

2024年9月25日 星期三

主编 杨海振 美编 李飞 审读 沈寒冰 排版 姜金

# 首批“高效办成一件事”：少跑腿90%，减流程81%

国务院部署的第一批13个“一件事”在青岛已基本上线运行，在实现大幅减跑动、减流程的同时，平均办事时限减少55%、平均办事材料减少67%

□青岛日报/观海新闻记者 余博

9月24日下午，全市深化“高效办成一件事”优化政务服务现场推进会召开，贯彻落实党中央、国务院关于“高效办成一件事”的决策部署，推动国务院两批21个“一件事”和省定3个“一件事”落实落地，推动政务服务提质增效。市委常委、副市长耿涛出席并讲话。

推动“高效办成一件事”是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，是优化营商环境、助力企业发展的重要举措，也是顺应群众需求、方便群众办事的积极行动。

党的二十届三中全会《决定》明确提出，促进政务服务标准化、规范化、便利化；健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制。

会上通报了青岛“高效办成一件事”优化政务服务有关工作开展情况。截至目前，针对国务院第一批13个“一件事”，青岛已全部印发实施方案，并已基本上线运行。第一批“一件事”上线运行后，平均办事跑动减少90%，平均办事环节减少81%，平均办事时限减少55%，平均办事材料减少67%。

8月初，青岛启动国务院第二批8个“一件事”和省定3个“一件事”改革任务，其中市行政审批局、市交通运输局分别承担企业迁移登记、大件运输2个“一件事”全省试点，已初步形成可复制可推广的经验做法。

今年以来，全市各级各部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，不断健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，持续转变政府职能，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

■在青岛市民中心，电子大屏展示“高效办成一件事”进展情况。

## 高位谋划部署，深化改革进程

近年来，青岛持续推进政务服务改革，从“进一门”到“最多跑一次”，从“不见面”到“一网通办”，改革成效不断显现。今年来大力实施的“高效办成一件事”改革，与此前政务服务改革一脉相承，将多部门办理的“单个事项”集成为企业群众视角的“一件事”，推动政务服务实现从“能办”到“好办”的能级跃升，“高效”办成企业和群众视角下的“一件事”。

“高效办成一件事”是一项综合工程，只有各级各部门各单位合力推动，找准突破点，探索新路径，才能实现“高效”和“办成”有机融合，推动政务服务进一步优化、行政效能进一步提升。

千头万绪、何处着手？青岛高位谋划部署，持续深化改革进程。

市级各责任部门、各区市政府加强横向协同、纵向联动，细化措施办法，逐个建立“一个牵头部门、一个工作团队、一套工作方案”工作体系，健全联合会商、联合攻坚、联合查验“三联”工作机制，切实推动各项改革任务落地落实。

具体来看，青岛各级各部门坚持改革引领，加强整体设计，努力实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民。

市政府办公厅坚持整体谋划，建立推进机制，组织开展集中攻关和创新示范，推动形成上下贯通、一体联动的工作格局；市行政审批局高效完成牵头负责的6个“一件事”，其中企业信息变更、注销登记“一件事”在全省率先落地实施；市大数据局打通16个部门32项数据资源，累计调用数据接口595.79万余次；市公积金管理中心将公积金贷款购房“一件事”链条从8项延伸至12项；市税务局与市中级法院联动，创新打造法拍不动产“一件事”；即墨区推出项目建设规划用地“一件事”，集成7个审批事项，项目开工时间平均减少4到5个月……

