

周村区人民政府
关于印发周村区深化“高效办成一件事”
大力提升行政效能若干措施的通知

周政发〔2024〕23号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

现将《周村区深化“高效办成一件事”大力提升行政效能若干措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

周村区人民政府
2024年7月17日

（此件公开发布）

周村区深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能若干措施

为深入贯彻落实国务院、省、市关于深化“高效办成一件事”大力提升行政效能有关要求，结合我区实际，制定如下措施。

一、推进政务服务提质提效

1. 推进线下办事“只进一门”。结合全区政务服务事项标准化梳理成果，深化政务服务“一门办理”，原则上政务服务事项均纳入区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。组织区各级政务服务中心公布进驻事项，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。深化基层服务“多元融合”，加强和规范镇（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，构建便捷高效“1530”政务服务圈。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

2. 推进线上办事“一网通办”。创新应用大数据、人工智能等新技术，推行智能导引、智能预填、智能预审、智能审批服务，推出一批“智能办事”服务场景，提升政务服务“智能办”水平。（牵头单位：区大数据局、区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

3. 推进“一件事”场景服务。全面落实国务院 2024 年“高效办成一件事”13 项重点项目清单，高质量完成开办道路运输企业、

信用修复、企业破产信息核查、社会保障卡居民服务等一件事”。配合省、市级做好一件事”流程开发、配置，系统联通和数据共享等工作。持续抓好已推出的“一件事”运行落实、优化提升。发挥“1+3+N”（即1个“一件事”牵头部门，区行政审批服务局会同区大数据局、区政府办公室3方统筹推进，“N”个业务部门密切配合）推进机制作用，聚焦企业和个人服务需求，积极拓展新的“一件事”服务场景。（牵头单位：区行政审批服务局、区大数据局、区政府办公室；责任单位：区残联、区发展改革委、区教育和体育局、区民政局、区人力资源社会保障局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区农业农村局、区卫生健康局、区市场监管局、市住房公积金管理中心周村分中心等区有关部门单位）

4. 推进“相关事一站办”。完善企业服务中心建设，持续推动部门服务职能整合、优化服务资源配置、创新服务供给方式，提供企业开办、企业准营、工程建设、项目投资、惠企政策兑现等方面的咨询、指导和帮办代办服务。建立健全“齐好办”政务服务帮办代办机制，构建“横到边、纵到底”的帮办代办服务体系。进一步落实“首席事务代表”、“24小时不打烊”、首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

5. 深化惠企政策“免申即享”。认真落实深化惠企利民政策“直达快享”“免申即享”有关要求，建立常态化督导调度机制，切实提升政策兑现实效。（牵头单位：区发展改革委；责任单位：区有

关部门单位，各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会)

6. 提升跨域办服务水平。组织区有关部门单位按照异地代收代办、多地联办等不同业务模式，落实“跨省通办”“全省通办”服务事项，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。(牵头单位：区行政审批服务局、区大数据局；责任单位：区有关部门单位)

7. 加强政务服务队伍建设。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，根据上级统一安排按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。支持符合申报条件的人员参与相应职业技能等级认定，取得职业技能等级证书。(牵头单位：区人力资源社会保障局、区行政审批服务局)

8. 健全标准规范体系。全面落实《山东省政务服务标准规范汇编》，按照国家、省级标准，组织重点部门、高频事项分批落实事项标准化专项提升，进一步推动减材料、减时限、减费用、减环节、增强便利度等“四减一增”。(牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位)优化政府信息依申请公开办理机制，提升依申请公开办理信息化水平，推动企业群众关注度高的依申请公开政府信息向主动公开转化。(牵头单位：区政府办公室；责任单位：区有关部门单位，各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会)

二、推进企业群众诉求解决提质提效

9. 深化热线解决企业群众诉求机制。加大热线疑难事项解决力度，建立“递进式”督办机制，对久拖不决、屡诉未果的热点难点问题，综合运用督办函督办、联席会议督办、提级督办、区领导签批协调等形式，跟踪督办，一抓到底。坚持“三方联动”机制，对承办单位在责任认定上存在争议的热线事项，由区政府市民投诉中心提请机构编制部门对部门职责进行确认；对承办单位推诿扯皮的问题线索移交纪检监察机关调查处理。强化话务人员培训，结合部门职责，提升诉求转办精准度。配合市中心做好“12345 市长在线”，“一把手”接话、回访，“直播 12345”等工作。将 12345 政务服务便民热线数据纳入区人大对政府部门工作的监督程序，支持人大代表定期到 12345 政务服务便民热线依法履职，选取议题、旁听电话、座谈交流、提出建议、跟进监督。（牵头单位：区政府市民投诉中心；责任单位：各镇政府、街道办事处，区有关部门单位）

