领、问题导向。着眼打造手续最简、环节最少、成本最低、效率最高的办事流程，勇于刀刃向内、自我革命，主动触及利益、推倒藩篱，坚决破解难点、疏通堵

点、打通卡点，推动营商环境不断优化、机关效能不断提升。

——系统集成、效率为先。注重横向互动、上下贯通，系统集成、协同高效，市、县（市、区）和市属开发区重点推行“一窗受理·一次办好”，乡镇（街道）、村（社区）重点放在基层社会治理、服务群众办事上。各级各部门配套联动、统筹推进，增强流程再造方案的关联性、耦合性。

三、主要任务

（一）持续深化简政放权

1. 加快推进“市县同权”。在做好省级行政权力事项下放承接工作的同时，按照“应放尽放、减无可减、放无可放”的原则，对除涉及国家安全、公共安全、生态安全和意识形态安全等重大敏感事项外的其它市级权力事项，逐步全面下放到县级实施。2020年6月底前，综合运用直接下放、委托下放、服务窗口前移和下放实质性审核权等方式，将市级行政许可事项调整到县级实施，提升县域发展要素集聚能力。（牵头单位：市政府办公室、市委编办、市行政审批局、市司法局）

2. 实施精准定向赋权。根据市经济技术开发区用权需求和工作实际，组织市直有关部门（单位）将市级经济管理权限放足放到位，实现涉企投资审批扁平化、便利化，做到“区内事区内办”。对其它省级开发区，因地制宜制定赋权清单，下放经

济管理权限。（牵头单位：市政府办公室、市司法局）

3. 规范行政权力事项运行。对市、县现有行政权力事项逐一深入论证，列出压减事项清单，大幅压减行政权力事项。对不适应经济社会发展需求的坚决取消；对市场机制能够有效调节的，转变管理方式，不再保留审批和许可。2020年10月底前，全面取消市、县层面设定的行政许可。对以备案、登记、注册、目录、年检、监制、认定、认证、专项计划等形式变相设置、实施的审批和许可进行集中清理整治。（牵头单位：市政府办公室、市委编办、市司法局）

（二）推进“一窗受理·一次办好”改革

4. 深化全领域无差别“一窗受理”改革。巩固全领域无差别“一窗受理”改革试点成果，在各县（市、区）和市属开发区政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心全面推行全领域无差别“一窗受理”。开展“一窗受理”服务标准化试点，逐步建立健全“一窗受理”标准体系。依托政务服务网、“爱山东”APP、大厅自助查询终端等建立多渠道综合查询窗口，深度优化信息内容，即时更新、同步更新，确保所有审批服务事项办事指南“触手可及”“一站通晓”。（牵头单位：市政府办公室、市行政审批局）

5. 再造办事流程实现“一次办好”。以办好群众眼中“一件事”为标准，扩大“一链办理”服务范围，实现不同

层级、不同部门之间关联事项并行办理、联审联办。按照省统一部署，抓好重点行业“一业一证”试点。实施新开办企业营业执照申领、社保登记、医保登记、住房公积金开户登记、印章刻制、涉税办理相关信息一表填报、全程网办，打造聊城企业开办“零材料、零成本、零见面、零距离、一个环节办理、2小时办结”的“4012”新模式。精简工程建设项目审批事项和条件，再造重点环节流程，全市范围内工程建设项目全流程审批时间最长不超过100个工作日，简易低风险项目不超过20个工作日，创新实施新建房地产开发项目“交房即办证”改革。研究制定告知承诺、容缺办理制度规范，对符合申请条件、核心要件齐全的依申请类政务服务事项，实行告知承诺、容缺受理，推行“容缺审批”。（牵头单位：市政府办公室、市行政审批局）

6. 推进重点高频民生事项“掌上办”。加强“爱山东”APP聊城分厅建设，将其打造成为全市移动政务服务“总门户”，进一步提升企业和群众办事便捷度、满意度。坚持高频优先、体验至上、标准统一、协同联动，推进高频民生事项“掌上办”。2020年12月底前，“爱山东”APP聊城分厅实现全市“掌上办”服务事项不少于200项，适合掌上办理的高频政务服务事项“应上尽上”，提供不少于15类电子证照“亮证”服务。（牵头单位：市大数据局）