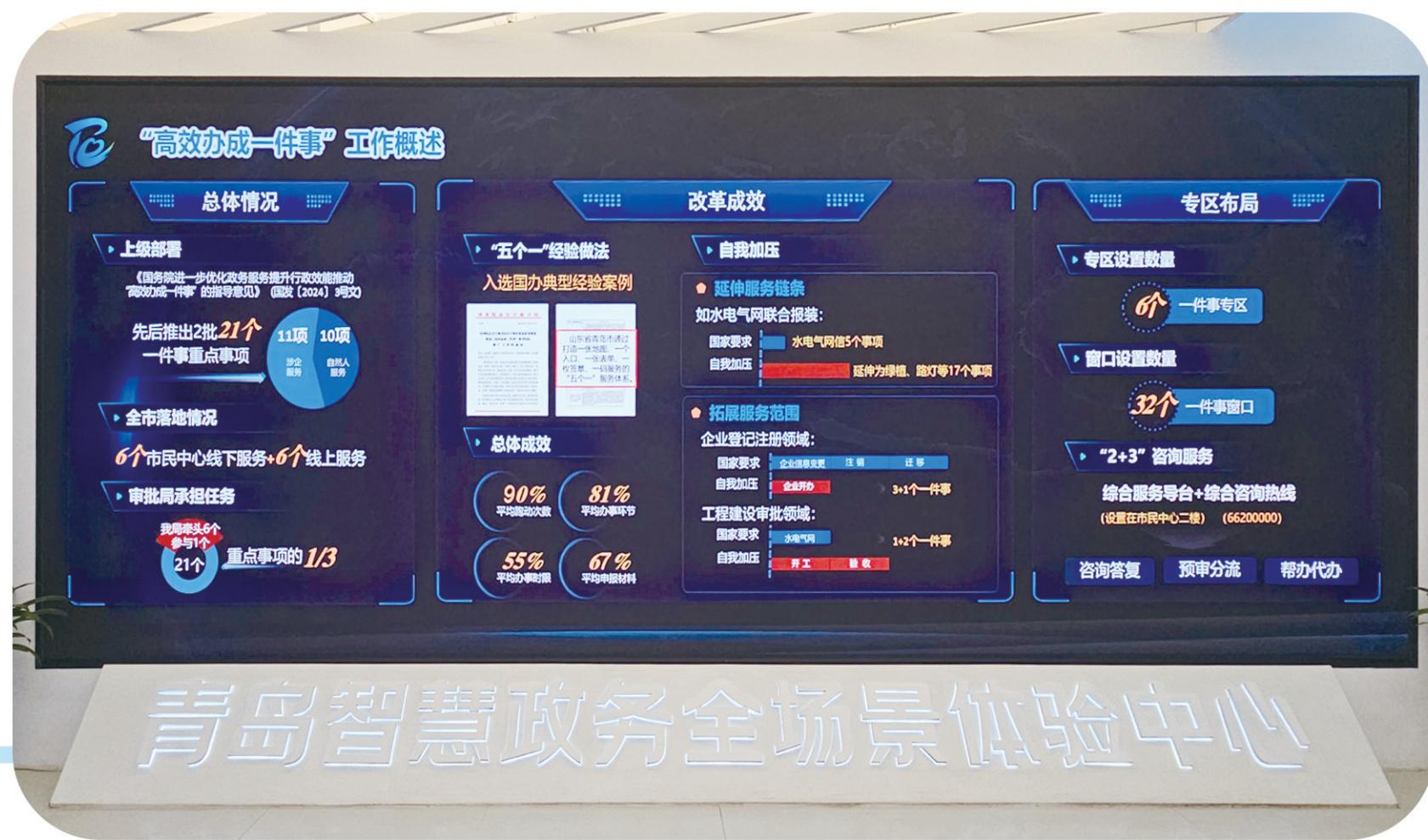
做好“高效办成一件事”提升离不开制度创新。青岛专门印发了《青岛市进一步优化政务服务提升行政效能深化“高效办成一件事”若干措施》，围绕服务企业、营商环境、政务服务、数字赋能、机关运转，实施五大“优化提升行动”，把“一域”和“全局”结合起来，以“一域进”带动“全局活”。

聚焦实施服务企业优化提升行动，制定服务企业举措，进一步激发企业活力，促进企业健康稳定发展。聚焦实施营商环境优化提升行动，从市场化、法治化、国际化三个维度入手，打造一流营商环境。聚焦实施政务服务优化提升行动，优化政务服务渠道、深化政务服务模式创新，全面推动政务服务扩面增效。聚焦实施数字赋能优化提升行动，筑牢数据底座，坚持线上线下融合发展，推动“一件事”高效办理。聚焦实施机关运转优化提升行动，进一步提升办文办会质效、加强信息协同联动、深化政务公开创新。

