

济宁市持续深入优化营商环境和 推进政府职能转变领导小组办公室

济营转办〔2024〕3号

济宁市持续深入优化营商环境和 推进政府职能转变领导小组办公室 关于印发《2024年优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”实施方案》的通知

各县（市、区）人民政府办公室，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区管委会办公室，市有关部门、单位：

现将《2024年优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案》印发你们，请按照职责分工抓好工作落实。

济宁市持续深入优化营商环境和
推进政府职能转变领导小组办公室

2024年4月15日



2024 年优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事” 实施方案

为全面贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于提升行政效能决策部署，进一步提高政务服务质量和便民服务水平，按照《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）和《山东省人民政府办公厅关于优化提升“爱山东”政务服务平台功能支持“高效办成一件事”若干措施的通知》（鲁政办字〔2024〕8号）等文件精神，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

深入践行“以人民为中心”的服务理念，坚持系统性思维、整体式推进、全流程再造、数字化引领，注重顶层设计和基层探索有机结合、技术创新和制度创新双轮驱动，全面推行“民事无忧”服务模式，深入开展政务服务提速提效行动，积极推进线上线下服务深度融合，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感，持续塑强“济易办”政务服务品牌，打造一流营商环境，助推全市经济社会高质量发展。

二、主要任务

（一）加强政务服务体系建设

1.健全运行管理“一套标准”。围绕业务运行、窗口服务、人员管理等方面，分批制订制度标准或规范指引。规范完善“首席事务代表”、首问负责、一次性告知、限时办结、“24小时不打烊”等制度。建立健全窗口办事员职业晋升和技能等级薪酬制度，2024年底前，选择部分县市区开展试点，采取政府购买服务方式，推进政务服务管理机构统一配备、规范管理综合窗口工作人员。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

2.推进线下办事“只进一门”。完善集约高效的线下政务服务体系，除受场地限制或涉及国家秘密情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务大厅集中办理，实现一窗受理、一站办理、一次办好。确需保留的部门分厅要纳入一体化管理，按统一要求提供规范服务。2024年4月底前，在各级政务服务大厅公示进驻事项清单，及时公布办理窗口、受理和办结时限等信息。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

3.推进线上办事“一网通办”。加强政务服务“一张网”建设，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入同级政务服务平台管理和办理。推动更多高频事项“全程网办、掌上可办、一次办好”。2024年6月底前，优化政务服务地图功

能，提供精准预约、排队提醒等个性化服务。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

4.推进群众诉求“一线应答”。依托 12345 政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置重点领域专席，不断提升 12345 热线接办效率。强化各级政务服务大厅综合咨询专线建设，建立完整全面的知识库，加强与 12345 政务服务便民热线业务协同，健全政务服务咨询办理“快反机制”。（责任单位：市社会治理中心、市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

（二）深化政务服务效能改革

5.加快“同标同源”建设。全面落实事项运行标准化，推进办事指南等政务服务标准化成果全渠道输出、全领域应用。持续推进“四减”（减材料、减环节、减时限、减跑动）工作，定期通报重点领域高频事项优化情况。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

6.深化“一窗受理”改革。严格规范窗口设置，推动政务服务事项“进大厅、进综合受理窗口、进综合出件窗口”，提升窗口集成服务质效。在基层便民服务中心推行“全科窗口”服务。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

7.提升“一屏统览”系统。开发建设政务服务运行管理系统，

汇总分析政务服务办件材料、审批结果等数据，监测、督导各级各部门政务服务运行情况。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

8.加快“智慧大厅”建设。围绕“人、事项、设备”三要素，以“集成化、标准化、智慧化、人文化”为方向，2024年9月底前，试点开展“智慧大厅”建设，实现“线下大厅、线上管理”。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

9.深化线上线下“网厅融合”。规范各级政务服务场所“网上办事区”建设，积极打造网上办理优先、线上线下融合的协同供给体系。加强与银行、邮政、商超、医院、园区合作，建设标准化政务服务合作站点。加快综合自助终端建设，为企业群众提供查询、打印和事项申报等服务，打造“线上一网、线下一厅、身边e站”的“15分钟政务服务圈”。（责任单位：市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

