

高政办字〔2023〕25号

**高青县人民政府办公室  
关于印发高青县建设“一体化政务服务”体系  
实施方案的通知**

各镇人民政府，各街道办事处，经济开发区管委会，县政府各部门，各有关单位：

现将《高青县建设“一体化政务服务”体系实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

高青县人民政府办公室

2023年10月26日

# 高青县建设“一体化政务服务”体系实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，进一步转变政府职能、加快服务型政府建设，提高全县政务服务效能，按照《淄博市 2023 年深化营商环境创新提升行动实施方案》要求，结合我县实际，现制定如下实施方案：

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央和省市关于深化“放管服”改革优化营商环境的部署要求，以企业群众需求为导向，打造上下贯通、左右联动的“一体化政务服务”体系，推动我县政务服务在原有的基础上扩容增效，持续优化营商环境，进一步提升企业群众获得感、满意度。

## 二、主要目标

聚焦企业群众办事需求，打破部门职责边界，通过基层收集上报、平台受理分办、部门跟进服务的方式，为企业群众提供一站式无缝衔接的全链条服务，实现“企业群众点单、政务服务管理办公室派单、承办部门接单、企业群众评单”的政务服务新模式。

## 三、工作要求

（一）实行“首问负责”。各级各部门要严格落实“首问负责”工作制度，对不属于本部门职责的企业群众诉求，及时上报县政务服务管理办公室，不能直接拒绝。

(二)主动靠前服务。坚持服务走在审批前，通过前延服务、容缺办理、帮办代办等方式，用最短时间办好审批事项，节约企业群众时间成本。

(三)加强协作联动。对需要联合办理和接力办理的审批事项，各部门要加强沟通配合，合力提升服务质效；对需要上级部门答复或办理的审批事项，由县政务服务管理办公室或县级主管部门帮助协调联系。

#### 四、工作重点

(一)打造线下线上“一体化政务服务”平台。构建以县政务服务管理办公室为调度中心的“一体化政务服务”平台。线下建设县政务服务中心为主干、县直各部门为分枝、镇(办)便民服务中心为基础、村(社区)便民服务站为延伸的政务服务体系，实现企业群众“就近办”；线上依托山东通政务服务平台，实现政务服务事项点单、派单、接单、办单、评单应用模式，通过伴企通、爱山东等各类信息化平台实现面向企业群众的服务事项“点单办”。(牵头单位：县政府办公室、县行政审批服务局、县大数据中心；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门)

(二)深化企业个人全生命周期服务。持续推进“服务企业·伴企成长”活动走深走实。以服务“企业全生命周期”为宗旨，依托“伴企通”信息化工作平台，打造“政企直联、快速响应、精准服务、全程管理”的一体化政务服务新模式。以服务“个人全生

命周期”为宗旨，将政务服务事项统一纳入服务范畴，通过包村干部、村（社区）干部、网格员为群众提供“全领域、全流程、无差别”一体化帮办代办服务，深入推行基层便民服务“三张网”服务模式落地见效。将“伴企通”的服务企业专员和“三张网”的基层政务服务员全部纳入“一体化政务服务”平台“接单员”范围，建立政务服务“直通车”制度，切实为点单企业群众服务到家。（牵头单位：县工业和信息化局、县行政审批服务局；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门）

（三）持续深化政务服务“一次办好”改革。加大“减环节、减材料、减成本、减时间、增便利”改革力度，持续深化制度创新，加快流程再造，促进“一体化政务服务”体系快捷运行。加快推进数字政府建设，推动实现机关办公“一网协同”、服务“一网通办”、治理“一网统管”、决策“一网支撑”，保障“一体化政务服务”体系稳固运行。进一步完善 12345 热线全流程闭环运行机制，优化提升平台功能，加强与“一体化政务服务”平台的数据对接，强化对重点难点诉求办理情况的跟踪督办，推动解决企业群众的急难愁盼问题。（牵头单位：县政府办公室、县大数据中心；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门）

（四）全面完成行政许可和政务服务事项标准化提升。组织指导县有关部门（单位）和各镇（办）按照“标准规范、四级统

一”的要求对行政许可和政务服务事项逐项梳理基本目录、实施清单、办事指南，并向社会公开。在相关业务办理系统、政务服务大厅等平台 and 场所进行更新，做到线上线下同源发布、同步更新、内容一致，为“一体化政务服务”体系提供标准完备的“点单表”。（牵头单位：县政府办公室、县行政审批服务局；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门）

