

# 中共济南市历城区委发电

发往 见报头

签批 张军 曹殿军

等级 特急·明电

济历城发电〔2021〕22号

抄送:

## 中共济南市历城区委 济南市历城区人民政府 关于印发《历城区系统集成协同高效优化营商环境实施意见》的通知

开发区党工委、管委会，各街道党工委、办事处，区直各部门，  
区属各企事业单位：

《历城区系统集成协同高效优化营商环境实施意见》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

中共济南市历城区委  
济南市历城区人民政府

2021年11月2日

# 历城区系统集成协同高效优化营商环境 实施意见

为深入贯彻落实“放管服”改革要求，系统集成、协同高效推进政务服务创新，进一步提升政务服务效能，为济南市打造“在泉城、全办成”贡献历城力量，结合历城实际，提出如下实施意见。

## 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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，坚持以人民为中心的发展思想，系统性、整体性、协同性推进政务服务高质量发展，推动深化“放管服”改革由专项突破向系统集成升级、由传统服务向智慧治理升级，推动企业群众办事从“找部门”向“找整体政府”转变，加快推进政府治理体系和治理能力现代化，更好激发市场主体活力，为省会东部现代化强区建设提供坚实的政务服务保障。

## （二）基本原则

1. 坚持系统观念、整体提升。强化改革政策统筹、进度统筹、效果统筹，发挥改革整体效应，实现改革举措的有机衔接、融会贯通，全方位提升政务服务能级。

2. 坚持数据赋能、创新发展。强化数字化技术、数字化思维、数字化认知，坚持创新驱动，以数字化改革引领工作理念和制度

机制创新，充分激发创新动力活力，加快打造全区一体化“智慧政务”。

3. 坚持法治思维、依法行政。将法治思维、法治理念、法治方式贯穿政务服务全过程、全链条、全环节，规范有序推进改革，切实保障市场主体公平有序参与市场竞争。

4. 坚持为民办事、源头治理。聚焦企业群众关切，以解决办事痛点堵点难点问题为突破口，突出顶层制度供给“元治理”、末端精细化“微治理”，推动改革任务精准落地、有效落实。

## 二、工作目标

对标国际规则、国内标杆，坚持“整体性”与“智慧化”融合共促，推进政府治理，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的制度创新与流程再造，深化办事流程、体制机制革新、涉企政策、数字资源和服务方式集成，通过2-3年努力，基本实现单一流程向集成流程转变、单个方面改革向多方协同治理转变、单项政策创新向政策集成创新转变、传统服务模式向智慧政务模式转变、注重服务效率向注重服务效能转变，打造整体智慧治理政府，更好实现政务服务标准化、规范化、便利化，为全区经济社会高质量发展提供有力支撑。

## 三、重点任务

### （一）推动办事流程集成，深化“极简审批”

1. **简化事项办理流程。**通过对标先进，强化政务服务事项规范管理，完善政务服务事项清单动态调整机制，实现与权责清单

动态衔接。持续开展“减证便民”行动，全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制。对事项环节、材料、时限等要素进行优化，通过告知承诺、数据共享等方式在申报材料、办理流程等方面力争达到全市最简。〔牵头单位：区司法局、区行政审批服务局；责任单位：区发展改革委、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区水务局、区市场监管局等涉及依申请政务服务事项的区直有关部门单位〕

**2. 优化场景集成服务。**围绕企业开办、准营、运营、投资建设、变更、退出和居民出生、退休养老、就医、身故等环节，梳理办事需求大、关联度高、企业群众获得感强的高频事项，对各场景事项进行优化整合和流程再造。对场景内的事项，形成综合表单，按需进行“并联办理”自选服务；对场景内及跨场景事项，结合“一件事”主题式服务及“一业一证”等工作，深化“一链办理”。深入实施“双全双百”工程，到2021年年底前，围绕企业和个人全生命周期落实完成各不少于100项实现“极简办、集成办、全域办”的高频事项。实施“一张表单、一次告知、一套材料”，优化企业注销流程，推进联合办理，打造“商事登记服务链”。推进工程建设项目审批服务集成。推动项目策划生成、“区域评估”、社会投资简易低风险工程审批等重点工作不断深入，实现市区联动创新突破。依托济南市工程建设项目审批管理系统全面推行“互联网+”全流程在线审批，推动门牌号发放等

工作纳入工程建设项目审批流程，调整施工许可办理限额及方式，优化“分段限时联合验收”模式，实行不动产登记环节联办机制，实现工业、仓储类项目“验收即发证”，新建商品房项目“交房即发证”。持续提升“项目管家”帮办服务水准，针对重大关键项目推出全流程服务套餐，推广个性化、定制化服务。〔牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区公安分局、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区市场监管局、区医保局等区直有关部门单位〕

**3. 深化“全程网办”建设。**到2021年年底前，落实高频政务服务事项基本实现“全省通办”，按照省、市部署的“跨省通办”事项在我区全面落地，充分运用统一身份认证、数据共享、电子证照、电子印章、电子签名、视频核验、双向物流、网上缴费等方式，推动更多事项全程网办，让企业和群众零跑腿、办成事。〔牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局；责任单位：区公安分局、区民政局、区人力资源社会保障局、区医保局等区直有关部门单位〕

**4. 持续推动流程再造。**以清理减少行政审批事项、优化审批流程、公开审批标准、规范审批行为和加强监督管理为重点，探索推进相对集中行政许可权，创新行政审批方式，提高行政审批效率，不断提高审批服务的集约化、标准化水平，推动“一套标准管审批”。持续推进“一网通办”，提高一体化在线平台应用

水平，采取多种方式创新行政审批服务，推动“集成化”流程再造，推进事项清单、办事流程等统一、规范、标准。通过标准赋能，强化规范集成，建立起行政审批服务领域的标准化工作流程体系，并将标准化服务理念贯穿行政审批服务全过程，打响历城行政审批服务品牌，更好地便利企业和群众办事，进一步激发市场和社会活力。〔牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区市场监管局等区直有关部门单位〕

