

荣成市人民政府
关于印发《荣成市贯彻落实
<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>
工作方案》的通知

经济开发区、石岛管理区、好运角旅游度假区管委会，各镇人民政府，各街道办事处，市政府各部门、单位：

《荣成市贯彻落实<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>工作方案》已经第20次市政府常务（扩大）会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

荣成市人民政府

2022年9月29日

（此件公开发布）

荣成市贯彻落实《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》工作方案

为深入贯彻落实《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）、《威海市贯彻落实〈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〉工作方案》（威政发〔2022〕12号）等文件要求，进一步提升政务服务标准化规范化便利化水平，全面深化政务服务体系建设，结合我市实际，制定本工作方案。

一、工作目标

——2022年年底以前，按照省、威海市统一部署，修订公布行政许可事项和高频政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南。持续优化政务服务能力和水平，实现更多事项“网上办、掌上办、跨域办、就近办”，在线申办率要达到70%以上。企业和个人全生命周期“一件事”集成服务场景更加丰富，市、镇（街道）、村（社区）三级政务服务能力和水平显著提升。

——2023年年底以前，实现政务服务事项标准化，高频事项实现无差别受理、同标准办理。线上线下服务深度融合、无缝衔

接，PC端、移动端、窗口端、自助端四端体验一致。高频电子证照全面应用，“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效。

——2025年年底前，建成统一规范、公平普惠、便捷高效的政务服务体系，政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平全面跃升。政务服务标准规范实现全域覆盖，政务服务中心打造现代“政务综合体”，免证办事、一码通行成为常态，企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

二、持续推进政务服务标准化提升

根据省级规范标准，修订完善市、镇（街道）、村（社区）三级政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南等，实现同一事项在全市同要素管理、同标准办理。

（一）明确政务服务事项范围。市直有关部门（单位）、镇街将职责范围内的依申请行政权力事项和公共服务事项纳入政务服务事项管理范围，规范梳理主项、子项、办理项。并同步梳理行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项和非依申请的公共服务事项。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（二）明确政务服务事项要素。依据上级事项要素设定情况及我市实际，市直有关部门（单位）、镇街要逐项明确基本要素、一般要素及特殊要素，对省市统一的要素，要严格执行；对办理

地点、咨询电话、预约方式等个性化要素，要着力优化。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（三）统一政务服务事项基本目录及实施清单。衔接落实威海市级公布的政务服务事项基本目录，分批分领域编制公布市、镇（街道）、村（社区）政务服务事项基本目录，按照“只增不减”的原则，丰富镇村两级政务服务事项目录。市直有关部门（单位）、镇街要依托山东省政务服务事项管理系统，同步完成基本目录认领发布工作。2022年11月底前，实现行政许可事项、高频政务服务事项基本目录标准化。2023年11月底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化。事项基本目录修订完成一个月之内，公布实施清单，完成清单认领发布工作。〔牵头部门：市政府办公室、市司法局、市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（四）优化政务服务事项办事指南。事项实施清单公布1个月之内，根据企业和群众办事需求，按照威海市级统一制定的办事指南标准模板，编制、公布我市政务服务事项办事指南，并严格实施。鼓励办事指南以“白话版”“图例版”“视频版”形式公布，推动事项及办事指南在桌面端、移动端、窗口端、自助终端同源发布、同步更新。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

(五)规范政务服务事项办理标准。办理标准包括审批标准化和结果标准化，由威海市级统一制定模板，基本事项目录内事项的审批标准和结果标准，由威海市级部门统一编制，基本事项目录自行增加事项，按照统一标准模板，市直有关部门(单位)、镇街自行组织编制。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门(单位)、镇街〕

三、深入推进政务服务规范化提升

按照“网上办理优先、线上线下并行”要求，优化线上办事服务，规范政务服务场所建设，推动线上线下服务深度融合。

(一)规范线上办事服务。高效推进政务服务事项“网上办”“掌上办”，进一步完善升级山东政务服务网(荣成)站点，推动政务服务移动端整合，统一网上办事入口，提升事项网上办理深度，已上网运行的政务服务事项原则上均应纳入“爱山东”政务服务平台管理和运行。2022年11月底前，原则上所有依申请非涉密政务服务事项办事入口全部统一至山东政务服务网和“爱山东”移动端。2022年12月底前，对不能纳入“爱山东”政务服务平台统一管理的事项，编制形成事项负面清单。持续推进水电气热、电信、公证、法律援助等更多领域服务应用进驻“爱山东”政务服务平台。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门(单位)、镇街〕

