

聊城市东昌府区人民政府办公室文件

东昌政办发〔2023〕1号

东昌府区人民政府办公室 印发关于打造“昌·快办”政务服务品牌 全面优化政务服务营商环境的实施方案的 通知

各镇政府、街道办事处，嘉明经济开发区管委会，区政府各部门：

《关于打造“昌·快办”政务服务品牌全面优化政务服务营商环境的实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东昌府区人民政府办公室

2023年5月24日

（此件公开发布）

关于打造“昌·快办”政务服务品牌 全面优化政务服务营商环境的实施方案

为全面优化我区政务服务营商环境,打造“昌·快办”政务服务品牌,根据《聊城市人民政府办公室印发关于打造“聊·诚办”政务服务品牌全面优化政务服务营商环境的实施方案的通知》(聊政办发〔2023〕3号)文件精神,结合我区实际,制定本实施方案。

一、总体要求

(一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大精神,坚持以人民为中心的发展思想,全面落实市委“三提三敢”工作要求,加快转变政府职能,深化“放管服”改革,持续优化政务服务营商环境,实施创新引领与数据变革双轮驱动,以更宽视野推进服务理念升级、更大力度推进集成改革、更深层次推进数字转型、更高水平推进满意度提升,加快建设极简有速度、集成有深度、精准有温度的政务服务体系,将“昌·快办”打造成省内一流的政务服务品牌,助力东昌府区绿色低碳高质量发展、群众幸福有感高品质生活。

(二) 品牌内涵

“昌”谐音“畅”,寓意顺畅、通畅、舒畅、融畅、疏畅。

——审批顺畅。标准统一、公开透明，办事有速度。

——守信通畅。诚实守信、践诺履诺，办事有深度。

——办事舒畅。主动热情、跟踪服务，办事有温度。

——情景融畅。数据共享、智能个性，办事有精度。

——廉洁舒畅。三提三敢、担当作为，办事有态度。

二、重点任务

（一）以公开为畅，打造透明的政策环境

1. 开展事项标准化专项提升行动。深化政务服务“同标同源”建设，按照市政府部署安排统一政务服务事项、流程标准，让企业群众“谁来办事都一样”“在哪儿办事都一样”。5月底前，编制完成区、镇（街道）二级政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南。9月底前，综合运用信息化手段，推出高频政务服务事项“白话版”“图例版”“视频版”等企业群众喜闻乐见、通俗易懂的办事指南。12月底前，完成全部政务服务事项标准化提升，推动办事指南在窗口端、PC端、移动端、自助端等“四端”同源发布、同步更新。实现政务服务事项“标准规范、四级统一”，让企业群众办事不求人。〔牵头单位：区政府办公室；责任单位：有依申请政务服务事项的相关区直部门（单位）、各镇政府（街道办事处）、园区管委会〕

2. 开展涉企政策服务专项提升行动。利用全市统一的惠企政策“一码通”系统平台，系统梳理国家、省、市、区各类惠企便民政策，完善功能模块，建立健全高效惠企便民政策发布、审核、

兑现机制，实现政策一站查询、精准匹配、在线申报，推进政策兑现从“企业群众找政策”向“政策找企业群众”转变，构建惠企便民政策服务体系。全量发布各部门（单位）现行有效的、可主动公布的政策文件和颗粒化拆分后的政策事项，部分政策事项可实现在线申请。在区政务服务中心建立涉企政策咨询窗口，依托平台实现政策综合咨询。配合市直部门（单位）推进平台与税务、人社、国家电力等重点系统数据对接，实现数据互联互通、自动比对核验等功能，政策兑现便捷、高效。〔牵头单位：区政府办公室、区大数据服务中心；责任单位：有惠企便民政策的相关区直部门（单位）〕

（二）以守信为畅，打造守诺的信用环境

3. 开展信用审批优化专项提升行动。强化信用信息在政务服务领域应用，探索“政府定标准、企业作承诺、守信快审批”模式，通过“信用+即办”“信用+承诺”“信用+容缺”三种方式，实现信用分类审批，着力构建以信用为基础“标准公开、规则公平、预期明确、各负其责、审管联动”的审批服务工作机制，提升企业和群众诚信守约意识。7月底前，根据《聊城市“信用+审批”改革实施方案》出台我区分类审批事项清单并向社会公示公开，推进在行政审批系统全面应用。10月底前，推进信用办理向公共服务领域拓展延伸。〔牵头单位：区行政审批局、区发展和改革局；责任单位：有依申请政务服务事项的相关区直部门（单位）〕

