济宁市人民政府办公室

济宁市人民政府办公室
关于印发济宁市政务服务“一链办理”实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区管委会，市政府各部门、单位：

《济宁市政务服务“一链办理”实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

济宁市人民政府办公室

2020年7月24日

（此件公开发布）

济宁市政务服务“一链办理”实施方案

为贯彻落实省政府办公厅《关于印发山东省政务服务“一链办理”实施方案的通知》（鲁政办字〔2020〕62号）要求，持续提升我市政务服务水平，现结合实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以企业和群众“办成一件事”为导向，再造关联事项“一链办理”主题服务流程， 按照市级统筹、部门协同、整体联动、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。2020年7月底前，将首批100项主题服务事项纳入省一体化政务服务平台运行并实施动态监管；12月底前，再推出一批主题式“一链办理”服务事项，基本实现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”。

二、重点任务

（一）统一流程标准。聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交警、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确定一批“一链办理”事项，制定统一的事项清单。在政务服务事项标准化基础上，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，制定新的办理流程。按照“三级十

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，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。（**牵头单位：市行政审批服务局，责任单位：市直有关部门、单位，各县市区、功能区**）

（二）**强化信息支撑**。推动全市“互联网+政务服务”平台迭代升级。2020年年底前，完成政务服务平台与市级自建系统的对接，待省级打通后第一时间完成省级自建系统的对接。加快完善电子印章系统、物流系统、支付系统和安全保障体系、运维管理体系，完善“爱山东”“济时通”等APP的开发应用，促进“掌上办”“指尖办”。（**牵头单位：市行政审批服务局，市大数据中心，责任单位：市直有关部门、单位，各县市区、功能区**）

（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”，实现跨部门、跨领域、跨层级的一窗受理。2020年8月底前，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“一业一证”改革；优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。（牵头单位：市行政审批服务局，责任单位：市直有关部门、单位，各县市区、功能区）

（四）推动上网运行。坚持立足实际、相对最优和普遍适用的标准，按照“成熟一批、公布一批、上线一批”的原则，及时在政务服务网开设“一链办理”专区，公布“一链办理”服务事项清单，配置电子表单，打通网上申报渠道，实现线上线下同步运行、同步推进。（牵头单位：市行政审批服务局，责任单位：市直有关部门、单位，各县市区、功能区）

（五）加强运行管理。建立完善电子监察系统，重点围绕“一链办理”开展全程监督、评价并及时反馈；拓展效能监督深度广度，强化对“互联网+政务服务”平台、数据共享交换平台、线上线下融合、电子政务外网云平台等使用效能的监督。严格落实政务服务“好差评”制度，确保服务过程有追踪、受监督，办事群众可以实时评价。（牵头单位：市行政审批服务局，市大数据中心，责任单位：市直有关部门、单位，各县市区、功能区）

三、组织保障

（一）加强组织领导，明确责任分工。各级各部门要高度重视政务服务“一链办理”工作。各级政务服务管理部门要细化责任分工，明确时间节点，抓好工作落实。各级大数据管理部门负责数据资源共享、电子证照、电子印章应用等技术支持工作。各级财政部门要加大支持力度，做好支撑保障。

（二）加强宣传引导，形成良好氛围。充分利用各类新闻媒

体，积极宣传政务服务“一链办理”事项。采用多种方式，对“一链办理”操作指南进行全面解读解说，让企业和群众真正能用、好用、爱用。做好政府门户网站信息发布和政策解读工作，正确引导社会预期，积极回应社会关切。创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好改革氛围。

（三）强化考核监督，确保责任落实。“一链办理”效果是检验放管服改革成效好坏和营商环境优劣的重要标尺。要综合运用电子监察、现场和在线评价等多种方式，针对“一链办理”开展企业群众满意度调查，让企业群众评判改革成效。市政府办公室将定期督导检查，对工作推进缓慢、影响整体工作进度的，进行通报并对相关负责人进行约谈。有关工作落实情况将纳入政务服务年度评估、评价范围。