市委、市政府顶层谋划、高位推动，各级各部门同频共振、合力攻坚，让一张张“高效办成一件事”的“施工图”变为生动“实景图”。

## 拓展服务场景，释放改革红利

“高效办成一件事”推动政务服务从“事项供给”变为“场景服务”，青岛将落实国务院两批21个



青岛智慧政务全场景体验中心

“一件事”和省定3个“一件事”作为重中之重，锚定目标，明晰路径，强力推动重点“一件事”走深走实。

纵观“一件事”事项，包含了企业准入准营、经营发展、注销退出以及群众出生、入学、退休等“全周期”场景，通过减材料、减跑动、减流程、减时限的方式，让企业群众在不同阶段都可以享受到改革带来的红利。

对企业来说，青岛在企业准入端，打通人社、税务等8部门业务，实现企业登记注册、信息变更“一口申请、八步联办”；在全省率先推出61个证照联办套餐、“个转企”等改革，材料、环节压减50%以上；在退出端，推出简易注销、代位注销等8项个性化举措，在省内率先落地企业注销登记“一件事”。

对群众来说，青岛在新生儿出生“一件事”中，原来10个办理环节简化为1个，申请材料由19份简化为4份，实现出生医学证明办理、预防接种查询、户口登记、医保参保登记、社会保障卡申领等业务“一键联办”“全流程网办”；入学服务“一件事”实现了全市幼儿园招生报名、审核、录取、反馈全流程网办；退休“一件事”的办事环节由12个减少为4个，办理时限由20天缩短至10天，全市已有300余家大型企业及人力资源公司通过“退休一件事”实现跨部门业务联办。

青岛在积极完成“规定动作”的基础上，充分考虑企业群众实际需求，创新推出农民工工资权益保护等10个青岛特色“一件事”。

开展“我陪群众走流程”活动，企业信息变更、企业上市信息核查等9个“一件事”以帮办人员身份陪同办、信用修复、社保卡服务等3个“一件事”以企业群众身份代理办，深入检验改革成效。

全面规范各级政务服务场所窗口设置，在青岛市民中心设置“一件事”专窗，开设总服务台，进一步规范服务指引和办事指南，实现统一受理和一站式办理。在“爱山东”青岛站网上端、掌上端开设线上“一件事”专栏，推动各类政务服务事项“应接尽接、应上尽上”。

## 优化公共服务，提升改革成效

民之所望，施政所向。给企业群众带来看得见、摸得着、感受得到的实惠，是“高效办成一件事”的应有之义。除场景建设外，青岛通过优化政务服务，持续提升“高效办成一件事”改革成效。

在政务服务渠道建设方面，青岛不断完善集约高效的线下政务服务体系，加强服务场所建设，推进服务事项纳入市、区两级政务服务中心，实现统一受理和一站式办理。规范服务指引和办事指南，加强工作人员业务培训，及时调整更新政务服务场所进驻事项清单，确保企业和群众“所见即所办”。持续推进线上办事“一网通办”，加快推动“一件事”在移动端和网页端专区上线，及时更新维护事项名称、办事指南等信息，更好实现网上办、掌上办、一次办。

青岛市民中心作为全市最大的政务服务窗口，设置了6个“一件事”服务专区、32个“一件事”服务窗口，为持续推出的国务院、省定“一件事”及青岛特色“一件事”提供线下专窗办理、咨询答复、帮代办等综合服务。

在政务服务模式创新方面，青岛推动关联事项集成办，从企业和群众视角优化办事流程，积极推动多部门办理的“单个事项”集成为“一件事”，聚力

形成青岛特色“一件事”矩阵。利用青岛都市圈政务服务合作机制，全面推动首批13个政务服务事项实现政务服务联通互认、协同合作，让企业和群众办事享受更多、更高水平“同城待遇”。依托“青岛政策通”平台，加快推进全省惠企政策“直达快享”改革试点任务，实现惠企政策发布兑现一站式办理。