(二)规范线下办事服务。

1. 统一场所设立。科学选定政务服务场所位置，完善周边配套设施。规范场所名称，全市政务服务大厅统称为“政务服务中心”，镇（街道）为“便民服务中心”，村（社区）为“便民服务站”。优化场所布局，政务服务中心要合理设置咨询导办区、综合受理区、后台审批区、“24小时自助服务区”等功能区域和帮办代办、投诉受理、跨省通办、全省通办等服务窗口。打造集智慧办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代“政务综合体”。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

2. 规范“一门办理”。建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上所有依申请政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。2022年12月底前，根据省、威海市要求编制进驻事项负面清单。持续推动不动产、社保、医保、户籍、车驾管、税务、司法等部门专项业务大厅整合并入政务服务中心，确因场地限制等原因不具备整合条件的，要作为“政务服务中心分中心”纳入政务服务中心一体化管理，做到功能布局、窗口设置、运行方式、业务标准、服务模式“五统一”，同时要在政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

3. 深化“一窗受理”。深入推行“前台综合受理、后台分类

审批、统一窗口出件”模式，推动更多政务服务事项纳入无差别或分领域综合办事窗口办理，实现“一窗受理、综合服务”。政务服务中心要合理设置“潮汐窗口”，动态调整业务领域，减少排队等待时间；设置“办不成事”反映窗口，畅通问题反映渠道，解决疑难事项和复杂问题。完善“首席事务代表”制度，持续推进行业主管部门向派驻人员充分授权，杜绝事项办理“体外循环”。积极推进信息化方式推送办理结果，主动引导企业和群众通过“爱山东”政务服务移动端申领相关电子证照。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

4. 健全服务机制。建立健全帮办代办服务体系，推广“通办柜员”“服务专员”“项目管家”等服务制度，提供个体化或一对一上门服务。完善“吐槽找茬”“窗口无否决权”和“好差评”机制，推行“周末节假日开放、午间错时、下班延时”等“不打烊”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。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（三）规范线上线下融合发展。

1. 推动线上线下服务方式融合。合理配置线上线下政务服务资源，统一桌面端、移动端、窗口端、自助端服务界面和评价体验等，实现线上线下并行提供服务、四端体验一致。对已实现线

上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，企业和群众自主选择办理渠道。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

2. 推动线上线下办理材料融合。适应企业和群众多样性办事需求，对前端辅导、预审、收件、出件、评价等办事环节，实现线上线下“自由切换”。申请人已经通过线上或线下一种渠道提交申请材料的，原则上不得要求再通过另一种渠道重复提交。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

3. 建设线下“网上办事体验区”。政务服务中心要设置“网上办事体验区”，并配备工作人员，提供政策解答、网上申报、业务指导、智能审批、帮办代办等服务，引导企业和群众优先选择网上办事服务。2022年12月底前，政务服务事项在线申办率达70%以上。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（四）规范审批服务。

1. 规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规、公开公正办理，严格按照事项实施清单提供办事服务，不得擅自扩大审批范围，不得额外增加或变相增加审批条件、办理环节、申请材料或费用。进一步规范提升全流程办事服务，严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，加强申报辅导，推行办理进度实

时推送。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

2. 规范告知承诺制服务。严格按照省市工作要求，将符合条件的政务服务事项采取告知承诺方式提供审批服务。市直有关部门（单位）要梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。结合“无证明办事大厅”建设，鼓励各部门探索推行“信用分类审批”。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

3. 规范审批监管协同。严格落实法律法规和“三定”规定明确的监管职责；对法律法规和“三定”规定未明确监管职责，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，落实监管责任；对涉及多个部门的监管事项，行业主管部门应会同相关部门实施综合监管。对审管分离的行政许可事项，要强化审管衔接机制，厘清审批部门与监管部门的职责边界，通过威海市政务服务平台审管互动系统等多种途径，实现审批和监管信息互通。2022年12月底前，建立健全行政审批服务局、行业主管部门及综合执法机构联席会议制度，强化业务协同、审管互动。〔牵头部门：市委编办、市政府办公室、市司法局、市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

4. 规范提升网上“中介超市”服务。在省级统一完善网上“中

介超市”办事咨询、材料核验、查询统计、服务评价等功能的基础上，组织推动服务结果在政务服务重点领域展示应用。各业务主管部门、单位要采取多种方式，加大网上“中介超市”推广应用力度，吸引更多资质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻网上“中介超市”。〔责任部门：市公共资源交易中心、各行业主管部门（单位）〕

