

枣庄市行政审批服务局文件

枣行审〔2020〕63号

枣庄市政务服务“一链办理” 实施方案

为深入推进“一窗受理·一次办好”改革，助力全市政务服务优化和营商环境改善，根据《山东省政务服务“一链办理”实施方案》（鲁政办字〔2020〕62号）要求，现就推进政务服务“一链办理”工作制定如下实施方案。

一、总体要求

在政务服务事项标准化和颗粒化梳理基础上，以企业和群众高效办成“一件事”为导向，再造关联事项“一链办理”主题服务流程，建立市级统筹、部门协同、市区联动、线上线下融合新模式，实现“一件事”一个窗口、一张表单、一组流程、一套材料、一次办好。

二、工作目标

以企业和群众高效办成“一件事”为目标，组织各相关部

门按照工作职责，聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、交通运输等重点领域和老年人、残疾人、退役军人、高校毕业生、高层次人才等重点人群，集成“一件事”所涉及的政务服务事项，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构等进行流程再造，实施一体化办理。2020年9月底前，将首批主题服务事项纳入省“政务服务一网通办”总门户运行并实施动态管理；12月底前，新推出一批面向企业和群众主题式“一链办理”服务事项，与企业和群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项基本实现“一链办理”。

三、重点任务

（一）统一流程标准。就“一件事”关联办理事项，找出事项间的逻辑关系、数据间的关联关系，梳理出企业和群众视角的“一件事”，确定一批“一链办理”事项，研究提出牵头单位、配合单位，编制形成统一的事项清单。在政务服务事项标准化基础上，通过充分调研、征求意见等方式，系统梳理“一链办理”事项办理环节，对多个部门审批环节归并、压缩、优化，形成新的办理流程。组织对办成“一件事”的办事流程、办理时限、所需材料、收费标准等进行全面梳理，深入研究分析企业群众办事的痛点、堵点、难点问题，理顺前后置关系，形成系统整合、数据共享、业务协同的具体工作方案。按照“三级七同”和“减环节、减材料、减时限、减跑动”要求，全力推动业务整合和流程再造，形成一张表单、统一受理、同步审批、统一反馈的事项流程标准。要将“一件事”涉及的多个政

务服务事项的办理依据、办理条件、申请材料、基本流程、收费依据及标准、办理时限等进行整合，统一编制“一链办理”服务指南，实现全市“一链办理”事项流程标准化管理。

（二）完善系统功能。依托一体化政务服务平台推行一件事“一链办理”，提供“套餐式”服务。结合政务服务事项最小颗粒度梳理，对一件事主题所涉及的事项、材料、表单、流程逐一梳理。对各审批环节中的重复材料、过程材料进行删减，形成“一张材料清单”；对涉及子事项的办理流程进行关联识别、集成和优化，建立套餐式服务超市，供群众自主选择办理。对各环节申报表单进行分析与归并，形成“一张表单”，实现“综合窗口一次办”。进一步优化统一身份认证体系，在“一件事”主题服务中推广电子营业执照、电子身份证等证照应用，简化必须到现场进行身份核验和取证的审核环节，进一步减少跑动次数。

（三）优化窗口服务。以企业和群众“办成一件事”为标准，推动实体大厅“一链办理”，依托无差别“一窗受理”智慧大厅建设，实现跨部门、跨领域、跨层级的一窗受理。结合行业综合许可“一业一证”改革，建立“一件事”服务事项“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”新模式。对“一件事”关联事项需市、区（市）跨层级办理的，在符合法律法规的前提下，按照市、区（市）政务服务一体化建设原则，实行市、区（市）联动机制，统一受理出证，分级负责办理。制定“一链办理”服务规范，厘清职责边界，明确工作标准，健全线上、线下材料流转和归档等机制，动态管理目录清单和办

事流程。强化窗口人员培训，提高服务的精准化，推行“一次告知”，引导指导服务对象填写“一张表单”。鼓励实现民生领域的关联事项“一窗办结”；延伸企业开办服务链条，大力推行行业综合许可“一业一证”改革；优化简化工程建设项目审批服务流程，对具备条件的事项实行容缺受理、承诺办理；涉及需由申请人登录国家、省级业务系统办理的，可授权委托审批人员开展线上帮办代办服务。

（四）推动上网运行。实施智能导引、一次告知。积极研究“一件事”集成事项的场所、设备、资金、人员、制度等管理的要求，制作递进式问卷进行智能导引，实现企业群众个性化、智能化“一件事”一次性告知服务。实现表单预填和材料复用。积极探索智能填表，推动表单基本信息自动填入、业务信息选择生成，实现“填表”到“补表”、“补表”到“审表”的转变。进一步关联整合材料信息和电子证照目录、数据资源目录，最大限度减少申请人重复提交材料。按照“成熟一批、公布一批、上线一批”的原则和立足实际、相对最优、普遍适用标准，组织开展“一链办理”事项的发布、个性化认领和优化等工作。待优化完成后，及时在省“政务服务一网通办”总门户“一链办理”专区上网运行。

（五）加强运行管理。依托山东省政务服务事项管理系统对全市政务服务“一链办理”事项进行监督和管理，并持续做好事项清单和系统功能的迭代升级。各区（市）要在落实好“规定动作”的同时，立足现有基础和工作实际，持续丰富和完善“一链办理”事项，提升运行水平，形成本地特色亮点。

四、保障措施

（一）加强组织领导，明确责任分工。各区（市）、各科室要高度重视政务服务“一链办理”工作，牵头科室要切实发挥统筹协调和指导监督作用，研究解决工作中遇到的困难和问题。要细化责任分工，明确时间节点，全面抓好工作落实。

（二）加强宣传引导，形成良好氛围。要充分利用各类新闻媒体，积极宣传政务服务“一链办理”事项。对流程优化事项的操作指南进行全流程解读，让企业和群众真正能用、好用、爱用。积极回应社会关切，正确引导社会预期，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好改革氛围。

（三）加强监督指导，确保责任落实。市行政审批服务局将定期监督检查政务服务“一链办理”工作开展情况，重点对事项认领、上网运行、办件数据、自选事项等方面进行评价，适时通报工作推进情况。对工作推进迟缓、影响整体工作进度的，进行重点通报并对相关负责人进行约谈。


枣庄市行政审批服务局
2020年9月21日