7. 构建差异化监管新模式。创新监管理念、监管制度和监管方式，全面建立市场主体信用记录，健全完善以信用为基础的精准监管、以承诺为引领的全生命周期监管、鼓励创新创业的包容审慎监管、严惩重罚的重点监管、高效协同的联合监管，加快构建差异化监管模式，全力打造一流营商环境。（牵头单位：市发展改革委、市市场监管局）

（三）全面便民惠民利民

8. 建立“接诉即办、一单通达”机制。充分发挥新组建的12345市民热线受理中心作用，群众及社会各界的投诉、举报、咨询、意见建议等事项，统一由12345市民热线受理中心受理。中心受理的工单直接派发到所属乡镇（街道）或涉事部门（单位），减少中间环节，实现工单转办“零换乘”。针对反映事项类型，明确处置、反馈时限，确保“接诉即办”，件件有着落，事事有回音。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室、市市民热线受理中心、市发展改革委）

9. 全周期服务高层次人才。精简引进程序，对全职引进到市事业单位工作的高层次人才，纳入机构编制实名制管理，手续办理时间压缩至2个工作日内，凭“山东惠才卡”即可办理。建立高层次人才高级职称评审“直通车”，高层次人才可直接申报高级职称，不受国籍、户口、原职称资格、学历资历、继续教育、申报条件等限制，免于职称评

审委员会组织的业务测试和支医支教等基层服务经历；向省级以上开发区下放特色专业职称中级评审权限，建立开发区特色专业职称评审制度。开通绿色通道，为高层次人才提供医疗保健、子女入学（转学）等个性精准服务。（牵头单位：市委组织部、市人力资源社会保障局）

10. 推动不动产登记“一网通办”。优化不动产登记流程，对不动产查封、解押、地址变更、更名变更、异议等一般登记业务即时办结，对非涉税抵押登记业务和涉及转移、抵押联办但已完成缴税的业务1日办结。根据省统一部署，及时将市、县（市、区）不动产登记业务办理系统接入省不动产登记“一网通办”便民服务平台，实现不动产登记“一网通办”、异地可办。（牵头单位：市自然资源和规划局）

11. 推行医疗保障经办服务“六统一”。落实医疗保障经办服务事项名称、申办材料、经办方式、办理流程、办结时限、服务标准“六统一”要求，通过流程再造、精简优化，实现申办材料整体精简30%以上，办理时限整体压缩50%以上，非即时办结事项比国家规定时限压缩60%以上，医疗保险关系转移接续、门诊慢性病异地联网结算、异地就医转诊转院备案报销等高频民生事项办理流程压缩50%以上，医保经办服务事项“网上办”和“掌上办”不低于80%。2020年8月底前，除医疗费手工报销、个人账户资

金提取等暂由现场办理的事项外，其余事项全部实现对公业务“网上办”和个人业务“掌上办”。（牵头单位：市医保局）

（四）大力加强机关效能建设

12. 再造部门内部办事流程。对部门内部流程进行扁平化再造，将有关事务决策执行由5个层级（主要负责同志—分管负责同志—科长—副科长—一般工作人员）压减为2个层级（顶格领导—所有工作人员），运行时限压减50%以上。对涉及多个科室的重要工作，指定一个科室牵头，实行“一口对外”。按照同类事项一条线运行、一个领导分管、一个科室负责到底的原则，加强业务、信息、流程整合，提升科室动态适应性，实行“限时办结、一次办好”。加强科长队伍建设，打通工作运行“中梗阻”。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室、市委编办）

13. 再造部门之间办事流程。对横向部门之间流程进行协同化再造，打通部门间沟通、协调、配合等壁垒，实现跨部门事项“一次办好”比例达70%以上；部门间征求意见时长压减至1个工作日，会签文件时长压减至3个工作日内。对涉及多个部门的事项，实行谁主办、谁牵头、谁负责，并赋予牵头部门评价各参与部门工作绩效的实际权责。编制政府部门职责边界清单、部门及内设机构职责任务清单，完善政府部门权责清单，研究制定市级机关职能运行监