10. 配合市中心深化热线平台智能化提升机制。配合市中心健全完善热线智能化数据分析平台，提高数字化程度，促进热线服务迭代升级。提高数据挖潜能力，对平台数据进行动态监测、规律分析、及时预警，有效防范各类风险，助力部门工作措施更加精准有效。（牵头单位：区政府市民投诉中心）

11. 深化热线综合评价机制。按期对承办单位诉求办理情况进行通报。完善示范、警示“双榜”案例库，定期选取热线典型案例

例报市热线刊发。完善评价体系，对每季度排名后位的承办单位由分管区领导进行约谈，压实工作责任，提升办理质效。（牵头单位：区政府市民投诉中心）

三、推进机关运转提质提效

12. 提升文电制发运转质效。强化发文统筹，加大上报反馈类文件催办力度，增强区政府文电制发的计划性、规范性。严控发文规格，以部门发文或部门联合发文能够解决的，不以区政府（含区政府办公室）文件印发，控制“经区政府同意”部门发文数量。注重文件审核，持续完善审核机制，推动审核要素标准化，切实提升区政府文件质量。（牵头单位：区政府办公室；责任单位：区有关部门单位）

13. 强化会议活动审核把关。严格区政府会议审批程序，部门召开的本系统、本行业会议，原则上区领导不出席，未经批准的会议一律不得召开。对需要区政府会议研究和区政府领导定期完成的重要事项提前进行调度梳理，一般性工作汇报、非重大事项及其他非法定和上级要求等事项，原则上不提交区政府常务会议等会议审议。高标准做好区政府领导参加活动审核把关，突出工作实效、着眼工作细节，进一步精简参加人员、非必要程序，优化活动各项流程。（牵头单位：区政府办公室；责任单位：区有关部门单位，各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会）

14. 深化信息报送协同联动。优化信息报送沟通机制，加强与公安、应急、消防等部门和驻周央企、省属企业及相关重点企

业的沟通联系，遇有突发紧急事件，实现信息实时共享、协调一致、报送及时。畅通信息获取渠道，加强统筹协调，完善与区应急、网信、卫健、消防、气象等部门单位的共享网格，健全充实中央、省、市驻周单位和区重点企业数据库。强化信息报送业务培训和应急演练，定期组织开展对镇办、部门的视频点名会议和会商研判，及时总结经验，推动信息报送工作各项要求落到实处。

（牵头单位：区政府办公室；责任单位：区有关部门单位，各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会）

四、推进组织保障工作提质提效

15. 强化数字机关建设支撑保障。聚焦“高效办成一件事”，大力提升行政效能，打造一批多跨（跨部门、跨层级、跨业务、跨系统）“一件事”协同办理标杆场景。深化全区协同办公系统应用，优化提升公文管理功能，改造公文、会议、督办之间的协同联动。优化协同办公系统内部共性业务数字化功能和应用，提升覆盖率。推动“山东通”、“数字机关综合应用平台”向部门和镇办延伸使用。（牵头单位：区大数据局；责任单位：区有关部门单位）

16. 纵深推动“高效办成一件事”。采取多种形式做好政策解读和舆论引导，提高公众知晓度。鼓励各部门从实际出发改革创新、大胆探索，加强场景创新复制推广，实现更多技术融合、业务融合、数据融合，合力推动重点领域、重点任务取得更大突破。及时总结宣传一批具有创新性的典型做法，争取上级支持和指导，

并在全区范围内推广应用。（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

17. 强化“高效办成一件事”督促评价。对重点任务和重点事项实行台账式管理，定期调度落实情况，做好督促指导，闭环式推进实施。健全评价体系，对营商环境、12345政务服务便民热线、“高效办成一件事”等内容进行综合评价。（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2024年7月17日印发
