

烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2024〕16号

烟台市人民政府办公室 关于进一步提升政务服务效能 助推全市高质量发展的实施意见

各区市人民政府（管委），市政府有关部门，有关单位：

为深入贯彻落实党的二十大精神，推动政务服务转型升级、提质增效，助力全市经济社会发展站在新起点、开创新局面，根据《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）、《山东省人民政府办公厅关于优化提升“爱山东”政务服务平台功能支持“高效办成一件事”若干措施的通知》（鲁政办字〔2024〕8号）等文件要

求，结合我市实际，提出如下实施意见。

一、目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行“以人民为中心”的发展思想，着眼万亿级城市新征程，锚定建设环渤海地区中心城市、加快打造绿色低碳高质量发展示范城市目标，聚力落实“高效办成一件事”要求，坚持系统思维、统筹推进，坚持改革创新、先立后破，坚持对标最优、超标创标，重点打造“五个体系”，建立“五个机制”，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平，推动政务服务由“能办”向“好办”“易办”转变，以高水平政务服务助推经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）打造最好最快最优政务服务体系，大力推进“五个一”改革。

1. “一门集中”。实施政务服务“晾晒工程”，严格落实“一门集中、应进必进”工作要求，在市县两级推动政务服务事项原则上全部纳入本级政务服务中心集中办理，让企业和群众“只进一扇门、办成所有事”。深化“一窗受理”改革，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务机制，实现“到一个窗口、办所有业务”，为企业和群众办事提供最大便利。拓展增值服务内容，一站式提供政策服务、法律服务、金融服务、人才服务、科创服务、国际贸易服务等。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

2. “一网通办”。持续优化烟台市政务服务平台，全面整合各级各有关部门政务服务事项办事入口，通过统一平台提供服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。2024年7月底前，推动线下政务服务中心（大厅）窗口端、自助端、移动端、桌面端、电视端等服务渠道集约化建设，实现政务服务各端申报一体化管理。实行全流程电子化管理，开发政务服务档案电子化模块（系统），推动电子归档功能建设，实现归档数据收集、整理、检测、入库全过程管理。加强网办路径日常监测，确保网办通畅率100%。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：市政府有关部门）

3. “一次办好”。推行政务服务集成化办理，整合多个部门相关联的“单项事”为“一件事”，实现“一件事一次办”。对国家、省定的“一件事”场景全量认领，配合做好优化调整、迭代更新。2024年10月底前，按照省“一件事”工作指引完成流程再造、系统改造升级，重点打造新生儿出生、教育入学、灵活就业、领取生育保险待遇、用海、二手房转移登记及水电气联动过户、扶残助困、企业开办及变更、员工录用、企业职工退休等10个“一件事”场景，打造“一件事”服务“烟台样板”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

4. “一体融合”。强化“网厅融合”，围绕“人、事项、设备”三要素，建设集成化、标准化、智慧化、人文化“智慧大厅”，规范“网上办事区”。2024年7月底前，统一线上线下服务界面等

用户体验，打造网上办理优先、线上线下融合的协同服务体系。对标“全国一流、全省领先”，建设集智慧办事、宣教互动、公益服务、智能管理、市民客厅等功能于一体的现代“政务服务综合体”，为群众打造便捷化、智能化无差别办事体验。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：市政府有关部门）

5. “一线应答”。加大12345政务服务便民热线归并力度，根据需要设置重点领域专席，高效开展咨询回复、投诉处理、建议征集和在线办事指导等服务。建立健全“接诉即办”机制，及时了解问题建议，推动解决服务问题。提高12345与110对接联动效率，科学合理分流非警务求助。加强12345与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。（牵头单位：市政府办公室、市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（二）打造重点项目建设服务保障体系，建设一专区优化两流程。

6. 建设“企业服务专区”。在市县两级政务服务中心建设企业服务专区，开办“项目会客厅”，建立实施项目审前辅导和会商会审工作机制。实施“项目管家”和“服务企业（审批）专员”制度，重点为全市148个省级重点项目、299个市级高质量发展项目提供主动帮办、全程领办、按需代办等“保姆式”服务。在全省率先推广重点项目审批“预勘预评·容缺勘评”服务，提高项目现场勘验和专家评审效率。（牵头单位：市行政审批服务局；责

任单位：市政府有关部门）

7. 优化“分类审批流程”。出台《工程建设项目审批白皮书》，按照政府投资、社会投资等不同投资类型，房屋建筑、市政工程、简易低风险项目等不同项目类型，分类形成项目审批实施清单，提供个性化审批服务，实现一类项目“一份办事指南、一张申请表单、一套申报材料、一个窗口受理、一体联动审批”。（牵头单位：市住房城乡建设局、市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

