

枣庄市人民政府办公室文件

枣政办发〔2021〕3号

枣庄市人民政府办公室 关于印发深化“放管服”改革优化营商环境 2021年重点任务分工方案的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

《深化“放管服”改革优化营商环境2021年重点任务分工方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

枣庄市人民政府办公室

2021年3月18日

（此件公开发布）

深化“放管服”改革优化营商环境 2021年重点任务分工方案

为贯彻落实上级文件精神，加快推进政府职能转变，打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境，结合《中共枣庄市委、枣庄市人民政府关于开展“工业强市、产业兴市”三年攻坚突破行动的实施意见》（枣发〔2021〕6号），制定本方案。

一、精准落实宏观政策，服务“放管服”改革

（一）研究制定和落实财政资金直达、税费优惠等政策，持续开展涉企收费专项治理，为保就业、保民生、保市场主体提供支撑。

具体措施：

1. 健全常态化财政资金直达机制，扎实做好财政直达资金管理工作，进一步加快资金执行进度、提升资金绩效水平、优化完善直达机制。扩大覆盖范围，2021年，中央、省适当扩大直达资金范围，市级在共同事权转移支付和专项转移支付方面对应安排的资金，一并纳入直达资金监控系统反映。进一步优化工作流程，确保直达资金指标及时分配下达、库款及时调拨。充分利用直达资金监控系统预警纠错功能，强化问题整改。（市财政局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 推进按户施策，实现精准服务与管理，利用大数据等技

术对纳税人类型进行分析甄别归类，实施重点企业“一户一策”策略，实现税收政策及税费缴纳信息个性化精准推送。除依法需要核准或办理备案的事项外，税收优惠事项采取“自行判别、申报享受、资料留存备查”的办理方式。提高非税收入退付工作效率，确保减税降费红利及时足额兑现。（市财政局、市税务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 持续开展涉企收费专项治理。开展水、电、气、暖等公用事业的价格专项整治。查处擅自制定收费项目或标准、对已取消项目继续收费、违反规定以保证金或抵押金等形式变相收费等行为。加强 5G 基站、物业、写字楼、工业园区等重点行业或区域的转供电价格监管，查处各类违规加价行为，降低终端用户电价水平，切实减轻企业负担。（市市场监管局牵头，市发展改革委、市住房城乡建设局、市城乡水务局、枣庄供电公司等部门按职责分工负责）

4. 根据山东银保监局对 2021 年全省专项自查和监管检查的安排，制定今年辖区的检查计划，抓好中小微企业融资中涉企服务收费问题的检查工作，对检查出的违法违规问题，综合采取行政处罚、责令限期整改、内部问责等监管措施。确保违规收费举报投诉渠道的畅通，进一步强化银行服务项目的公示。（枣庄银保监分局牵头负责）

5. 规范行业协会会费收取标准，依法查处违法违规收费行为。加强对行业协会商会收费及价格行为的监督检查，依法查

处不执行明码标价、依托行政机关强制收费等违法违规收费行为，切实维护企业合法权益。（市市场监管局、市民政局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（二）创新中小微企业信贷服务模式，提高融资便利度和优惠力度。强化公共信用综合评价应用，为增加普惠金融服务创造条件。

具体措施：

1. 大力推动金融科技应用，支持商业银行利用大数据、云计算、人工智能等金融科技提升服务质效，改进授信审批和风控模式，提升小微企业信用贷款占比。继续落实普惠小微企业贷款延期支持工具和信用贷款支持计划两项政策工具；深入推进“首贷培植”，年度对接 1200 家以上。提升支持科技创新的精准性和可持续性，加大对科技型企业的差异化信贷支持，继续加大人才贷、科技成果转化贷、鲁担惠农贷、知识产权贷款等推广力度。（市人民银行、枣庄银保监分局牵头负责）

2. 落实完善地方商业银行绩效评价，引导地方商业银行落实普惠型小微企业贷款政策。将差异化不良贷款容忍度要求与尽职免责工作有机结合，健全完善敢贷、愿贷、能贷成效机制。完善金融优惠政策操作指引，纳入普惠型小微企业贷款延期操作程序，进一步压缩办理时限。（市财政局、市人民银行、枣庄银保监分局牵头负责）