（五）全面深化“一窗受理”集成改革。进一步整合服务窗口，完善“一窗受理”系统功能，加强人员培训管理，梳理完善进驻事项负面清单，结合省市业务中台建设，基本建立“集中统一收件、数据实时归集”工作机制，为“一体化政务服务”体系建设提供更便捷的办事途径。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门）

（六）加强建设推进线上线下“网厅融合”。打造“一体化政务服务”体系线上线下融合点，适应“互联网+政务服务”背景下现代“政务综合体”的发展要求，推动在功能布局、数据赋能、智慧服务、运行管理等方面规范提升，在县政务服务中心、各镇（街道）便民服务中心、有条件的村（社区）便民服务站全面推开建设“网上办事区”。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门）

(七) 推动多项“一体化政务服务”改革落地落实。积极构建“线上线下联动+流程结构优化+效率效能提升”的涉农许可全托管服务新模式。变串联审批为并联审批，搭建土地手续与建设手续并行而动的“模拟审批”新模式。打造“信用+承诺即入”“信用+告知承诺”“信用+容缺受理”“信用+帮办代办”的信用审批“快易办”新模式。积极构建勘前精准指导、勘中优化服务、审管深化衔接的“效率勘验”新模式。按照“提出申请—内部流转—统一编码—档案保存”工作模式，通过高青县人民政府网站发布遗失、灭失、债权债务公告，形成便民利企的“电子化公告”新模式。(牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：经济开发区管委会、各镇人民政府、各街道办事处、县直各有关部门)

## 五、组织保障

(一) 加强组织领导。成立由县长任组长，各部门主要负责同志为成员的领导小组，领导小组下设办公室，办公室主任由县行政审批服务局主要负责同志兼任。县政务服务管理办公室负责牵头统筹推进“一体化政务服务”体系建设。

(二) 提升工作效率。以“效率提升年”活动为保证，以重点工作指挥部、工作专班为抓手，主动担当作为、创新工作方法、勇于提效争先，聚焦聚力把各项工作抓实抓好。深入落实“基层工作日”制度，精准对接群众企业的利益诉求和所想所盼，努力把实事好事办到企业群众心坎上。

(三) 强化监督考核。进一步完善“一体化政务服务”全过程

管理机制，加强对部门落实“一体化政务服务”的考核监督力度，将“一体化政务服务”建设纳入政府绩效考核体系，加大考核权重，列入重点督查事项，定期通报并公开工作进展和成效。

（四）加强宣传推广。建立“一体化政务服务”宣传体系，切实提高各部门工作人员的服务意识和业务能力。积极推进“淄博市社会治理网格化智能平台”“伴企通”等信息化手段的应用，打造一批示范典型并发挥好他们的带动效应，不断加大面向社会的宣传推广，增强企业群众对此项改革创新工作的知晓度和获得感。

附件：全县一体化政务服务领导小组组成人员名单

附件

## 一体化政务服务领导小组

- 组 长：高 原 县委副书记，县长
- 副组长：孙 潇 县委常委，副县长
- 成 员：张立娟 县政协副主席、民政局局长
- 孙海翔 县委统战部常务副部长
- 朱唯一 县残联理事长
- 张 艳 县发展和改革委员会局长
- 韩海洋 县教育和体育局局长
- 张金强 县科技局局长
- 孙 鑫 县工业和信息化局局长
- 付朝旭 县公安局党委委员、副局长
- 张 涛 县司法局局长
- 樊 涛 县财政局局长
- 孙 杰 县人力资源社会保障局局长
- 郑卫国 县自然资源局局长
- 刘心永 县住房和城乡建设局局长
- 吕 凯 县交通运输局局长
- 王仕军 县水利局局长
- 申彩虹 县农业农村局局长



任玉姣 县文化和旅游局局长  
宋 震 县卫生健康局局长  
曹令华 县退役军人事务局局长  
陶军峰 县应急局局长  
崔瑞虎 县行政审批服务局局长  
崔 强 县市场监督管理局局长  
蔡普敏 县综合行政执法局局长  
李 震 市生态环境局高青分局局长  
孙学辉 市医疗保障局高青分局局长  
原 毅 国家税务总局高青县税务局局长  
王 军 市交警支队高青大队大队长  
李 凯 县消防救援大队政治教导员  
王媛媛 县气象局局长  
方 芳 市住房公积金管理中心高青分中心主任

领导小组办公室设在县行政审批服务局，崔瑞虎同志兼任办公室主任。领导小组不作为县政府议事协调机构，工作任务完成后即行撤销。

(此页无正文)