5. 规范开展政务服务“好差评”。落实“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖，完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。2022年9月底前，使用全省统一的“好差评”系统，分批推动高频政务服务事项办理结果实时评价、全量汇聚。2023年6月底前，推动全部政务服务事项接入“好差评”系统，持续开展差评跟踪整改反馈，实现实名有效差评100%整改。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（五）规范行政审批服务局运行。深化相对集中行政许可权改革，发挥集中统一效能，实现多审合一、多勘合一、多评合一、多证合一等相近环节整合。按照“总体稳定、适度调整、相对统一”原则，动态调整行政许可事项划转指导目录。〔牵头部门：市政府办公室、市司法局、市行政审批服务局；责任部门：市直有关部门（单位）〕

四、加快推动政务服务便利化提升

充分运用新思维、新技术、新手段，加快流程再造、业务重构，规则重塑，推出更多简约高效、务实管用的改革举措。

（一）深入推进政务服务事项“集成办”。

1. 扩展集成服务场景。聚焦企业和个人“全生命周期”各个阶段，以企业和群众眼中“一件事”为导向，进一步梳理细化应用场景、完善业务情形、延长办理链条，不断扩展集成服务场景的范围。2023年12月底前，实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

2. 优化集成服务流程。企业和个人“全生命周期”各个阶段牵头部门会同责任部门，按照“一次告知、一表申请、一套材料”模式，开展“一件事”整体性流程再造，进一步整合表单、精简材料、压减流程，强化系统联通、数据共享对“一件事”的服务支撑。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

3. 优化“一件事”办事服务体验。依托企业一体化服务平台，打造全生命周期“一件事”办理专区，统一受理入口，后台分派流转，全过程监督，为企业群众提供政策服务、帮办代办、智能导服等线上“全链条、全过程、全生命周期”一站式服务。并将“一件事”纳入线下“一窗受理”，实现事项线上线下一窗受理、内部流转、各部门联审联批、规定时限办结、统一窗口出件。同

时实现在山东省政务服务网（荣成）、“爱山东”APP（荣成分厅）“双全双百”专区同步上线运行。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）〕

（二）加快推进政务服务事项“免证办”。

1. 持续精简证明事项。市直有关部门（单位）对本部门（单位）实施的依申请政务服务事项中使用的证明，进行全面梳理，对无法定依据的事项证明一律取消，全面消除各类“奇葩证明”“循环证明”；对能通过事中事后监管纠正且风险可控的事项，大力推行告知承诺，不再索取有关证照证明。2022年11月底前，推出一批告知承诺“减证”事项。〔牵头部门：市司法局；责任部门：市直有关部门（单位）〕

2. 深化电子证照应用。根据上级发布的电子证照证明供给清单、公共数据供给清单，结合“无证明城市”建设，推动政务服务事项直接关联电子证照及相关数据资源，实现申请材料“免提交”。畅通跨部门数据核验渠道，及时提供电子证照核验服务。迭代发布电子证照“用证”事项清单，2022年9月底前，梳理发布第一批“用证”事项清单。2023年12月底前，现行有效的证照基本实现电子化，高频电子证照在政务服务领域全面应用。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）〕

3. 加快推进“一码通行”。依托全省一体化“居民码”“企业

码”服务体系，推动电子证照一体化、便利化应用，在“爱山东”APP（荣成分厅）实现统一亮码、多码融合。2022年12月底前，争取部分场景“一码亮证”试点应用。2023年12月底前，“居民码”“企业码”全面关联各类行业许可电子证照证明。2025年12月底前，全面建成“居民码”“企业码”服务体系。〔牵头部门：市大数据中心、市市场监管局、市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

（三）加快推动政务服务事项“智能办”。依托“爱山东”APP，优化企业和个人专属空间，完善“一企一档”“一人一档”功能。〔牵头部门：市大数据中心〕应用大数据综合分析，自动匹配服务、资金、补贴、税收等政策，推动政策“精准匹配、快速直达、一键兑现、免申即享”。〔牵头部门：市工业和信息化局、市财政局；责任部门：市直有关部门（单位）〕做好“政务服务地图”的配置和推广应用工作，强化人工智能技术应用，完善申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校核、后台数据共享实时共享等智能服务功能，鼓励各部门开展创新应用工作，2022年12月底前，争取推出一批全过程无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”应用。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

（四）高质量推行政务服务事项“跨域办”。

1. 完善通办事项流程规则。贯彻落实“跨省通办”“全省通

办”政策要求，按照“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等不同业务模式，根据省、市统一部署，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。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

2. 提升线上线下通办水平。优化完善山东政务服务网（荣成）站点和“爱山东”APP通办专区，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（五）持续推进政务服务事项“就近办”。

1. 优化整合基层服务资源。合理布局线下政务服务网点，丰富办理方式，推动群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，下沉至镇街便民服务中心、村（社区）便民服务站办理，打造十分钟办事圈。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