管暂行办法，加强部门职能运行管理。综合运用人大政协跟踪调研、电视问政、挂牌督导以及媒体曝光、政务热线等多种方式，督促工作落实。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室、市委编办）

14. 再造部门公开透明决策流程。建立决策实施的公开机制，推行决策事项公开答辩、听证会等制度，邀请“两代表一委员”、企业家、专家学者等社会各界人士参加有关重大政策举措答辩、听证，一般事项可面向本部门开展答辩、听证。建立行业协会商会主要负责人列席有关会议制度，开辟信息“直通车”，充分赋予市场主体知情权、发言权。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室）

（五）强化大数据支撑

15. 夯实云、网两个基础。统筹推进政务云、网等公共基础设施集约化、一体化建设，促进资源高效合理利用。进一步优化构建集计算、存储、安全为一体的政务云平台，完善政务云服务目录，推动部门系统上云工作，按照“应上尽上”的原则，2020年年底前上云率达到100%。进一步优化电子政务网络架构，加快政务网络与卫生健康、医疗保障等公共服务网络互联接入区建设，实现网络跨域融合互通。2020年年底前，完成电子政务外网IPv6改造，进一步提升网络安全保障能力。（牵头单位：市大数据局）

16. 加强数据资源体系建设。强化市大数据管理服务平台建设，推进数据资源统筹规划、分类管理、整合共享，着力构建基础库、主题库、专题库和通用业务库“四库一体”的政务数据资源体系。健全数据供需常态化对接机制，按照省级返还数据管理工作安排，2020年6月底前，完成法人单位、公共信用部分数据返还对接；实现无条件共享数据直接获取，有条件共享数据限时反馈；探索开展市级对县级的数据返还试点。扩大公共数据开放，重点推动社会关切、需求强烈的公共信用、交通运输、生态环境、市场监管等领域政务数据向社会开放，力争2020年年底将水、电、气、暖等主要公共服务数据纳入开放范围。（牵头单位：市大数据局）

17. 统筹推进数据“深应用”。开展“数聚赋能”行动，强化数据开发利用，全面支撑业务流程再造。推动政务服务高效化，对多类别、多行业数据进行逻辑整合，开发大数据可视化应用场景，实现政务服务数据支撑“一张图”；探索利用区块链数据共享模式，促进业务协同办理。推动社会治理精准化，加快基层网格信息数据整合共享，完善市级政法综治网格化系统；建好市应急指挥信息平台，提升安全生产类、自然灾害类突发事件应急处置能力。推动宏观决策科学化，构建大数据分析模型，提升决策服务水平；建设政策专题数据库，实现政策的自动抓取、解读。（牵头单位：市大

数据局、市委政法委、市应急局)

四、组织保障

(一) 加强组织领导。各级各部门党委(党组)要切实提高政治站位,充分认识流程再造的重要性和必要性,把推进流程再造作为“一把手”项目、“牛鼻子”工程,放在突出位置来抓,为流程再造改革提供坚强有力保障。要建立长效工作机制,紧跟形势发展,不断改造旧流程,持续推出新流程,健全完善流程再造“1+N”制度体系。

(二) 打造样板流程。流程再造涉及多领域多方面,关系各岗位各环节。各级各部门要积极担当作为,立足自身职能,对标先进、瞄准最优,刀刃向内、自我革命,既要落实好规定动作,又要创新自选动作,着力打造一批标准样板流程,让企业和群众真正“足不出户、点点鼠标、一次办好”。

(三) 严格督查落实。把推进流程再造情况,纳入日常督查和年度改革考核重要内容。采取多种形式,问需于民、问效于民,广泛开展企业、群众政务服务满意度调查,把企业、群众满意不满意作为评价流程再造成效的重要依据。大力选树流程再造中的典型单位、典型个人,充分调动起方方面面的积极性。

(此件公开发布)

中共聊城市委办公室

2020年6月8日印发