## （二）推动部门改革集成，强化协同治理

**5. 健全重大复杂事项协同办理机制。**严格落实部门职责边界清单动态管理办法，及时更新职责边界清单。对于涉及多部门的重大复杂政务服务事项，建立主办部门负责推进机制，实行“谁主办、谁牵头、谁负责”。强化主办部门职责权限。主办部门负责搭建协调平台，组织各相关部门推进任务实施。提高主办部门协调、调度能力，赋予其评价参与部门工作成效的实际权责，实现主办部门权限实质化、责任具体化。〔牵头单位：区政府办公室；责任单位：区委编办、区发展改革委、区司法局、区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区城管局、区交通运输局、区卫生健康局、区市场监管局、区行政审批服务局等区直有关部门单位〕

**6. 优化营商环境部门协同机制。**持续优化调整区优化营商环境工作专班，定期召开联席会议，协同落实跨部门、跨层级改革

任务，打造优化营商环境共同体。建立常态化工作协同、调度督导、信息报送、问题整改和企业回访机制，统筹推进营商环境创新突破。加强对上沟通协调，积极争取各类改革试点。健全优化营商环境监督机制，完善多渠道营商环境诉求受理机制，协同解决企业反映的问题，切实提高诉求办理的解决率。对破坏营商环境，干扰市场秩序，损害亲清政商关系，影响党委政府形象的按规定严肃问责。〔牵头单位：区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室；责任单位：区委政研室（改革办）、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区司法局、区市场监管局、区行政审批服务局等区直有关部门单位〕

### （三）推动涉企政策集成，增强政策效力

**7. 建立政策统筹制定机制。**强化政策制定顶层设计、集成谋划，成立区级统筹涉企政策制定工作专班，实施政策制定年度计划管理，并围绕全区中心工作实施动态调整。强化涉企政策制定调研，畅通企业家参与渠道，精准掌握行业和企业政策需求和发展诉求。建立涉企政策制定会商制度，涉企政策跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的，提交工作专班组织会商，促进有效衔接联动。〔牵头单位：区司法局（区委依法治区办）；责任单位：区发展改革局、区科技局、区工业和信息化局（商务局）、区投资促进局等区直有关部门单位〕

**8. 健全政策集成公开和兑现机制。**积极推行“一窗受理、直办转办、分类办理、全程督办、跟踪问效”模式，在区级政务大

厅设置政策咨询兑现服务专区，构建政府服务企业统一端口，实现惠企政策兑现“一口办理”。强化“网上集成”健全政策集成公开机制，利用区政府门户网站的优化营商环境政策库专栏，集中发布各政策主管部门梳理形成的惠企政策清单。强化“掌上集成”，完善移动端服务功能，利用部门共享数据自动筛选符合条件的企业，并依据企业经营范围、行业领域与个人信息分类推送惠企政策。积极推进惠企政策“免申即享”清单，自2022年起，凡新制定的涉企政策均要明确是否适用“免申即享”。严格落实国家各项减税降费政策和收费目录清单管理制度，畅通反馈渠道，实现税费优惠直达快享。〔牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区委政研室（改革办）、区行政审批服务局；责任单位：区发展改革局、区科技局、区工业和信息化局（商务局）、区财政局、区投资促进局、区税务局等区直有关部门单位〕

**9. 强化政策落实监督和评估机制。**加大政策落地督查力度，加强对职能部门落实涉企政策举措情况的监督，压实主体责任，对落实不力、推诿敷衍的部门、单位及个人，按规定严肃问责。积极推行社会评议、群众评判等多层次、全方位的政策实施效果评估模式，对政策措施的系统性、规范性、合理性、可行性、风险点等方面进行综合分析，重点关注政策的预期目标达成度、存在问题和利益相关方意见，并提出政策终止、调整或修改完善的相关建议或措施。〔牵头单位：区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室；责任单位：区纪委监委

机关、区政府办公室、区发展改革局、区工业和信息化局（商务局）、区司法局（区委依法治区办）、区财政局、区投资促进局、区行政审批服务局等区直有关部门单位]

#### （四）推动数字资源集成，打造智慧政务

**10. 深化数据集成。**推动网络技术在智慧政务中应用，按照“按需共享、统一交换”的数据共享机制，有效推动数据跨部门、跨层级使用；基于济南市一窗综合受理系统在历城区的试点应用，进行针对性业务优化，利用大数据和共享交换技术，将数据汇集，解决部门业务系统互联互通问题，完成历城区一窗综合受理的优化提升，支撑全区“就近办”业务实现；实施政务数据资源“物理集中”攻坚行动，除个别部门敏感涉密数据外，其他部门政务数据一律向市大数据平台（市级政务服务平台）物理集中，打造数据汇集的“高速通道”。[牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区市场监管局等区直有关部门单位，各街道办事处]

**11. 深化系统集成。**按照“充分利旧、节约集约”原则，持续推动区级已有政务服务业务系统实现互联互通。推进系统规范建设集成，新建系统未与市大数据平台（市级政务服务平台）对接、不符合系统集成相关要求的，不予提供政务云网和共享数据支持。深化电子证照、电子印章应用，开展为新设立企业免费发放电子印章试点工作，推进“亮照、亮证、扫码”在各领域广泛

使用。〔牵头单位：区政府办公室（大数据局）；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区市场监管局、区行政审批服务局等区直有关部门单位〕

**12. 深化应用集成。**深入推进“一网通办”，推动政务服务事项应上尽上，做到标准统一、多端联动、业务协同、异地通办。各部门、街道已建成的政务服务APP、小程序、公众号等移动端应用，在保障应用安全运行的同时，全面入驻市级移动开放平台，实现“应入尽入”。〔牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区市场监管局等区直有关部门单位〕

**13. 深化数据应用。**通过省市共享交换平台，根据数据可视化展示要求，将数据汇集到本地，建立数据标准，对全区汇聚的数据资源进行分区、分级、分类管理，并对落地数据进行画像分析。包括：总体情况展示、政务服务能力分析、政务办事能力分析、政务服务质量分析、政务服务咨询投诉分析、政务服务用户分析、政务服务访问行为分析。推动线上办公流程再造，实现批阅、传阅、转批、反馈、归档、跟踪等功能。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区市场监管局等区直有关部门单位）

**14. 深化系统应用。**推动审管互动系统、勘查服务系统、好差评系统、影像档案管理系统、公众号服务功能等市级建设成果应用；建设自动化巡检平台，解决二次录入问题的同时，对于政

务服务事项要素、流程、材料等数据进行全面维护。〔牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区市场监管局区直有关部门单位〕