同时，青岛在政务服务“软实力”上主动作为，通过优化公共服务，让“办事”更方便、更贴心，进一步提升企业群众满意度、获得感。

比如，青岛持续强化市区、区市、镇街、村（社区）联动，探索开展午间、晚间延时服务和周六专场服务，完善预约、延时、上门、视频服务等帮办代办机制。各区市、部门依据各自实际拓展增值服务内容，城阳区推出涵盖法律、金融、科创等7大领域的59项涉企增值服务清单，西海岸新区创新设立全省首家政务服务专区。政民沟通渠道进一步畅通，市领导累计参加各类政企沟通交流活动114场次，走访联系企业和商会548家次。组织政府部门在“三民”活动平台发布半年工作报告，积极听取意见建议。

## 畅通服务渠道，破解改革堵点

优化政务服务，更好利企便民，没有终点站。“高效办成一件事”虽然取得了一定的成绩，但和企业群众期望以及经济社会高质量发展需求相比，还有提升空间。下一步，青岛将持续畅通服务渠道，坚持改革引领和数字赋能双轮驱动，持续破解改革堵点，推动服务流程优化和用户体验提升，让企业群众享受到实实在在的改革红利。

数字赋能是做好“高效办成一件事”各项工作，破解痛点堵点难点的关键之一。青岛不断丰富数据资源，持续拓展应用场景，用“汇数、治数、用数”良性循环为“一件事”提供有力支撑。

此次现场推进会上介绍，青岛将进一步发挥全国一体化政务服务平台支撑作用，加快上级统建系统和青岛自建系统融合互通，实现全市政务服务事项标准统一、业务协同联动、服务同质同效。同时持续深化“双12”改革，积极推进“无证明城市”建设，加强部门间数据共享，着力推出一批“免证办”事项和“一码通城”场景，实现电子证照“应发尽发”、政务服务事项“应用尽用”。

“高效办成一件事”以企业和群众“获得感”为第一评价标准，如何倾听企业群众建议、解决诉求，考验着城市的智慧。

青岛依托12345·青诉即办平台加强政务服务热线整合，推动24个政民互动平台归并为电话、网络两个渠道，接诉转办效率大幅提升。针对企业群众诉求中的高频事项，构建完善“一件事”群众咨询问答知识库，推动涉及“一件事”的咨询都能在12345热线得到及时答复，努力实现企业和群众诉求“一线应答”。各级各部门坚持“事要解决、群众满意”原则，切实发挥属地管理责任和行业监管责任，对12345·青诉即办平台交办的事项“接诉即办”“首接必办”。

扭住“最大限度利企便民”这一核心不放松，从关键的小事抓起，从基础的环节做起，从“最怨最烦”的难题干起，踏踏实实答好题、建机制、育生态，就一定能让“高效办成一件事”功能更全、体验更佳，企业群众的获得感更强。

## 创业导师服务站

一次问清

一站服务

—



■青岛市创业赋能中心助力创业者享受创业“一件事”服务。图为创业者与“创业导师”交流。

## 让企业群众充分享受改革红利



青岛在企业准入端，打通人社、税务等8部门业务，实现企业登记注册、信息变更“一口申请、八步联办”；在全省率先推出61个证照联办套餐、“个转企”等改革，材料、环节压减50%以上；在退出端，推出简易注销、代位注销等8项个性化举措，在省内率先落地企业注销登记“一件事”。



青岛在新生儿出生“一件事”中，原来10个办理环节简化为1个，申请材料由19份简化为4份，实现出生医学证明办理、预防接种查询、户口登记、医保参保登记、社会保障卡申领等业务“一键联办”“全流程网办”；入学服务“一件事”实现了全市幼儿园招生报名、审核、录取、反馈全流程网办；退休“一件事”的办事环节由12个减少为4个，办理时限由20天缩短至10天，全市已有300余家大型企业及人力资源公司通过“退休一件事”实现跨部门业务联办。

青岛在积极完成“规定动作”的基础上，充分考虑企业群众实际需求，创新推出农民工工资权益保护等10个青岛特色“一件事”。