

# 山东省人民政府办公厅

鲁政办字〔2020〕62号

---

## 山东省人民政府办公厅 关于印发山东省政务服务“一链办理” 实施方案的通知

各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《山东省政务服务“一链办理”实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山东省人民政府办公厅

2020年5月11日

（此件公开发布）

# 山东省政务服务“一链办理”实施方案

为深入推进“一窗受理·一次办好”改革，助力全省政务服务优化和营商环境改善，现就推进政务服务“一链办理”工作，制定本实施方案。

## 一、总体要求

按照改革要求，在事项标准化基础上，以企业和群众“办成一件事”为导向，再造关联事项“一链办理”主题服务流程，建立省级统筹、部门协同、整体联动、线上线下融合新模式，实现“一件事”一个窗口、一张表单、一组流程、一套材料、一次办好。2020年6月底前，将首批主题服务事项纳入省“政务服务一网通办”总门户运行并实施动态监管；12月底前，新推出面向企业和群众各50项主题式“一链办理”服务事项，与企业和群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项基本实现“一链办理”。

## 二、重点任务

(一) 统一流程标准。聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交管、交通运输等重点领域和老年人、残疾人、退役军人、高校毕业生、高层次人才等重点人群确定一批“一链办理”事项，制定统一的事项清单。在政务服务事

项标准化基础上，通过充分调研、征求意见等方式，系统梳理“一链办理”事项办理环节，对多个部门审批环节归并、压缩、优化，形成新的办理流程。按照“三级十同”和“减环节、减材料、减时限、减跑动”要求，全力推动业务整合和流程再造，形成一张表单、统一受理、同步审批、统一反馈的事项流程标准，统一编制“一链办理”服务指南，实现全省“一链办理”事项流程标准化管理。

（二）完善系统功能。围绕“流程管理标准化、地方应用个性化、落地成效可评价”的工作目标，从主题设计、云表单管理、场景应用、多表合一等多维度持续升级完善山东省政务服务事项管理系统各项功能和应用，满足“一链办理”事项标准化梳理、个性化认领、专业化评估需求。进一步完善电子证照、电子印章等基础库，制定法人信息、证照许可信息等数据接口规范，制定政务信息资源数据采集、共享交换接口、共享交换服务、平台运行管理等技术标准，为“一链办理”提供技术保障。

（三）优化窗口服务。以企业和群众“办成一件事”为标准，推动实体大厅“一链办理”，实现跨部门、跨领域、跨层级的一窗受理。制定“一链办理”服务规范，厘清职责边界，明确工作标准，健全线上、线下材料流转和归档等机制，动态管理目录清单和办事流程。强化窗口人员培训，提高服务的精准化，推行“一次告知”，引导指导服务对象填写“一张表单”。鼓励实现民生领域的关联事项“一窗办结”；延伸企业开办服务链条，大力

推行“一业一证”改革；优化简化工程建设项目审批服务流程，对具备条件的事项实行容缺受理、承诺办理；涉及需由申请人登录国家、省级业务系统办理的，可授权委托审批人员开展线上帮办代办服务。

**（四）推动上网运行。**按照“成熟一批、公布一批、上线一批”的原则和立足实际、相对最优、普遍适用标准，组织开展“一链办理”事项的发布、个性化认领和优化等工作。待优化完成后，及时在省“政务服务一网通办”总门户“一链办理”专区上网运行。

**（五）加强运行管理。**依托山东省政务服务事项管理系统对全省政务服务“一链办理”事项进行监督和管理，并持续做好事项清单和系统功能的迭代升级。各级、各部门要在落实好“规定动作”的同时，立足现有基础和工作实际，持续丰富和完善“一链办理”事项，提升运行水平，形成本地特色亮点。

### **三、时间进度**

**（一）扎实组织开展试点。**选取政务服务事项标准化程度高、政务服务能力强的市、县（市、区）和省有关部门、单位开展试点。试点地区和单位要根据事项特点，确立该事项牵头部门；由涉及事项最多、环节最多的主办单位作为牵头部门负责组织协调其他部门实行专班推进创建该主题事项，完善该事项场景分类、表单信息、流程图、办事指南等。试点地区和单位要主动担当作为，高质高效完成任务，及时反馈试点情况。（省政府办公厅牵

头，试点地区和单位负责，2020年5月底前完成)

(二) 全面推动上网运行。适时组织全省政务服务“一链办理”工作培训，对有关工作进行安排部署；结合事项优化流程标准内容和系统操作流程，编制详细的操作手册和办事指南；采用集中指导、线上答疑相结合的方式，开展技术培训；在总结试点经验的基础上，将首批“一链办理”事项纳入省“政务服务一网通办”总门户运行并实施动态监管。(省政府办公厅牵头，各市、县〔市、区〕政府和省有关部门、单位配合，2020年6月底前完成)

(三) 不断充实服务内容。在总结首批事项上网运行经验的基础上，新推出面向企业和群众各50项主题式“一链办理”服务事项，进一步拓展“一链办理”服务范围。(省政府办公厅牵头，各市、县〔市、区〕政府和省有关部门、单位配合，2020年12月底完成)

#### **四、保障措施**

(一) 加强组织领导，明确责任分工。各级、各部门要高度重视政务服务“一链办理”工作。各级优化营商环境和推进政府职能转变相关领导协调机制要切实发挥统筹协调和指导监督作用，研究解决工作中遇到的困难和问题；各级政务服务管理部门要细化责任分工，明确时间节点，抓好工作落实；各级大数据管理部门负责数据资源共享、电子证照、电子印章应用等技术支持工作；各级财政部门要加大支持力度，做好支撑保障。

(二) 加强宣传引导，形成良好氛围。充分利用各类新闻媒体，积极宣传政务服务“一链办理”事项；对流程优化事项的操作指南进行全流程解说解读，让企业和群众真正能用、好用、爱用；做好政府门户网站信息发布和政策解读工作，正确引导社会预期，积极回应社会关切；创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好改革氛围。

(三) 加强监督指导，确保责任落实。省政府办公厅将定期监督检查各市、各部门政务服务“一链办理”工作的开展情况，重点对事项认领、上网运行、办件数据、自选事项等方面进行评价，适时通报各市、各部门工作推进情况。对工作推进迟缓、影响整体工作进度的，进行通报并对相关负责人进行约谈。有关工作落实情况将纳入政务服务年度评估、评价范围。

附件：试点地区和单位名单

附件

## 试点地区和单位名单

### 一、有关市

济南市、淄博市、烟台市、潍坊市、泰安市、威海市、临沂市、德州市、聊城市负责市本级主题和高频事项试点工作。

### 二、有关县（市、区）

济南市市中区、胶州市、淄博市淄川区、枣庄市山亭区、利津县、昌乐县、乳山市、沂南县、德州市陵城区负责县（市、区）本级主题和高频事项试点工作。

### 三、省政府有关部门、单位

省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省市场监管局负责本单位高频事项试点工作。

---

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委监委，省法院，省检察院。  
各民主党派省委，省工商联。

---

山东省人民政府办公厅

2020年5月12日印发

---