#### （五）推动服务方式集成，提升服务效能

**15. 推动事项精细化梳理。**对标省级政府和重点城市网上政务服务能力调查评估指标，对历城区政务服务事项进行颗粒化、集成化和场景化梳理，厘清底数，确定责权，全面提升政务服务事项办事指南准确性，实现全区政务服务事项规范化、标准化，为全区政务服务业务深化、“就近办”业务建设打下坚实基础。

〔牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区发展改革局、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区水务局、区市场监管局等涉及依申请政务服务事项的区直有关部门单位〕

**16. 健全系统性服务需求感知机制。**注重从用户视角发现问题，充分发挥12345市民服务热线综合服务平台作用，积极运用人大代表建议、政协委员提案、专家智库咨询、社会监督员、改革体验官、政企座谈、找茬窗口、换位体验、第三方满意度调查等方式，畅通企业群众与政府互动渠道，广泛感知和汇聚需求信息，开展大数据分析应用，为实现科学决策、精准服务提供依据。

（牵头单位：区政府办公室、区行政审批服务局；责任单位：区

发展改革委、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区水务局、区市场监管局等区直有关部门单位）

**17. 健全审批服务反馈响应机制。**全面应用“好差评”系统，做好监督、回访、整改、反馈、评价等工作机制，配合市级实现“好差评”信息全关联、数据全汇聚、结果全公开。持续拓展评价渠道，落实政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范，实现线上全覆盖、线下全联通。强化实名“差评”问题整改，实现“当日核实、快速反馈”。制定“未诉先办+接诉即办”快速反应措施，做到“早发现、早解决，超前办、主动办”，努力把“看不见”的问题解决好。〔牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区住房城乡建设局（人防办）、区水务局等区直有关部门单位〕

**18. 建立精准化集成服务机制。**创新部门联动服务集成工作机制，整合线上、线下各级帮办队伍，持续提升服务水平。配合市级打造“人工+智能”导引系统和四级政务服务网上地图和全天候“智惠导服”体系，实现“一键直达”咨询导引、全流程帮办。开发政务微视频，以通俗易懂的语言对事项办事指南进行介绍，使办事群众能够像“刷抖音”一样，快速掌握办事所需信息，减少信息获取成本。坚持传统服务方式和智能创新模式并行，为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心服务，最大限度方便企业群众办事。（牵头单位：区行政审批服务局；

责任单位：区发展改革局、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区水务局、区市场监管局等涉及依申请政务服务事项的区直有关部门单位）

**19. 整合完善政务服务体系。**优化政务服务空间布局，提升临港开发区政务服务站点功能布局，提升涉企政务服务水平；整合各类社会服务资源，打造群众家门口的“政务服务便利店”。配合市级政务服务综合自助终端标准化、体系化、智能化建设工作，加强引用，推动更多热点事项全程自助办理，到2022年年底前，实现全区街道（镇）便民服务中心和城市社区便民服务站全覆盖；探索基层“全域通办”试点，受理部门和实际承办部门按照“审批权属不变、数据网络流转、批件快捷送达”模式进行内部流转，在2022年12月前全区15%以上的政务服务事项实现“全域通办”。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区民政局、区人力资源社会保障局、区市场监管局等区直有关部门单位）

#### **四、保障措施**

（一）加强组织领导。持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组要加强工作统筹协调，形成改革合力。区政府办公室要加强对改革推进情况的指导、协调和监督检查，各级各部门要强化责任担当，加强联动配合，一体推进各领域改革任务。

（二）完善配套措施。积极总结推广推动系统集成改革的好

经验、好做法，出台更多原创性、领跑性、含金量高的改革创新举措，形成完善的“1+N”政策体系。各责任单位要在2021年10月底前出台配套工作方案和实施细则，力争到2021年年底各项改革集成任务取得初步成效，到2022年年底实现明显突破，到2023年年底基本形成整体协同、智能高效的政务服务运行机制。

（三）严格督查考评。以企业群众获得感和满意度为标准，完善监督考评机制。将改革任务纳入全区政务服务、营商环境优化综合考核和重点督查事项，督促各有关部门单位严格按照责任分工和时间节点，有序推进各项工作。对改革进度慢、政策落实不力的部门单位，加强督查问效，及时督促整改，确保各项改革任务落地落实。

- 附件：
1. 历城区系统集成协同高效优化营商环境十条措施
  2. 历城区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组成员名单
  3. 历城区优化营商环境提升行动工作专班成员名单
  4. 历城区系统集成协同高效优化营商环境运行保障机制

## 历城区系统集成协同高效优化营商环境 十条措施

为全面落实国务院《优化营商环境条例》《山东省优化营商环境条例》《济南市建设一流营商环境实施方案》《济南市进一步改善营商环境十条措施》，全力推动全区营商环境创新突破，加强优化营商环境系统集成、协同高效推进，建设市场化法治化国际化一流营商环境，赋能省会东部现代化强区建设，特制定以下十条措施。

**一、推进高频政务服务事项“跨区域、跨层级、跨部门”联办，全面推广使用电子印章。**持续深化区、街道、社区（村）三级政务服务体系，结合济南市政务服务标准化试点工作，在区级标准完全统一的前提下，探索在街道的进一步应用，将“同城同标”工作落实到基层。全面开展电子印章试点工作，在实现市级试点要求的基础上，进一步拓宽试点范围，实现电子印章发放量位居全市前列。〔牵头单位：区政府办公室（区大数据局）、区行政审批服务局；责任单位：区公安分局、区民政局、区人力资源社会保障局、区医保局，各街道办事处〕

**二、打造家门口全天候“便民驿站”。**结合 2020 年政务服务

体系打造工作，推动社区便民服务站进一步标准化，村居便民服务站均实现“六有一能”。在有条件的社区（村）布设自助服务终端，探索落实基层全科办理模式。做好社区专职工作者考录工作，加强社区“全科社工”窗口服务人员配置、培养，综合运用窗口、一体化自助机，实现基层高频政务服务事项“一门、一窗、一次”全科办理。进一步完善华山街道卧牛社区“大社区”政务服务模式。以荷花路街道朱家庄村便民服务站为依托，深度融合市域社会治理和乡村振兴工作要求，试点“社会治理+乡村振兴+政务服务”基层便民服务站模式。（牵头单位：区行政审批服务局、区民政局；责任单位：区公安分局、区残联、区财政局、区人力资源社会保障局、区农业农村局、区卫生健康局、区退役军人局、区医保局、区税务局，各街道办事处）