4. 开展信用交易专项提升行动。强化信用信息在公共资源交易领域应用。持续优化招投标环境，6月底前，依托市公共资源交易平台，依法依规公开市场主体资质资格、业绩、行为等信用信息，为招标人减免投标保证金提供客观信息依据。持续优化政府采购环境，定期更新政府采购网上商城商品需求目录，全面推行告知承诺制，降低政府采购市场主体交易成本，丰富政府采购交易形式，优化政府采购交易流程。用好履约评价和服务“好差评”机制，全面提升市场主体满意度。配合优化市公共资源交易电子保函服务平台，为担保机构、保险机构对符合信用条件的投标人简化交易担保办理流程、降低服务手续费用提供信息技术支持。6月底前，配合完成市公共资源电子化交易平台与省社保数据库对接，强化信息公开及数据共享应用，提升数据源在交易过程数据校验的服务支撑作用，有效遏制数据造假，打造诚信交易平台。〔牵头单位：区发展和改革委员会、区财政局；责任单位：区大数据服务中心、区人力资源和社会保障局〕

（三）以高效为畅，打造协同的数字环境

5. 开展共享应用专项提升行动。深化“互联网+政务服务”，加快推进新技术与政务服务的融合。深化数据共享应用，推进历史数据电子化，强化电子签名、电子证照、电子印章、电子档案在政务服务领域的应用互认，推动更多事项高质量全程网办，实现企业群众电子材料在线提交、审批部门在线审核、审批结果（电子证照）在线发放、全流程材料电子化归档。7月底前，开通“云

勘验”“云导办”等功能，构建远程办理工作体系。11月底前，配合市直部门（单位）完善申请材料自动预审、审查要点自动校核、数据实时共享等智能服务功能，推出一批“极简办、智能批”和“零材料办理”事项。12月底前，实现使用频率最高的前100项电子证照证明在政务服务和社会生活场景中全面应用。〔牵头单位：区大数据服务中心、区行政审批局；责任单位：涉及电子证照应用的相关区直部门（单位）〕

（四）以便捷为畅，打造高效的服务环境

6. 开展个人服务专项提升行动。围绕个人全生命周期，聚焦公安、社保、医保、不动产等群众办事需求大的民生领域，持续推进优流程、减环节、提效能。持续优化公安领域服务，深化综合窗口建设，开展户籍业务“跨省通办”、出入境业务并联办理，车管业务即时导办。持续优化社保服务，建立完善以“静默认证”为主的社会保险待遇领取资格认证新模式。持续优化医保服务，构建“经办机构纵向下沉、定点机构横向延伸、合作单位联合经办”的全服务格局。持续优化不动产服务，拓展不动产登记信息线上查询功能，实现不动产登记信息及地籍图可视化精准查询，推行二手房“带押过户”新模式，探索新建项目车位（库）、储藏室单独办证，减少权属矛盾纠纷。5月底前，推动“一窗受理”“主题集成服务”“跨域通办”等便利化政策在各级业务专厅复制落地，打造以线上“全程网办”为主，线下“一窗受理”为辅，线上线下相融合的政务服务体系。8月底前，推进个人高

频政务服务事项向基层延伸，让群众“在家门口办好身边事”。

〔牵头单位：区政府办公室、区行政审批局；责任单位：区公安分局、区交警大队、区人力资源和社会保障局、区自然资源和规划分局、区住房和城乡建设局、区医疗保障局〕

7. 开展涉企服务专项提升行动。围绕企业全生命周期，强化规范标准，提升集成服务标准化水平。完善“一中心、多支点、全链条”服务模式。10月底前，实现“企业之家”“企业驿站”全区全覆盖。强化数据赋能，完善专区功能，提升集成服务“一网通办”效能；试点智能导服，建成网络在线、语音热线和现场导服三个场景的涉企服务智能导服系统。10月底前，依托省级技术支持，逐步完成高频事项“智能导服”。推动商改集成，强化“4012”品牌集成效应，丰富品牌内涵；探索强制出清，完善“府院联动”，推广“企业除名”和“代位注销”；实施企业迁移全流程集成办和市场主体歇业全域办；创新“代位变更”改革，推进涉企证照信息“一照关联”集成化和“企业码”“一码通行”集成用；推行市场主体住所（经营场所）标准化登记和“一照多址”标准化改革，创新“集群注册”。畅通准营渠道，深化证照“三联办”“一网通办”，实施“证照联办”和“一业一证”改革集成、叠加，实现证照齐发、准入准营，助力企业全生命周期健康发展。〔牵头单位：区行政审批局；责任单位：区公安分局、区人力资源和社会保障局、区市场监督管理局、区医疗保障局、区大数据服务中心、区人民法院、区税务局等相关部门（单位）〕

