

# 聊城市人民政府办公室文件

聊政办发〔2023〕3号

## 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

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市直有关部门、直属机构:

《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》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

聊城市人民政府办公室

2023年3月29日

(此件公开发布)

# 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

为全面优化我市政务服务营商环境,打造“聊·诚办”政务服务品牌,根据《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》(鲁政发〔2022〕7号)精神,现结合我市实际,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,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,加快建成极简有速度、集成有深度、精准有温度的政务服务体系,将“聊·诚办”打造成省内一流的政务服务品牌,助力聊城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

1. 开诚布公。标准统一、公开透明,办事有速度。

2. 真诚守诺。诚实守信、践诺履诺，办事有深度。
3. 热诚便利。主动热情、跟踪服务，办事有温度。
4. 精诚协同。数据共享、智能个性，办事有精度。
5. 忠诚担当。三提三敢、担当作为，办事有态度。

## 二、重点任务

### (一)以公开为诚,打造开诚布公的政策环境

1. 开展“诚·事项”事项标准化专项提升行动。深化政务服务“同标同源”建设,统一全市政务服务事项、流程标准。5月底前,编制完成市县乡三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:市政府办公室;责任单位:有依申请政务服务事项的相关市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

2. 开展“诚·兑现”涉企政策服务专项提升行动。建设全市惠企便民政策服务平台,系统梳理国家、省、市各类惠企便民政策,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。4月底前,基本建成惠企政策“一码通”系统平台,基本实现政策梳

理、集中发布、精准查询、在线咨询等功能,全量发布市直部门现行有效的、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。在市县两级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。10月底前,通过事项迁移、系统对接、直接运行等方式,实现全部政策事项在平台运行,推进平台与税务、人力资源社会保障、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,达到全省一流水平。(牵头单位:市政府办公室、市大数据局;责任单位:有惠企便民政策的相关市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

## (二)以守信为诚,打造真诚守诺的信用环境

3. 开展“诚·审批”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。4月底前,出台《聊城市“信用+审批”改革实施方案》,明确工作目标、适用范围、实施方式,规范服务标准、服务流程。6月底前,出台分类审批事项清单向社会公示公开,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:市行政审批局、市发展改革委;责任单位:有依申请政务服务事项的相关市直部门,各县〔市、区〕人民

政府、市属开发区管委会)

4. 开展“诚·交易”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。5月底前,推进政府采购支付进度在线查询应用,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。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,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:市发展改革委、市财政局、市公共资源交易中心;责任单位:市大数据局、市人力资源社会保障局,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

### (三) 以便捷为诚,打造热诚高效的服务环境

5. 开展“诚·便民”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、公积金、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。持续优化公积金服务,依托“数字黄河链”及“爱山东”政务服务平台,建设“公积金居民码”服务体系。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。4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。7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:市行政审批局;责任单位:市政府办公室、市公安局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市医保局,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

6. 开展“诚·兴业”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,代起草“企业全生命周期集成服务”山东省地方标准,提升集成服务标准化水平。4月底前,完成论证和立项工作。12月底前,完成标准审批及发布工作。提升服务效能,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”全市全覆盖。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、语音热线和现场机器人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。4月底前，制定《优化营商环境2023年度行动计划》，明确企业开办、准入、退出等优化举措。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市公安局、市人力资源社会保障局、市市场监管局、市医保局、市大数据局、市中级人民法院、市税务局、市住房公积金管理中心，各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会）

7. 开展“诚·兴建”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，10月底前，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；在全市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。12月底前,建立完善工程建设项目施工联合监管、竣工联合验前指导机制,实施市政设施建设无感化、智慧化审批。(牵头单位:市行政审批局、市住房城乡建设局;责任单位:市发展改革委、市城管局、市自然资源和规划局,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

#### (四)以高效为诚,打造精诚协同的数字环境

8. 开展“诚·数据”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,



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:市大数据局、市行政审批局;责任单位:涉及电子证照应用的相关市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

#### (五)以务实为诚,打造忠诚担当的人文环境

9.开展“诚·清风”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:市行政审批局;责任单位:市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局、市税务局、市住房公积金管理中心、市不动产登记中心,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

10. 开展“诚·品牌”宣传推广专项提升行动。全面丰富“聊·诚办”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“聊·诚办”品牌打造为全省有知名度、有影响力的政务服务品牌。6月底前,面向社会征集“聊·诚办”政务服务品牌 LOGO、服务标语,全方位树立政务服务新形象、新面貌。8月底前,推进“聊·诚办”服务品牌融合,推动全市政务服务场所统一品牌形象、统一管理规范、统一服务标准。12月底前,组织召开“聊·诚办”系列新闻发布会,分阶段、分重点宣传“聊·诚办”政务服务品牌建设情况。全年开设30期以上“云聊政务”直播活动,以群众喜闻乐见的形式丰富政策服务供给方式。开展“我们的大厅”云游活动,集中展示市县乡三级政务服务大厅建设、服务优化情况,推进“聊·诚办”政务服务品牌可视化、立体化、亲民化。(牵头单位:市委宣传部、市行政审批局;责任单位:有依申请政务服务事项的相关市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

### 三、保障措施

(一)加强组织领导。各级各部门要充分认识打造“聊·诚办”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。市政务服务管理办公室牵头统筹“聊·诚办”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)强化督导落实。建立“聊·诚办”政务服务品牌建设工作任务督导问效机制,对工作任务实现台账化管理,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“聊·诚办”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。

---

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委机关，市中级人民法院，市检察院，聊城军分区。

---

聊城市人民政府办公室

2023年3月31日印发

---