**三、推进涉企服务“一口办理”。**设置企业服务工作组，由区行政审批服务局负责工作组具体工作，作为区委、区政府服务企业的总入口和总出口，统筹协调落实全区企业服务事务，推行“一窗受理、直办转办、分类办理、全程督办、跟踪问效”模式，集中受理惠企政策兑现申报事项，实现惠企政策兑现“一口办理”。打造涉企服务“三库一平台”：整合行政审批、综合监管、金融税务、社会信用等数据信息，建立全区“市场主体库”；会同政策发布部门集中梳理涉企政策，逐一确定惠企政策清单、申报资格条件和标准化流程，建立全区“惠企政策库”；统一汇聚全区各类涉企服务职能、政策资源、公共空间和人员力量，建立

产业资金、创投基金、项目用地、产业空间等“政府资源库”。基于政务服务平台,借助市区涉企服务平台,开展集线上申报、兑现、咨询于一体的企业综合服务,切实解决企业“政策不知晓、找不到、不会用”和重复享受政策问题。为重点企业配备服务专员,向企业提供登记设立、政策申报、融资咨询、项目推进等全方位、全过程、全生命周期服务。推进惠企政策“免申即享”,梳理现有惠企政策,2021年底前发布既有涉企政策“免申即享”清单。从2022年起,凡新制定的涉企政策均需明确是否适用“免申即享”。〔牵头单位:区政府办公室(大数据局)、区行政审批服务局;责任单位:区发展改革局(地方金融监管局)、区科技局、区工业和信息化局(商务局)、区财政局、区市场监管局、区投资促进局、区金融事业发展中心、区税务局〕

**四、试点推行企业“休眠”保护制度。**允许企业主体(非上市、挂牌公司)根据自身经营实际需要多次申请“休眠”,单次“休眠”期限不得超过两年,期满前可自主申请恢复正常经营状态。“休眠”期间应向登记机关提供法律文书送达地址,不按自行停业处理,不因通过登记的住所无法联系而载入经营异常名录。“休眠”期内商事主体,除不从事经营活动外,仍具备其他合法权益,履行相关责任和义务并接受监管,对恶意“休眠”的企业依法处置。(牵头单位:区市场监管局;责任单位:区行政审批服务局、区税务局,各街道办事处)

**五、全面推行“无差别全科受理”。**在“无差别”一窗受理

改革的基础上，持续深化办事模式，保障目前所有类型窗口统一简化的综合受理窗口和兜底窗口正常运行。开展“零基础”服务模板梳理工作，形成依申请政务服务事项工作手册，切实提高综合受理窗口受理范围和审查能力。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区公安分局、区民政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区医保局、区税务局，各街道办事处）

**六、全面推行工程建设项目“集成审批”。**针对关键重大项目推出全流程审批服务套餐，提供个性化、定制化审批服务。加快实现带方案出让土地的工业、仓储类建筑工程“拿地即开工、建成即使用”常态化。推动水电气热信专营单位业务系统与建设项目审批管理系统互联互通，实时获取项目接入需求，及时提供主动服务。加快推行限时竣工联合验收，建设单位可根据需要自主选择分段联合验收或综合联合验收。〔牵头单位：区行政审批服务局、区住房城乡建设局（人防办）；责任单位：市自然资源和规划局原直属第三分局、区城管局、区交通运输局、区水务局、区园林和林业绿化局、区应急局〕

**七、全面推进人才服务“一站式、一键式”办理。**在区便民服务中心设立人才服务专窗，深化人才服务专员建设，为高层次人才提供人才分类认定、人才集体户、档案调转等服务，进一步提高服务水平。依托“济南人才网”进行我市高层次人才生活和租房补贴、高层次人才分类认定、人才集体户等人才服务业务受理，全面落实“网上办、马上办”，进一步提高服务效能。推进

“泉城人才服务金卡”、“稼轩人才卡”制度，搭建高层次人才交流平台，协助市人社局为高层次人才提供健康查体服务，进一步提高服务满意度。（牵头单位：区人力资源社会保障局；责任单位：区委人才工作领导小组办公室、区行政审批服务局，各街道办事处）

根据市住建局和省建行要求，配好做好“泉城安居”信息服务平台的筹建工作；积极配合配合市住建局、市自规局、市城发集团等部门，建设黄河青年城试点项目”。〔牵头单位：区住房城乡建设局（人防办）；责任单位：区委人才工作领导小组办公室、市自然资源和规划局原直属第三分局、区人力资源社会保障局〕

**八、在自贸区探索实行“优办专办”机制。实施商事登记“容缺办”，**除涉及公共安全、生态安全、意识形态等方面的事项外，一律实行容缺办理。凡企业提交的主要申请材料齐全且符合法定形式，次要申请材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，窗口人员可先行受理，颁发相关批文证照，并当场一次性告知需要补齐或补正的材料、形式、时限和超期处理办法。**推进行政审批事项“便利办”，**拓展无人审批、不见面审批。推进政务服务事项全部纳入平台管理，实现“应上尽上，全程在线”，除需现场核验身份或材料原件的审批事项外，“不见面审批事项”达到100%。借助区块链、大数据、人工智能、云计算等技术，建立24小时高频政务服务事项自助服务区。扩大政银合作范围，在更多银行网点布设智慧审批自助终端，拓展更多事项实施“秒批秒

办”。**推进企业登记注册“负责办”**，试点推行独立审批制，对于企业设立登记、符合简易登记条件的注册登记、不需要进行现场核查的审批事项，由“一审一核”模式改为“独任审核”模式，实现简易登记事项“立等可取”，全面提升注册许可效率。按照“谁审批、谁负责”原则，审批人员独立审查材料、签发执照。**推动政务服务“贴心办”**，在政务服务大厅设立帮代办服务台，主要为申请人提供统一叫号、咨询导办、帮办代办服务。对于“全链条”、建设项目等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人委托代办服务，对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众提供代办服务，申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理，变企业群众“来回跑”为代办中心“接力办”。〔牵头单位：区自贸办、区行政审批服务局；责任单位：区政府办公室（大数据局）、区市场监管局、区金融事业发展中心、区税务局等区直有关部门单位〕