8. 优化“市县联办流程”。建立健全重点项目市县联审联批模式，全面梳理重点项目涉及的市县两级审批事项，提供集成式审批服务指南，推动“联合审批、限时办结”；全面推行“四证齐发”“拿地即开工”审批模式，深化“容缺受理”，探索“容缺办理”，推行“集成办理”，进一步提升项目审批效率；打破属地管理模式，依托市县两级政务服务帮办代办体系，围绕重点项目开工协调办理前期手续，确保项目前期工作畅通无阻。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（三）打造简约高效便民服务体系，实施惠民利企“五办”。

9. “减证办”。深化“减证便民”改革，年内50%以上的政务服务事项实现“减证办”“免证办”。加强“数据要素”乘数效应，通过信息核验、数据共享实现更多材料多场景复用。推广“一拍共享、一照通用”等材料减免服务场景，为群众提供高品质便民服务体验。（牵头单位：市大数据局、市行政审批服务局、市司法

局；责任单位：市政府有关部门）

10. “智能办”。推动审批服务“移动办”，拓展“爱山东”手机 APP 审批服务范围，让更多服务实现掌上问、掌上查、移动办。2024 年 7 月底前，各级各有关部门相关自建业务系统审批后台全面接入“山东通”，实现随时随地移动审批，提升政务服务审批效能。制定政务服务智办、好办标准规范，依托大数据、人工智能、区块链等新技术，加强“鲁通码”、电子证照等数据共享应用，推动政务服务事项申报材料“自动填写”“免于提交”，推进高频事项智能引导、智能申报、智能预审、智能审批服务。在资金补贴、税收优惠、扶困助残、资格认证等领域迭代推出一批静默认证、免申即享事项。2024 年底前，推出 50 个以上政务服务“智能办”事项。（牵头单位：市政府办公室、市大数据局、市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

11. “信即办”。制定实施“信即办”工作方案，建立“信即办”事项清单，重点对与企业 and 群众生产经营活动密切相关、办理量较大、能通过事中事后监管纠正、社会风险总体可控的事项开展试点。对于信用状况良好的企业和群众，通过书面信用承诺替代审批材料，审批部门当场作出审批决定，实现政务服务事项“即来即办、当场办结、立等可取”。（牵头单位：市行政审批服务局、市发展改革委；责任单位：市政府有关部门）

12. “全时办”。提升不动产登记等高频事项全天候服务供给能力，在市县两级政务服务中心、单设大厅设立专区（专窗），提

供午间延时服务、休息日错时服务、节假日预约服务。进一步优化完善自助服务机功能，逐步将人社、医保、税务、公安等专业一体机功能整合，实现“一机多能”，推动政务服务“24小时不打烊”。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

13. “就近办”。实施“政务服务+社会网点”增点扩面工程，严格落实《山东省政务服务社会合作网点建设规范指引》，加强政企合作，鼓励与银行、邮政、电信、医院、商场、园区等合作建设“政务服务网点”，并及时公布网点位置、办理事项清单、办事指南、联系方式等服务要素。2025年12月底前，打造形成便捷高效的“1530”（主城区15分钟、乡村30分钟）政务服务圈。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（四）打造服务发展大局工作体系，推动政务服务实现“三融入”。

14. 融入区域发展战略。聚焦建设环渤海地区中心城市，深度融入黄河流域生态保护和高质量发展、东北全面振兴、京津冀协同发展等重大战略，发挥政务服务“同标同源”对标链接作用，探索实施“区域融合发展、政务服务先行”。西接东营等黄河沿线地区，建立政务服务“跨域通办”合作联盟，加快推动黄河流域区域协作、东西互济、合作共赢。北通辽东半岛，加强烟台与大连“双城”联动，磋商建立政务服务事项融合机制，实现两城“同标审批、一体通办、融合服务”。南接长三角地区，与沪、浙等先

进地区建立政务服务“云链接”。2024年12月前，开设长三角“一网通办”虚拟窗口，为烟沪异地办事企业和群众提供沉浸式“云端”办事体验，促进我市政务服务水平对标赶标、整体提升。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

15. 融入产业链培育。建立市县两级行政审批服务部门主动对接“链办”工作机制，围绕全市重点打造的16条产业链，逐链梳理前、中、末端涉及的各类审批需求，制定行政审批和政务服务主题事项清单；聚焦产业链发展规划和培育壮大，一链一策制定“集成式”服务指南，为不同产业链量身打造压茬推进的审批办事流程图，变单项审批为合成服务，实现链上项目“按图索骥”、一次办好。（牵头单位：市行政审批服务局、市工业和信息化局；责任单位：市政府有关部门）