2. 建设政务服务驿站。前移综合政务服务窗口，与大型商业综合体、工业园区、商超等市场主体密集场所合作，根据企业和群众办事需求，定期组织人员到市场主体密集场所集中办公，通过驻点指导、业务委托、远程共享等方式，开启“企业吹哨、政务报到”的服务模式，零距离为企业现场办事。〔牵头部门：市

政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

3. 深化政邮政银合作。充分利用邮政、银行网点多和覆盖面广的特点，进一步将邮政、银行网络纳入政务服务体系，将企业开办及与群众生产生活密切相关的政务服务事项，纳入邮政、银行网点，开展集成式服务，延长服务链条，创新“清单告知、上门取件、专人代办、服务到家”的“一条龙”方式。〔牵头部门：市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

4. 推进自助服务终端建设。优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气热等自助服务功能，加强与邮政、银行、电信等行业合作。推动集成式自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和邮政、银行、电信网点等场所延伸。〔牵头部门：市政务服务管理办公室、市大数据中心；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

五、全面提升政务服务数字化水平

持续强化数字技术在政务服务领域的应用，推动系统平台对接融合和数据资源共享应用，推进政务服务模式创新变革。

（一）推动平台升级融合。根据全省“爱山东”政务服务平台的统一规划部署要求，持续提升“一窗受理”、通用审批、“一链办理”、工程建设项目审批管理等系统服务功能，提高系统个性化服务能力。整合移动端平台，推动各级各类政务服务移动应

用（含 APP、小程序、有服务功能的公众号等）迁移整合，统一依托“爱山东”APP（威海分行）提供服务，切实解决政务服务移动端应用数量多、重复注册等问题。认真落实省市关于“爱山东”平台建设、系统对接融合工作，保障政务服务多端多渠道服务“同标同源”建设，推行“一个门户、一部手机”政务服务新模式。坚持“迁移为原则、对接为例外”，推动威海市级以下各类政务服务业务系统向威海市一体化政务服务平台迁移融合。2023 年 12 月底前，政务服务实施机构统一使用威海市一体化政务服务平台提供政务服务。〔牵头部门：市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

（二）夯实平台支撑保障体系。提升统一身份认证、电子印章等公共支撑能力，全面做好威海市级以下自建业务办理系统与全省统一身份认证系统、电子证照库对接联通，加强电子印章应用，加快制发政务服务部门电子印章，完善跨层级签章、多部门联合签章等功能。2022 年 12 月底前，市直有关部门（单位）制发的电子证照全部加盖电子印章。提升电子证照系统支撑能力，规范电子证照归集、调用运行机制，信息资料一次生成、材料复用，一库统管、共享互认。〔牵头部门：市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）〕

（三）强化数据整合共享能力。提升平台数据质量和供给能力，依托数据资源共享交换体系，丰富公共数据资源供给清单，

推动政务服务需求数据“即产生、即汇聚”。2022年12月底前，基本完成数据资源规范化梳理，实现政务数据“一本账”管理。强化数据源头治理，提升数据质量和可用性。建设完善政务服务数据分析系统，加强对数据的日常监测、汇聚分析和成效展示，2022年12月底前，实现“事项办理—办事评价—问题整改”全流程闭环管理。〔牵头部门：市大数据中心、政务服务管理办公室；责任部门：市直有关部门（单位）、镇街〕

六、保障措施

（一）加强组织领导。各部门要充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性，切实加强组织领导，落实“一把手”责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，健全工作机制，建立工作台账，明确时间表、路线图，倒排工期、挂图作战，有力有序推动各项任务落到实处。

（二）加强队伍建设。政务服务管理机构负责部门派驻窗口工作人员的日常管理、服务规范和年度考核，并对垂管部门派驻窗口工作人员年度考核等次提出建议。健全培训管理制度，不断提升窗口工作人员服务意识、业务能力和办事效率，强化政务服务管理机构相关人员力量配备，满足实际工作需要。

（三）加强安全保障。落实信息安全管理主体责任，分类做好平台建设和数据安全保障等工作，提高风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，健全不良信息发现机制，强化政务

服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，深入推进网络安全知识技能宣传普及。

（四）加强监督评估。加强对政务服务工作的督促指导，实行“月调度、月通报”，对重点任务完成情况开展专项检查督导，对工作推进迟缓、落实不力的，严肃问责。以企业和群众实际感受为重要标准，综合运用社会评价等方式，广泛听取意见建议，接受社会评价和监督。

（五）加强宣传推广。各部门要充分利用电视、报纸、微信公众号、抖音等多种形式，广泛宣传政务服务便民利企措施，把握企业群众办事需求点，提供通俗易懂的政策解读和舆情监测，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好改革氛围。