8. 开展项目服务专项提升行动。围绕项目全生命周期，聚焦项目策划生成、规划施工、验收登记等阶段，持续推进建设项目审批制度改革。进一步优化“多规合一”业务协同建设，配合市直部门完成项目策划生成系统的建设提升，完善项目策划生成机制，推动项目后续快速精准落地；试行社会投资项目用地清单制改革，在地块供应前根据评估结果和普查意见形成管理要求清单，在土地供应时一并交付用地单位。进一步简化规范城市更新工程审批，11月底前，落实棚户区改造、城市道路升级、地下空间提升等城市更新工程分类审批，全面应用“联合办、极简办、承诺办、分段办”，继续试点扩大工程建设项目审批“豁免清单”，形成标准化、规范化、便利化的城市更新工程审批模式。进一步创新工程建设项目审批监管服务，8月底前，全面推广“项目管家”服务模式，用好用足项目会客厅，为重点项目开通“绿色通道”，优化“专班、专项、专员、专报”四专跟踪督办机制，夯实“市县联动、分级服务、部门协作、全面覆盖”的服务机制，为项目提供“一站式”“集成式”“定制化”“专业化”便捷服务。实施市政设施建设无感化、智慧化审批。〔牵头单位：区行政审批局、区住房和城乡建设局；责任单位：区发展和改革委员会、区综合行政执法局、区自然资源和规划分局〕

（五）以务实为畅，打造忠诚的人文环境

9. 开展作风效能专项提升行动。开展作风建设行动，以“转作风、提效能、抓落实”为目标，建设清正廉洁的审批服务工作

队伍，营造风清气正的政务服务环境。常态化推进“一把手走流程”，主动发现识别流程、服务等方面问题，不断优化服务方式、提升服务效能。7月底前，开展“服务能手”业务培训专项行动，制定涵盖党建、礼仪、业务等方面的系统化培训计划，积极开展岗位练兵活动，培养和选树一批岗位能手、技能标兵。8月底前，开展帮办代办提升行动，健全面向企业、项目、特殊群体的帮办代办制度，推广服务专员制度，提供个性化或“一对一”上门服务；推行“周末节假日开放、午间错时、下班延时”服务模式；完善残疾人、老年人等特殊群体“绿色通道”，持续做好无障碍设施建设和改造，构建线上线下深度融合的咨询服务体系，营造优质高效的政务服务环境。〔牵头单位：区政府办公室、区行政审批局；责任单位：有依申请政务服务事项的相关区直部门（单位）、各镇政府（街道办事处）、园区管委会〕

10. 开展品牌宣传推广专项提升行动。全面丰富“昌·快办”品牌载体，重点打造“综合高效、规范统一、数字引领、智慧便利”的政务服务综合体，将“昌·快办”品牌打造为全省有知名度、有影响力的政务服务品牌。分阶段、分重点宣传“昌·快办”政务服务品牌建设情况。〔牵头单位：区委宣传部、区政府办公室、区行政审批局；责任单位：有依申请政务服务事项的相关区直部门（单位）、各镇政府（街道办事处）、园区管委会〕

三、保障措施

（一）强化领导抓落实。各级各部门要充分认识打造“昌·快

办”政务服务品牌、优化政务服务营商环境的重要意义，切实加强组织领导，制定本部门的工作方案及运行机制，细化任务分工，确保各项任务落地落实。区政府办公室、区政务服务管理办公室牵头统筹“昌·快办”政务服务品牌建设工作，指导协调和督促各级各部门提供优质、规范、高效的政务服务，协调解决改革中的重点难点问题。

（二）强化督查抓落实。建立“昌·快办”政务服务品牌建设工作任务督导问效机制，对工作实行台账化管理，逐项明确责任单位、责任人和完成时限，定期调度、评估，及时协调解决政务服务品牌建设中存在的困难和问题，对创建工作推进滞后、任务未落实、成效不好、作风不实的单位和个人，进行通报批评，推动各项任务落实到位。

（三）注重评估抓评价。各级各部门要锐意改革创新，结合自身实际，及时总结工作推进中的好经验、好做法，擦亮“昌·快办”政务服务品牌，不断提升知名度、美誉度。重构政务服务“好差评”评价体系，探索采取“好差评”功能嵌入业务办理系统等方式，实现群众真评价、信息真归集、问题真整改；综合运用社会评价、企业家座谈、满意回访等方式，广泛听取意见建议，接受社会评价和监督，充分发挥第三方评估作用，以评促改，以改促优，真正把惠企利民政策落到实处。

抄报：市政府办公室。

抄送：市行政审批局。区委常委，区委有关部门，区人大常委会办公室，
区政协办公室，区法院，区检察院，区人武部。

聊城市东昌府区人民政府办公室

2023年5月24日印发