10.规范政务服务“好差评”。坚持“有事项、有办件，才有评价”原则，推动所有依申请政务服务事项评价数据向“爱山东”政务服务平台汇聚，建立通报制度，形成“好差评”数据月报。4月底前，组织市医保局开展政务服务“好差评”提质升级试点。（责任单位：市行政审批服务局、市医疗保障局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

（三）推进政务服务模式创新

11.推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发，将关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。全面落实国家 2024 年“高效办成一件事”重点事项清单，10 月底前，对已推出的“一件事”服务场景完成迭代更新，逐一制订工作规程。持续深化推广病历“掌上查”、公租房管理服务全链条网上办、新能源充电桩报装“一件事”等服务，打造全省示范标杆。（责任单位：市行政审批服务局、市卫生健康委、市住房城乡建设局、市大数据局、济宁供电公司，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

12.推进异地事项跨域办。优化各级政务服务场所跨域通办收件、办理环节，完善两地窗口协同联动机制。采用远程虚拟窗口服务方式，打造“异地收件、远程办理、协同联动、快递配送”跨省通办服务新模式。（责任单位：市级政务服务部门；各县市区、功能区）

13.推进重点事项帮代办。围绕残疾人、老年人等特殊群体办事需求，完善上门办、视频办、“云指导”等服务形式。围绕企业运营、项目建设等专业性需求，建立“企业服务专员”“项目管家”等机制。（责任单位：市级政务服务部门；各县市区、功能区）

14.推动高频事项“智能办”。通过鲁通码、电子证照等数据共享应用，采取自动抓取、核验审批材料关键数据和信息，实现企业群众“材料免提交”“表单免填写”。深化升级证照延续“无感智办”，通过证照临期系统自动提醒，申报信息自动推送，信息

确认后自动审批办结。（责任单位：市级政务服务部门；各县市区、功能区）

15.深化惠企惠民政策“免申即享”。围绕涉及公民、法人和其他组织的财政性资金补贴、减税降费、资金扶持等需要兑现的政策，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、公开展示，加快实现标准化梳理、数字化管理。迭代升级“惠企通”平台，汇聚行业部门企业信息，从行业类别、经营状况等方面精准画像，实现政策智能匹配、自动推送。（责任单位：市政府办公室、市行政审批服务局、市大数据局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

16.推动办事体验“闭环优化”。将“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动固化为持续性、制度性工作，推动部门主要领导每季度走进政务大厅、登录办事平台，直接感受政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”，针对性开展流程优化，不断提升群众办事体验。（责任单位：市级政务服务部门；各县市区、功能区）

（四）强化政务服务平台支撑

17.强化政务服务平台基础能力。持续优化完善“爱山东”政务服务平台，加强用户体验设计，提升服务体验。加强业务中台建设和对接，持续拓展服务和事项接入范围，赋能各级综合窗口、自助终端等。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

18.加快推进“一企（人）一档”建设。强化数据归集、清洗、治理和判断，对单个企业（个人）进行记录、描述。以业务需求为导向，优化企业和个人专属服务空间，统筹推进“一企（人）一档”建设，支撑更多个性化场景应用。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

19.持续深化“无证明城市”建设。深化电子证照应用，加强电子证照数据归集和质量管理，提高电子证照实际应用比例。丰富“鲁通码”应用场景，拓展电子签名和电子印章在政务服务中的应用。推动电子归档功能建设，加快实现电子档案管理基本覆盖高频政务服务事项。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

20.持续加强数据汇聚、共享应用。完成市县一体化大数据平台建设，分级分类推进各领域数据资源统一汇聚和服务。健全高效的数据供需对接机制，常态化组织开展数据供需对接，提升数据共享时效性、精准性。加快建设政务服务统一信息库。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局，市级政务服务部门；各县市区、功能区）

三、组织保障

（一）加强组织领导。各级各有关部门要切实加强组织领导，研究制定本部门、本领域“高效办成一件事”工作方案，健全工作机制，建立工作台账，有力有序推动各项任务落到实处。承担“高效办成一件事”2024年度重点事项任务的牵头部门，要加强