**九、建立常态化政企沟通机制。**加强政府与企业之间的沟通联系，区委、区政府主要领导同志及有关部门单位主要负责同志参加，定期听取各行各业具有领先性、代表性的企业家、投资人意见建议，解决企业发展的实际问题。建立常态化解决问题机制，针对不同行业企业的诉求，点对点解决个性问题，营造互动频繁、联系紧密的亲清政商关系。〔牵头单位：区委办公室、区政府办公室（大数据局）；责任单位：区发展改革委（地方金融监管局）、区科技局、区工业和信息化局（商务局）、区财政局、区市场监

管局、区投资促进局、区行政审批服务局、区金融事业发展服务中心、区税务局，各街道办事处〕

**十、全面建立营商环境“把脉问诊”机制。**开通线上线下意见征询通道，在各级政务服务大厅设立“找茬窗口”，受理企业和市民诉求，在各级政府、部门官方网站和 APP 增设诉求反映模块，聘请部分企业代表、热心市民、外来投资者为监督专员，对全区营商环境进行“暗访”“挑刺”“纠错”。优化 12345 市民服务热线营商环境工单受办联动机制、热线即时解答和“接诉即办”机制，健全营商环境疑难工单会审处置机制，逐步构建以 12345 市民服务热线受理为主，网站、微信、APP 等多媒体为辅的营商环境诉求受理综合服务平台，切实提高诉求办理的解决率。〔牵头单位：区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室；责任单位：区委办公室、区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局〕

各相关责任单位要把深化营商环境创新突破作为“一号”工程，自本措施发布之日起 1 个月内制定所承担任务的具体实施方案，明确工作职责，确定时间表和路线图，确保各项任务落到实处。要加快建立营商环境全方位“审管互动”机制，强化事中事后监管，打造集审批、监管、信用、执法、监察于一体的“营商环境共同体”。要加强营商环境的跟踪研究，每半年对政策落实情况进行评估分析，进一步明确评价机制和考核办法，纳入全区高质量发展综合绩效考核。区纪委监委要强化监督的再监督，对

落实不力、推诿敷衍、不担当不作为等形式主义官僚主义问题严肃追责问责；坚持“三个区分开来”，用好容错纠错、澄清保护机制，鼓励干部勇于改革创新、大胆探索实践，为担当作为的干部撑腰鼓劲。新闻媒体要广泛开展相关法规政策的宣传解读，及时总结推广好的经验做法，接受社会监督，回应社会关切，创造良好舆论氛围，推动全区共同营造国际一流营商环境。

## 附件 2

# 历城区系统集成协同高效优化营商环境暨 推进政府职能转变领导小组成员名单

为持续深入推进营商环境优化和政府职能转变、“放管服”改革，经研究确定，整合区深化“一次办成”改革优化营商环境工作领导小组、区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组，成立济南市历城区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组，作为区委议事协调机构，负责全区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变工作的组织领导。现将名单公布如下。

### 一、领导小组组成人员名单

组 长：张 军 区委书记  
曹殿军 区委副书记，区长

副组长：孟 帅 区委副书记  
张庆国 区委常委，副区长  
孟祥民 区委常委、办公室主任  
申世平 区委常委、宣传部部长  
李金国 副区长  
付修琍 副区长

闫立彬 副区长  
高 博 副区长  
李忠林 区法院院长  
吕大海 区政协副主席  
陈 晨 区公安分局局长  
成 员：张 勇 区纪委副书记，监委副主任  
徐好成 区政府办公室主任（研究室主任、  
大数据局局长）  
孟兆敏 区委办公室分管日常工作的副主任、  
区委政研室主任  
张卫兵 区委组织部分管日常工作的副部长  
仇忠木 区委政法委分管日常工作的副书记  
王恩毅 区委编办主任  
王文芳 区法院副院长  
杨 蓓 区发展改革局局长  
王 磊 区工业和信息化局局长  
孙玉国 区司法局局长  
李宗泉 区财政局局长  
陈 军 区人力资源社会保障局局长  
吴溪淙 区自然资源局局长  
李耀光 区住房城乡建设局局长  
刘明勇 区城管局局长

亓玉华 区交通运输局局长  
高桂丽 区水务局局长  
张中原 区市场监管局局长  
刘春友 区统计局局长  
李仁锋 区投资促进局局长  
谭玉成 区行政审批服务局局长  
张建中 区融媒体中心主任  
王爱国 区金融事业发展中心主任  
臧 军 区税务局局长  
刘志林 区政府办公室副主任、区大数据局副局长  
吴 强 国网历城供电公司总经理

## 二、工作推进机构人员名单及职责

### （一）办公室

主 任：张庆国 区委常委，副区长  
副主任：徐好成 区政府办公室主任（研究室主任、  
大数据局局长）  
谭玉成 区行政审批服务局局长  
成 员：孟兆敏 区委办公室分管日常工作的副主任、  
区委政研室主任  
王恩毅 区委编办主任  
杨 蓓 区发展改革局局长  
张中原 区市场监管局局长

刘志林 区政府办公室副主任、区大数据局副局长

田延庆 区政务服务中心副主任

联络员：刘志林 区政府办公室副主任、区大数据局副局长

田延庆 区政务服务中心副主任

领导小组办公室设在区政府办公室。负责协调落实领导小组的决定、决议事项和工作部署要求；协调其他各工作组协同开展工作；会同各工作组对重大问题和事项提出建议，及时报领导小组研究决定；负责督促落实领导小组部署的各项工作；承担领导小组及推进政府职能转变和“放管服”改革日常工作；与市营转办做好工作对接。

## （二）营商环境推进组

组 长：张庆国 区委常委，副区长

孟祥民 区委常委、办公室主任

副组长：杨 蓓 区发展改革局局长

谭玉成 区行政审批服务局局长

成 员：徐好成 区政府办公室主任（研究室主任、  
大数据局局长）

王文芳 区法院副院长

王 磊 区工业和信息化局局长

李宗泉 区财政局局长

陈 军 区人力资源社会保障局局长

吴溪淙 区自然资源局局长

李耀光 区住房城乡建设局局长  
高桂丽 区水务局局长  
张中原 区市场监管局局长  
刘春友 区统计局局长  
王爱国 区金融事业发展中心主任  
臧 军 区税务局局长  
吴 强 国网历城供电公司总经理  
苏 琦 区重点项目服务中心副主任  
田延庆 区政务服务中心副主任