16. 融入“双招双引”。将政务服务作为“双招双引”金字招牌，研究制定“招前”配套工作指引，整合“一揽子”审批服务举措和优惠政策，为项目、人才招引提供定制化供给，提高企业、人才好感度和投资信心，增加招引成功率。提高涉外政务服务水平，依托政务服务中心开设“涉外服务专区”，为外国人来华提供就业、居留、医师注册“三证联办”；进一步整合政府公共职能，为高层次国际人才提供户籍、教育、医疗、通关等“一站式”综合服务，增强我市对高端人才的吸引力。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（五）打造品牌联动整体提升工作体系，塑强叫响政务服务

“三品牌”。

17. 塑强“烟必行”政务服务品牌。加强市域氛围营造，在全域范围推广使用“烟必行”统一标识，张贴设置“烟必行”宣传图标、海报、标语；将每年6月29日（市政务服务中心启用日）确定为“政务服务集中宣传日”，广泛开展宣传活动。加强对外宣传推介，将“烟必行”政务服务品牌作为城市形象“新名片”，在招商引资、项目推介、文旅宣传等“走出去”工作中统筹开展品牌宣传。办好“政务直播间”，依托新媒体生动展示宣传我市政务服务新举措新气象，让“烟必行”政务服务品牌走进千家万户。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

18. 深化“清廉审批”品牌。深度推行“不见面审批”“无接触办事”，提高电子证照、电子签名、电子印章实际应用比例，简化市场主体全程电子化审批流程，实行全流程电子化监管，防范党员干部违纪违法风险。开展“转作风、守底线、树形象”活动，建设视频监控智能分析系统，“智能化”监管、研判、预警窗口工作人员作风纪律问题；开展窗口作风纪律明察暗访，深化政务服务廉洁文化建设，全力打造“清廉审批、廉洁窗口”。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：市政府有关部门）

19. 建设“阳光交易”品牌。深入推行招投标领域“异地、多地、多倍、多轮”“远程异地就近”等评标机制，建设“烟台市公共资源交易综合联动监督管理平台”，通过数据分析发现围标串标等问题线索，为行业监管部门及时发现、认定、查处相关问题提供数据支撑和技术保障，实现智慧监督、阳光交易。（牵头单位：

市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

三、保障措施

（一）建立协同推进工作机制。坚持全市统筹、高位推动、一体落实，建立健全政务服务效能提升协同推进机制。市行政审批服务局负责统筹指导、协调推进全市政务服务工作。各级各部门要围绕“高效办成一件事”，加强跨层级联动和跨部门协作，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。规范政务服务中心、便民服务中心、便民服务站场所设置，构建“覆盖城乡、普惠可及”的全市政务服务供给体系。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（二）建立数字支撑工作机制。按照成熟稳定、适度超前的原则，创新大数据、人工智能等新技术的政务服务应用，以技术创新带动政务创新，推动政务信息联通共用。深化电子证照数据共享应用，推动电子证照跨地区跨部门互通互认和扩大应用领域。依法依规共享使用政务数据，加强全流程安全管理，加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。强化政务服务信息化项目要素保障，确保各项任务顺利实施。（牵头单位：市行政审批服务局、市大数据局；责任单位：市政府有关部门）

（三）建立审管联动工作机制。加强审管一体化部门联动，行政审批服务部门要将行政审批信息实时推送至行政主管部门，行政主管部门要加强对行政审批工作的业务指导，做好政策信息推送，及时将行业管理、行政执法检查、行政处罚等有关信息同步反馈至行政审批服务部门，形成审批、监管、反馈闭环管理。

（牵头单位：市政府办公室、市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（四）建立考核评估工作机制。各级各有关部门要加强政务服务考核评估，以国家政务服务评估指标体系为基础，建立以企业和群众满意度为导向、以效能提升为目标的考核评估机制，综合运用第三方评估、社会评价、政务服务“好差评”等形式，强化数据采集、无感评估、实时监测，提高评估的科学性和客观性。要加强评估评价结果运用，完善以评估促问题整改、以评价促服务优化的工作闭环，推动政务服务效能提升。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

（五）建立改革创新工作机制。各级各有关部门要聚焦“高效办成一件事”，围绕融入重大战略，服务重点行业、重大项目和民生福祉大力推进改革创新，对标对表先进地区，做好经验借鉴和创新发展，争创更多国家级、省级试点。要持续开展“揭榜挂帅”活动，在全省范围内打造更多烟台样板、烟台经验。要加强改革创新宣传，充分运用各类新闻媒体加强政策解读，及时总结推广典型经验做法，营造敢为人先、唯旗是夺的浓厚氛围。（牵头单位：市行政审批服务局；责任单位：市政府有关部门）

烟台市人民政府办公室

2024年3月6日

（此件公开发布）

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2024年3月6日印发
