

临政发〔2024〕3号

**临淄区人民政府
关于印发临淄区深化“高效办成一件事”
大力提升行政效能的若干措施的通知**

各镇人民政府、街道办事处，各开发区管委会，区政府各部门，有关企事业单位：

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

临淄区人民政府

2024年7月10日

（此件公开发布）

临淄区深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能的若干措施

为深入贯彻落实《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）、《山东省人民政府关于印发山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施的通知》（鲁政发〔2024〕4号）和《淄博市人民政府关于印发淄博市深化“高效办成一件事”大力提升行政效能若干措施的通知》（淄政发〔2024〕4号）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、镇两级政务服务中心集中办理，实现一窗受理、一站办理、一次办好。组织区、镇两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：各镇、街道，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。继续优化丰富“爱山东”APP临淄分厅功能模块，实现多领域鲁通码场景应用，做好宣传推广工作，提高使用率。推行工程建设项目“承诺审批2.0”，梳理承诺制审批事项，推动施工许可手续申报“零基础”、“零障碍”、“零等待”，打造“1+2+3”投资项目批前服务数字平台2.0升级版。升级改造“数字店小二”云端服务平台，打造政务服务“数智服务平台”，畅通线上、视频、电话咨询渠道。（牵头单位：区大数据中心、区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位)

3. 深化拓展“一件事”服务场景。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”。配合市级部门做好“一件事”流程开发、配置，系统联通和数据共享等工作。结合我区实际，分领域制定医疗、食品、文旅、教育等行业企业“一类事”服务清单，拓展事前、事中、事后服务场景，推出企业变更、开办餐饮店、市政公用设施联合报装接入外线审批等“一件事”集成服务改革。发挥“1+2+N”（即1个“一件事”牵头部门，区行政审批服务局会

同区政府办公室（区大数据中心）2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、区政府办公室（区大数据中心）；责任单位：区残联、区发改局、区教体局、区民政局、区人社局、区住建局、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临淄分中心等有关部门单位）

4. 推进政务服务增值化改革。在区政务服务中心打造项目会客厅，集“一厅统筹调度、项目量身策划、多维增值服务、全链协调代办”于一体，并设立“首席专家工作室”、“招引项目服务室”，为企业项目提供精准化、精细化、全方位服务。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. 优化企业全生命周期服务。依托市法人综合库和人口综合库，以业务需求为导向，优化企业和个人专属服务空间，配合市级推进“一企（人）一档”建设，支撑更多个性化场景应用。拓展企业“一照多址”、“一证多址”适用范围，扩大企业“集群注册登记”类型，推广席位注册、共享办公等形式，规范经营范围和住所表述方式，帮助初创企业降低办公场所租用成本。畅

通市场主体退出渠道，建立完善市场主体退出机制，提升简易注销业务占比，制定市场主体代位注销登记工作规范，持续便利市场主体登记。（牵头单位：、区行政审批服务局、区大数据中心；责任单位：区有关部门单位）

6. 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、重点问题协调会商和定期报告等机制，切实提升政策兑现实效。（牵头单位：区发改局；责任单位：区有关部门单位）

7. 提升跨域通办服务水平。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、区大数据中心；责任单位：区有关部门单位）

8. 加强政务服务队伍建设。规范管理综合窗口工作人员，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。开展全区政务服务系统“双十佳”、“转作风、提效能、树形象”突出集体和个人选树活动，积极对标对表全国全省先进的政务增值服务改革经验、找准差距，为干事创业提供方向和标准。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

9. 健全政务服务标准规范体系。全面落实《山东省政务服务标准规范汇编》，按照上级标准，对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”。优化网办流程，提升网办便捷度，实施受理标准、办理流程、办理时限、审查标准“四统一”，推动全区行政审批服务系统事项“同标优质”办理。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区有关部门单位）

10. 畅通政府信息公开申请渠道。规范办理流程，提高工作质效，确保按期规范答复率达到100%。加强与申请人沟通，推动申请人合理诉求实质性解决。围绕征地拆迁、国土空间规划、社会保障等企业群众高度关注领域，推动申请较为集中的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）

二、推进企业群众诉求解决提质提效

11. 深化智慧社区提质扩面。为有效满足群众多元化、便捷化、智能化生活需求，进一步推动智慧社区建设与城市更新、城镇老旧小区改造、智慧安防小区等有效衔接。加强省级智慧社区建设指标贯彻落实，围绕基础设施、社区服务、社区安全、社区治理等领域进行优化提升，探索形成具有临淄特色的智慧社区建设运营模式，力争全区46个城市社区全部建成智慧社区，建成率达到100%。（牵头单位：区大数据中心；责任单位：各镇、街道，区有关部门单位）

12. 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，建立垂直会商工作机制，对久拖不决、屡诉未果的热点难点问题，综合运用三级督办、一把手回访、编发《热线热点》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，对共性问题、典型问题进行分析，提升话务服务质量。区市民投诉中心定期梳理热线线索推送给区信访局，建立联动机制，由区信访局按照初信初访进行化解。（牵头单位：区市民投诉中心；责任单位：各镇、街道，区有关部门单位）

13. 深化热线平台智能化提升机制。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：区市民投诉中心）

14. 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；完善评价体系，对每季度综合排名倒数第一的镇（街道）和后三名的部门单位由分管热线的区领导进行约谈，压实工作责任，提升办理质效。（牵头单位：区市民投诉中心）

三、推进机关运转提质提效

15. 提升文电制发运转质效。从严制发文件，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。加强文件审核把关，严审发文目的和文件创新性，保障发文必要性。落实政务公开工作要求，按照“谁起草、谁解读”原则，继续完善重要文件政策解读同步审签程序。注重办理时效，高效准确对提报文件进行签收登记，及时呈送领导批办，确保全流程各环节紧抓快办。（牵头单位：区政府办公室；责任单位：区有关部门单位）

16. 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：各镇、街道，区有关部门单位）

17. 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、驻地企业和市、区属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，完善与应急、网信、卫健、消防、气象等部门单位的共享网格，健全充实驻地企业和

市、区属重点企业数据库。强化信息报送业务培训和应急演练，定期组织对各镇（街道）和部门的值班情况进行电话抽查和会商研判，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、区应急管理局、区安委办；责任单位：各镇、街道，临淄公安分局、区消防救援局、区卫健局、临淄交警大队等区有关部门单位）

四、推进组织保障工作提质提效

18. 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，配合市级打造一批多跨（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，强化公文、会议、督办之间协同联动。优化协同办公系统内部共性业务数字化功能和应用，扩大即时办公通讯、视频会议、在线签批等功能覆盖面，推广平台向和镇（街道）和部门延伸使用。（牵头单位：区大数据中心；责任单位：区有关部门单位）

19. 纵深推动“高效办成一件事”。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。及时总结一批具有创新性的典型做法，在全区开展“高效办成一件事”暨优化营商环境典型案例和成果评选活动。案例评选结果将通过政府网站向社会公布，并作为宣传我区优化营商环境

环境的重要素材进行重点推广推介。同时，区融媒体中心进行深度采访，开辟“优化营商环境看临淄”专栏，定期刊发工作案例及成果，供各级各部门学习借鉴。（牵头单位：区政府办公室、区发改局、区行政审批服务局、区融媒体中心；责任单位：区有关部门单位）

20. 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）