联络员：田延庆 区政务服务中心副主任

营商环境推进组负责统筹协调各指标专班日常工作；研究拟定持续深入优化营商环境相关政策措施、工作规划和实施方案；负责指导协调、调度监督全区营商环境推进工作，推动建设市场化、法治化、国际化的营商环境；负责联系街道相应工作；负责组织各部门、各街道参与国家、省营商环境评价；定期向区委、区政府报告营商环境建设工作情况，对相关工作提出改进意见建议；负责对各街道、区直有关部门（单位）营商环境工作进行考核。

### （三）监督督导组

组 长：张 勇 区纪委副书记，区监委副主任  
副组长：张卫兵 区委组织部分管日常工作的副部长  
朱文华 区纪委监委

张 红 区委办公室副主任

成 员：谷 艳 市人大常委会人事代表工作室主任

韩少敏 区政协副主席

陈 静 区纪委党风政风监督室主任

唐 玲 区委组织部副处级领导干部

聂骏颖 区政府办公室副处级领导干部

田延庆 区政务服务中心副主任

刘 滨 区委办公室一级主任科员

联络员：陈 静 区纪委党风政风监督室主任

唐 玲 区委组织部副处级领导干部

监督督导组负责全区优化营商环境和政府职能转变工作改革措施落实情况的监督、督查工作,及时发现问题,对存在的问题及时督办整改;负责对工作落实情况的考评结果运用,对损害全区营商环境的“庸懒散慢拖”、不作为、慢作为等行为依纪依规及时问责处理;通过“清风护航”行动,为我区优化营商环境提供全过程纪律作风保障,完善制度措施,全面提升干部纪律作风。

#### (四) 政策保障组

组 长：孟兆敏 区委办公室分管日常工作的副主任、  
区委政研室主任

副组长：杨 蓓 区发展改革局局长

成 员：李共和 区政府办公室副主任

孙玉国 区司法局局长

张建中 区融媒体中心主任

吕学强 区深化改革研究中心主任

联络员：吕学强 区深化改革研究中心主任

政策保障组负责组织拟订全区优化营商环境和推进政府职能转变等重大决策配套措施文件，宣传解读有关改革政策措施，营造优良的政策环境和法治环境。

区深化“一次办成”改革优化营商环境工作领导小组，区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组同步撤销。

今后，领导小组及工作推进机构组成人员如发生职务调整或变动，由接任其职务者自然替补，并由领导小组办公室负责通知，调整结果报区委办公室、区政府办公室备案。

## 历城区系统集成协同高效优化营商环境 提升行动工作专班成员名单

为加强优化营商环境工作组织领导，强化推进工作力量，落实区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组工作要求，组建历城区系统集成协同高效优化营商环境提升行动工作专班，现将专班组成人员名单及职责公布如下：

### 一、工作推进机构人员组成及职责

#### （一）开办企业专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：谭玉成 区行政审批服务局局长

成 员：区政府办公室（大数据局）、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区医保局、区行政审批服务局、区金融事业发展中心、区税务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区行政审批服务局

#### （二）办理建筑许可专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：谭玉成 区行政审批服务局局长

成 员：区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区工

业和信息化局（商务局）、区自然资源局、区住房城乡建设局（人防办）、区城管局、区交通运输局、区水务局、区园林和林业绿化局、区卫生健康局、区应急局、区行政审批服务局、市生态环境局历城分局、国网历城供电公司分管负责同志。

牵头单位：区行政审批服务局

### （三）获得电力专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：吴 强 国网历城供电公司总经理

成 员：区政府办公室（大数据局）、区发展改革委、区财政局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区园林和林业绿化局、区市场监管局、区行政审批服务局、区公安分局、国网历城供电公司分管负责同志。

牵头单位：国网历城供电公司

### （四）获得用水专班

组 长：李金国 副区长

副组长：高桂丽 区水务局局长

成 员：区政府办公室（大数据局）、区自然资源局、区交通运输局、区水务局、区园林和林业绿化局、区行政审批服务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区水务局

### （五）获得用气专班

组 长：闫立彬 副区长

副组长：李耀光 区住房城乡建设局局长

成 员：区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区园林和林业绿化局、区市场监管局、区行政审批服务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区住房城乡建设局

#### （六）登记财产专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：吴溪淙 区自然资源局局长

成 员：区法院、区政府办公室（大数据局）、区财政局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区水务局、区税务局、区公安分局、国网历城供电公司分管负责同志。

牵头单位：区自然资源局

#### （七）纳税指标专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：臧 军 区税务局局长

成 员：区政府办公室（大数据局）、区财政局、区人力资源社会保障局、区医保局、区行政审批服务局、区税务局分管负责同志。

牵头单位：区税务局

#### （八）获得信贷专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：王爱国 区金融事业发展中心主任

成 员：区法院、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区科技局、区工业和信息化局（商务局）、区财政局、区住房城乡建设局、区金融事业发展中心、区税务局分管负责同志。

牵头单位：区金融事业发展中心

#### （九）政府采购专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：李宗泉 区财政局局长

成 员：区发展改革局、区财政局、区交通运输局、区行政审批服务局分管负责同志。

牵头单位：区财政局

#### （十）招标投标专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：杨 蓓 区发展改革局局长

成 员：区发展改革局、区财政局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区水务局、区园林和林业绿化局、区行政审批服务局分管负责同志。

牵头单位：区发展改革局

#### （十一）劳动力市场监管专班

组 长：付修琍 副区长

副组长：陈 军 区人力资源社会保障局局长

成 员：区法院、区教育体育局、区科技局、区工业和信息化

化局（商务局）、区司法局、区财政局、区人力资源社会保障局、区应急局、区医保局、区行政审批服务局分管负责同志。

牵头单位：区人力资源社会保障局

#### （十二）办理破产专班

组 长：李忠林 区法院院长

副组长：王文芳 区法院副院长

成 员：区法院、区政府办公室、区司法局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区市场监管局、区行政审批服务局、区金融事业发展中心、区税务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区法院

#### （十三）保护中小投资者专班

组 长：李忠林 区法院院长

副组长：王文芳 区法院副院长

成 员：区委政法委、区法院、区公安分局、区政府办公室、区工业和信息化局（商务局）、区市场监管局、区行政审批服务局、区金融事业发展中心分管负责同志。

牵头单位：区法院

#### （十四）执行合同专班

组 长：李忠林 区法院院长

副组长：王文芳 区法院副院长

成 员：区法院、区工商联、区民政局、区司法局、区市场

监管局、区税务局分管负责同志。

牵头单位：区法院

#### （十五）政务服务专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：徐好成 区政府办公室主任（研究室主任、  
大数据局局长）

谭玉成 区行政审批服务局局长

成 员：区委编办、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区司法局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区卫生健康局、区市场监管局、区医保局、区投资促进局、区行政审批服务局、区税务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区政府办公室（大数据局）、区行政审批服务局