统筹协调，主动向对口的省直部门沟通汇报，积极向试点地区对标学习，在原有工作基础上，高标准、高质量推进工作落实。

（二）突出创新示范。各级各有关部门要牢固树立“高效办成一件事”理念，聚焦企业群众需求，围绕改革发展的难点堵点，深化流程再造、数据赋能，持续推进模式创新、服务优化、效能提升。常态化开展“揭榜挂帅”活动，扩大“一地创新、全市应用”成果。

（三）强化督导检查。建立健全政务服务督查评价指标体系，将“高效办成一件事”纳入重点督查事项，对年度工作任务进行细化分解，跟踪督导部门落实情况，实行“蓝黄红”标识，每月通报工作进展，确保工作落实到位。

（四）加大宣传推广。各级各有关部门要充分利用政务直播、视频解读等多种形式，广泛宣传政务服务便民利企措施，提升企业群众知晓度和参与度，积极营造良好氛围。组织开展政务服务优秀案例评选、“高效办成一件事”建功竞赛等活动，及时总结提炼好的经验做法，推动相关经验和模式在全省全国推广。

附件：1.“高效办成一件事”2024年度重点事项清单

2.市级政务服务部门名单

附件 1

“高效办成一件事” 2024 年度重点事项清单

阶段	序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
(一) 企业事项					
准入 准营	1	企业信息 变更“一件 事”	企业变更登记	★市行政审批服务局 ★市市场监管局	
			企业印章刻制	市公安局	
			基本账户变更	市人行	
			税控设备变更发行	市税务局	
			社会保险登记变更	市人力资源社会保障局	
			住房公积金企业缴存登记变更	市住房公积金管理中心	
	2	开办运输 企业“一件 事”	企业营业执照信息核验	★市行政审批服务局	
			道路货物运输经营许可（危险货物道路运输经营、使用总质量 4500 千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外）	市行政审批服务局 市交通运输局	
			普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理	市行政审批服务局 市交通运输局	
	3	开办餐饮店 “一件事”	企业营业执照信息核验	★市行政审批服务局 ★市市场监管局	
			食品经营许可	市行政审批服务局	
			户外招牌设施设置规范管理	市城市管理局	
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	市消防救援支队	
经营 发展	4	水电网 联合报装 “一件事”	水电气网接入外线工程联合审批	★市行政审批服务局 ★市住房城乡建设局	
			供电报装	国网济宁供电公司	
			燃气报装	供气企业	
			供排水报装	市行政审批服务局 山东公用控股有限公司	
			通信报装	市工业和信息化局 济宁市通信发展办公室 网络运营商	
	5	信用修复 “一件事”	统筹在“信用中国”（山东济宁）网站建立相关失信信息信用修复指引	★市发展改革委	
			行政处罚信息修复	市发展改革委 市市场监管局	
			异常经营名录信息修复	市市场监管局	
			严重失信主体名单信息修复	设列严重失信主体名单的有关部门	

阶段	序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
经营发展	6	企业上市 合法合规 信息核查 “一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、 汇总和结果送达	★市发展改革委	
			企业城市管理领域无违法违规信息核查	市城市管理局	
			企业规划自然资源领域无违法违规信息核查	市自然资源和规划局	
			企业违反劳动保障法律法规信息核查	市人力资源社会保障局	
			企业生态环境保护领域无违法违规信息核查	市生态环境局	
			企业市场监管领域无违法违规信息核查	市市场监管局	
			企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查	市卫生健康委	
			企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查	市文化和旅游局	
			企业应急管理领域无违法违规信息核查	市应急局	
			企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查	市住房城乡建设局	
			企业人员住房公积金缴存信息核查	市住房公积金管理中心	
			企业科技领域无违法违规信息核查	市科技局	
			企业交通运输领域无违法违规信息核查	市交通运输局	
			企业合法纳税情况无违法违规信息核查	市税务局	
			企业知识产权领域无违法违规信息核查	市市场监管局	
			企业水资源保护领域无违法违规信息核查	市城乡水务局	
			企业消防安全无违法违规信息核查	市消防救援支队	
			电信监管领域无行政处罚信息核查	市工业和信息化局	
注销退出	7	企业破产 信息核查 “一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、 汇总和结果送达	★市法院	
			企业车辆信息核查	市公安局	
			企业不动产登记信息核查	市自然资源和规划局	
			社会保险参保缴费记录核查	市人力资源社会保障局 市税务局	
			企业注册、登记等基本信息核查	市行政审批服务局	
			企业人员医保缴存信息核查	市医保局 市税务局	
			企业房产信息核查	市住房城乡建设局	
			企业人员住房公积金缴存信息核查	市住房公积金管理中心	
			企业纳税缴税情况信息核查	市税务局	
			企业海关税款缴纳、货物通关信息核查	济宁海关	