#### （十六）市场监管专班

组 长：高 博 副区长

副组长：张中原 区市场监管局局长

成 员：区法院、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区教育体育局、区工业和信息化局（商务局）、区司法局、区市场监管局、区行政审批服务局、区公安分局分管负责同志。

牵头单位：区市场监管局

#### （十七）跨境贸易专班

组 长：高 博 副区长

副组长：王 磊 区工业和信息化局局长

成 员：区工业和信息化局（商务局）、区财政局、区交通运输局、区市场监管局、区自贸办、区税务局分管负责同志。

牵头单位：区工业和信息化局（商务局）

#### （十八）知识产权创造保护和运用专班

组 长：高 博 副区长

副组长：张中原 区市场监管局局长

成 员：区法院、区科技局、区司法局、区财政局、区文化和旅游局、区市场监管局、区金融事业发展中心分管负责同志。

牵头单位：区市场监管局

#### （十九）包容普惠创新专班

组 长：张庆国 区委常委，副区长

副组长：刘春友 区统计局局长

成 员：区公安分局、区发展改革局、区教育体育局、区科技局、区工业和信息化局（商务局）、区民政局、区人力资源社会保障局、区交通运输局、区园林和林业绿化局、区卫生健康局、区文化和旅游局、区市场监管局、区统计局、区投资促进局、区金融事业发展中心、市生态环境局历城分局分管负责同志。

牵头单位：区统计局

#### （二十）宣传专班

组 长：申世平 区委常委、宣传部部长

副组长：徐好成 区政府办公室主任（研究室主任、

大数据局局长)

张建中 区融媒体中心主任

成 员：区委宣传部、区法院、区政府办公室（大数据局）、区发展改革局、区工业和信息化局（商务局）、区财政局、区人力资源社会保障局、区自然资源局、区住房和城乡建设局（人防办）、区水务局、区市场监管局、区统计局、区行政审批服务局、区融媒体中心、区金融事业发展中心、区税务局、国网历城供电公司分管负责同志。

牵头单位：区委宣传部

## 二、专班工作职责

各专项指标专班负责组织制定各指标领域优化营商环境政策措施；围绕营商环境评价有关要求推进指标优化提升；贯彻落实国家、省、市优化营商环境有关政策；参与国家、省营商环境评价；对标先进区县开展学习调研。

## 三、有关要求

各指标专班牵头单位要自觉扛起各指标优化提升重任，定期调度各成员单位工作推进情况，积极探索创新，推出更多管用可行的“一招鲜”。各组长要切实负起指标优化提升领导责任，亲自抓好部署、协调和落实，定期组织召开专题会议研究相关工作，协调各专项指标推进过程中出现的新问题、新情况。

## 历城区系统集成协同高效优化营商环境 运行保障机制

为推进落实国家、省、市优化营商环境决策部署，进一步优化我区营商环境，深化行政审批制度改革，提升行政审批服务效能，明确各方职责，建立权责一致、资源共享、信息互通、协作通畅的运行机制，加强行政审批与事中事后监管工作的衔接配合，推进疑难问题高效解决，强化系统集成、协同高效水平，切实优化营商环境，结合我区工作实际，现制定本实施办法。

### 一、建立联席会议工作机制

#### （一）联席会议主要职能

1. 贯彻落实国家、省、市人民政府相对集中行政许可权改革试点重大政策。

2. 建立完善行政审批与监管协调联动组织体系和工作机制，协调解决行政审批与监管联动过程中的重大问题。

#### （二）联席会议组成和职责

联席会议原则上由区人民政府分管副区长负责召集。联席会议办公室设在区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室，负责联席会议日常工作。其职责为：

1. 负责联席会议组织、联络和协调等工作。
2. 督促各成员单位落实联席会议决定，汇总并通报各成员单位有关工作情况。

### （三）联席会议工作规则

1. 联席会议根据工作需要召开，原则上半年召开一次。
2. 联席会议由召集人召开，联席会议办公室汇总需研究解决的问题和事项，报召集人确定议题、参会部门、召开时间及形式。
3. 联席会议办公室将会议商定内容形成会议纪要，印发至各成员单位。各成员单位要认真落实联席会议的工作部署及决定事项，按要求向联席会议办公室报送工作开展情况。

## 二、建立联络员工作机制

### （一）联络员组成

联络员由各专班牵头单位审批科室负责人与各监管部门职能科室负责人担任。各监管部门结合工作实际明确分管负责人及联络员，并将名单及时报送联席会议办公室，相关人员因工作变动需要调整的，由所在单位确定后，报联席会议办公室备案。

### （二）联络员工作职责

1. 负责本部门审批结果、监管信息接收和推送。
2. 对需要参加专项审查和现场核查的工作提出建议，并在相关文书上签字。
3. 及时反馈审批和监管中技术、监测数据。
4. 参与审批和监管中的会谈、会商工作。

### 三、建立信息互通机制

#### （一）事前信息推送

1. 审批部门进行审批前，需要由监管部门制订并提供相关行业规范、布点规划、区域规划等作为审批依据的，监管部门应当及时提供相关信息，如有修改或更新成果的应主动、及时告知审批部门。

2. 监管部门收到上级业务部门下发的涉及行政审批方面的最新法律、法规、规章修订或政策调整等情况的，监管部门应在收文之日起1个工作日内向审批部门推送。

3. 如有审批业务方面的培训及相关的会议，监管部门应及时通知审批部门派员参加，并协助做好与上级部门的沟通、衔接工作。

#### （二）事中信息推送

1. 审批部门在审批过程中需要联合相关监管部门现场勘验、检查的，由审批部门将相关信息推送至监管部门，监管部门应当无条件配合。

2. 在审批过程中，需要各监管部门提供控制参数、监测数据、专家评审意见的，监管部门应当在收到审批部门需求信息后3个工作日内完成相关工作并提供结果。需要重新评审的，监管部门应当在3个工作日内实施，并在实施完成后当日提供需求信息。

#### （三）事后信息推送

1. 审批部门在完成审批工作后，应于当日将结果推送给监管

部门，同时将审批相关信息一并推送，内容包括：事项名称、发文编号、许可证编号（项目代码）、申请单位、经营地址等。

2. 监管部门应当及时确认和接收审批部门推送的行政许可相关信息。监管部门在日常监管中发现问题，认为需要变更、撤回、撤销、注销行政审批决定的，应当及时向审批部门出具正式文件，并提供相关、有效、证明材料。审批部门对有关事实理由和证据进行核实、依法处理，并将处理结果及时告知监管部门。

3. 审批结果能够直接通过审批与监管系统自动查询的，不再通过其他方式推送。监管部门需要系统中已有的审批信息之外的申报材料的，与审批部门联系确认后，由审批部门通过书面文件形式或电子文件形式予以送达。

#### **四、建立重要事项审批会商机制**

##### **（一）会商范围**

重要事项审批会商范围包括涉及国家安全、环境保护、安全生产、涉及重大生产力布局、重大公共利益以及其他需要集体研究的重要事项。

##### **（二）会商形式**

重要事项审批会商以专题会议形式为主，必要时可采取组织专家评审、现场检查等形式。区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组为重要事项审批会商的召集部门，负责确定重要事项议题、主持会商会议、总结事项审查意见。参加事项审查的部门根据审查内容确定。对特别重大、复杂的项目，

可报请区政府分管领导主持专项审查会议，并邀请相关部门负责人参加。

### （三）会商内容

根据法律法规和国家产业政策等相关规定，对重要事项审批进行会商和评价；分析存在的困难和问题，提出实施审批的意见和建议；协调解决重要事项审批中遇到的困难和问题。

### （四）会商程序

重要事项审批会商根据项目审批需要适时开展。主要程序如下：

1. 确定会议。区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室对需要会商的项目进行梳理，确定事项会商议程，提交区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组分管领导审查后，将待会商内容告知相关参审部门。

2. 会商议程。重要事项相关审批人员说明项目审批相关情况；参审部门按照依法高效的原则，充分协商沟通，达成一致意见；无法达成一致意见的，形成会商建议后，报区政府决定。

3. 会商结果。重要事项审批会商决定的项目以“会议纪要”形式印发给审批部门和相关部门，作为审批与监管的依据之一。

## 五、建立疑难问题处置机制

### （一）明确工作职责

1. 区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变

领导小组营商环境推进组、监督督导组定期深入各专班查摆问题。监督督导组在 19 个专班定期深入企业调研，切实抓好“四个一”工作，即听取一次专班专题汇报、召开一次专班座谈会、开展一次随机调研、开展一次督促检查，查摆存在的问题。

2. 领导小组办公室每月汇总问题清单。领导小组办公室建立 24 小时线上办公制度，每月收集各专班的问题清单。将问题分为简单问题及复杂问题两大类进行处理。

3. 聚焦关键规范引导。对《历城区系统集成协同高效优化营商环境实施意见》、《历城区建设一流营商环境实施方案》、《历城区优化营商环境问题整改工作方案》等文件内容定期调度落实情况。

## （二）简单问题处置机制

对业务上的问题和改革工作推进中面临的困难，及时研究并做出解答；对涉及部门职能的问题，如餐饮业油烟扰民类、冒用身份注册公司等，组织召开领导小组办公室联席会议，相关部门共同研究，力促问题得到妥善解决；对领导小组办公室无法解决的疑难问题，向上级部门请示。

## （三）复杂问题处置机制

1. 建立工作机制。在改革的重点及关键环节，区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组定期召开阶段性工作汇报会，听取各专班专题汇报。领导小组分别组织召开改革动员部署会和改革重点环节工作推进会，每个环节都有 1-2

个处理问题的指导意见。坚持领导小组副组长每月组织召开一次工作分析会，听取各专班工作推进情况。各专班成员单位召开一次不同主题的联席会议，协调联动各职能部门，推进和落实具体工作任务。

2. 坚持部门联络会商。各相关牵头责任单位可根据任务推进需要。采取部门函件、专题协调、发起联席会议等方式，会商协作研究解决相关问题。联席会议成员单位，原则上每半月召开一次，成员单位分管领导及业务科室负责同志参加，主要由各牵头单位通报营商环境工作进展情况，会商研究工作中的主要问题，提出阶段重点工作和措施。

3. 坚持问题整改落实到位。根据 12345 市民服务热线投诉反映，结合区纪委监委负面清单清单管理、损害政商关系问题查处，总结梳理了影响我区营商环境问题十大领域 46 类问题，各专班对照任务清单推进落实，实行一月一报管理制度。

#### （四）建立问题督办整改机制

1. 检查督办工作作为日常调度工作的延伸及补充手段，原则上结合调度工作进行，重点问题可开展专项检查督办，也可事后随机抽查。

2. 各相关牵头单位可依据日常调度工作情况、反映存在问题及牵头工作需要，自行组织检查督办，督办组织情况及办理结果报区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室，监督督导组原则上根据工作情况随时组织检查督

办。

3. 通报制度。区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室根据优化营商环境工作推进情况，定期或者不定期进行通报。

## 六、建立完善的运行保障机制

（一）强化督导和问责机制。监督督导组及时督促承办单位对群众反映问题进行办理，审核承办单位反馈的办理信息，并对反映问题的当事人进行电话回访。对办理不及时，落实不到位、不作为、慢作为，部门之间来回推诿扯皮的事项提出整改意见，整改不力的由监督督导组形成书面材料报区领导及相关部门，涉及公职人员的，根据监察范围和管辖，报监察机关处理。

（二）加强督查工作力度。监督督导组会同有关单位，定期对群众反映诉求的办理情况进行督促检查，及时发现化解群众反映诉求过程中存在的问题，研究解决群众反复反映和集中反映的问题，督促相关责任单位抓好落实。

（三）加强监督问责。监督督导组按照有关规定，甄别问题线索，强化监督执纪，对因推诿、拖延、谎报、瞒报等导致督办事项未按要求办理、损害群众利益的，按相关规定予以问责，对典型问题及时通报曝光。

（四）强化社会监督。区系统集成协同高效优化营商环境暨推进政府职能转变领导小组办公室通过12345市民服务热线投诉反映、召开座谈会，发放调查表等形式，广泛征求人大代表、政协委员、

新闻媒体、群众代表的意见建议，充分调动他们的积极性，对群众诉求的化解落实情况进行及时有效监督。