阶段	序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
注 销 退 出	8	企业注销 登记“一件 事”	税务注销	市税务局	
			企业注销登记	★市行政审批服务局 ★市市场监管局	
			海关报关单位备案注销	济宁海关	
			注销社会保险登记	市人力资源社会保障局	
			银行账户注销	市人行	
			企业印章注销	市公安局	
(二) 个人事项					
出 生	9	新生儿出生 “一件事”	《出生医学证明》办理(首签)	★市卫生健康委	
			预防接种证办理	市卫生健康委	
			本市户口登记(申报出生登记)1岁以下婚内本市生育	市公安局	
			社会保障卡申领	市人力资源社会保障局	
			生育医疗费用报销	市医保局	
			办理居民医保登记	市医保局	
			科学育儿指导服务登记	市卫生健康委	
入 学	10	教育入学 “一件事”	新生入学信息采集	★市教育局	
			户籍类证明	市公安局	
			居住证证明	市公安局	
			不动产权证书	市自然资源和规划局	
			社会保险参保缴费记录查询	市人力资源社会保障局	
生 活	11	社会保障卡 居民服务 “一件事”	就业和人力资源服务、社保服务	★市人力资源社会保障局	
			就医购药	市医保局	
			交通出行	市交通运输局	
			文化体验	市文化和旅游局	
	12	残疾人服务 “一件事”	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、 注销、残疾类别/等级变更	★市残联	
			困难残疾人生活补贴	市民政局 市残联	
			重度残疾人护理补贴	市民政局 市残联	
			残疾人就业帮扶	市人力资源社会保障局 市残联	
			城乡居民基本养老保险补助	市人力资源社会保障局	

阶段	序号	“一件事” 名称	具体事项	责任部门 (★为该“一件事”牵头部门)	备注
退休	13	退休“一件事”	参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认	★市人力资源社会保障局	
			基本养老保险视同缴费年限认定	市人力资源社会保障局	
			特殊工种提前退休核准	市人力资源社会保障局	
			因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休(退职)核准	市人力资源社会保障局	
			新增退休人员养老保险待遇核定发放	市人力资源社会保障局	
			基本医疗保险视同缴费年限核定	市医保局	
			离休、退休提取住房公积金	市住房公积金管理中心	
			城镇独生子女父母奖励金	市卫生健康委	
			户籍信息确认	市公安局	
身后	14	身后“一件事”	出具死亡证明(正常死亡)	★市行政审批服务局 市卫生健康委	
			出具死亡证明(非正常死亡)	市公安局	
			开具火化证明	市民政局	
			参保人员个人账户一次性支取(基本医疗保险)	市医保局	
			个人账户一次性待遇申领(养老保险)	市人力资源社会保障局	
			遗属待遇申领	市人力资源社会保障局	
			户口注销	市公安局	
			驾驶证注销	市公安局	
			提取公积金(死亡)	市住房公积金管理中心	

附件 2

市级政务服务部门名单

市委办公室(市档案局)、市委统战部(侨办、民族宗教局)、市委编办、市社会治理中心、市残联

市发展改革委、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市城市管理局、市交通运输局、市城乡水务局、市农业农村局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市退役军人局、市应急局、市外办、市行政审批服务局、市市场监管局、市体育局、市统计局、市医保局、市国动办、市能源局、市大数据局、市社会保险事业中心、市畜牧兽医事业发展中心、市知识产权事业发展中心、市住房公积金管理中心、市公共资源交易服务中心、市港航事业发展中心

市消防救援支队、市安全局、市税务局、济宁海关、市人行、市气象局、市邮政管理局、市烟草专卖局、市防震减灾中心、济宁供电公司、济宁市通信发展办公室