3. 积极调用涵盖水电气、纳税、社保等领域公共信用综合

评价结果，根据评价结果实施差异化监管。做好信用“联合奖惩”和“信用核查”工作的推广应用，将省公共信用信息平台全面接入市、区（市）各级政务服务大厅，做到“应查必查，即查即用”。推进全市主要银行机构接入银税互动平台，探索推进个体工商户纳税信用评价。（市发展改革委、市人民银行、枣庄银保监分局、市税务局、市审批服务局牵头，市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市城乡水务局、市市场监管局、市医保局、市能源局等部门按职责分工负责）

（三）稳定和扩大就业，扩大公共就业服务范围，推进新就业形态多元化。

具体措施：

1. 落实国家取消应届高校毕业生纸质报到证要求，全面实行报到证电子化，加强就业信息共享和保障服务。简化应届高校毕业生就业手续，对非公单位接收应届高校毕业生，按照国家要求取消由所在地公共就业人才服务机构在就业协议书上签章的环节。（市人力资源社会保障局、市教育局、市公安局、市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 清理对职业技能培训类民办学校在管理人员从业经验、培训工种数量等方面设定的不合理要求。依托全省流动人员人事档案管理服务统一业务经办平台、网上办事平台，推动流动人员人事档案基础信息数据库信息共享，提高利用效率，打造我市流动人员人事档案管理服务新品牌。把灵活就业、共享用

工岗位信息纳入公共就业服务范围，建立健全灵活就业岗位信息库、人员信息库和线上求职招聘平台，为灵活就业人员提供全方位的求职、培训、创业等各类服务。对建立的劳务市场或零工市场，进一步完善硬件设施，设立用工信息发布栏，公布服务热线，及时为劳动者给予支持、提供便利。（市人力资源社会保障局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 使用山东省职业技能等级评价管理服务系统，推进具备条件的规模以上企业开展技能人才自主评价，鼓励其在组织职工开展评价前，结合单位实际情况对职工开展职业技能培训。对符合相关条件的企业技能人才，享受职业培训、职业技能鉴定补贴等政策。（市人力资源社会保障局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

4. 拓宽外国专家来我市工作通道，对来我市工作且符合高端人才标准的外国专家发放高端人才确认函；持有外国人才签证的人员来我市工作，继续免办工作许可；对已持工作签证在我市工作的外国专家，符合标准的，逐步申请发放高端人才确认函。（市科技局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（四）严格落实疫情常态化防控要求，提高快速处置和精准管控能力，持续总结推广疫情防控中服务企业的经验做法，及时清理取消不合时宜的管控措施和临时性审批事项。

具体措施：

1. 强化联防联控，对出现散发病例的区域，精准快速开展

流行病学调查、实验室检测、传染源追踪、人员管控、疫点消毒等处置工作。优化客运场所体温检测、健康码核验、通风消毒等疫情常态化防控措施，引导乘客隔位就座、分散就座，降低人群密度，严防疫情传播。（市卫生健康委、市交通运输局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 督促指导餐饮服务企业严格落实常态化疫情防控措施，压实餐饮企业疫情防控主体责任。优化完善旅游景区、演出场所、互联网上网服务营业场所、娱乐场所防控措施，采取门票预约、智慧引导分时错峰、流量管理等手段，科学分流引导人群，避免人员聚集，严防疫情传播。（市商务局、市卫生健康委、市文化和旅游局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

二、深化减权放权，切实释放活力和创造力

（五）持续深化行政审批制度改革，精简各类审批，优化再造审批流程，打造精简高效政务生态。

具体措施：

1. 规范行政许可事项管理，落实行政许可设定审查机制，强化行政许可实施情况监督。（市政府办公室、市审批服务局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 根据省政府统一部署，规范行政备案事项管理，系统梳理现有备案事项，编制公布行政备案事项清单。（市政府办公室、市审批服务局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 积极承接落实国务院和省政府取消、下放和改变管理方式的行政权力事项。（市政府办公室、市审批服务局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

4. 继续深化“市县同权”改革，扩大县域经济社会管理权限。根据法律法规修订和运行实际，动态优化调整“市县同权”方式，完善市县一体化、扁平化的审批体制。（市政府办公室、市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

5. 对开发区精准定向赋权，通过放权赋能激发活力和创造力。依据《枣庄市人民政府关于赋予枣庄高新区管委会和省级经济开发区管委会部分市级经济管理权限的通知》（枣政字〔2020〕18号）要求，按照“依法依规、应放尽放、按需放权、分批承接”的原则，根据开发区用权需求，动态调整各开发区赋权清单、承接清单，实现涉企投资审批扁平化、便利化。权限调整后，人员力量、技术、资金、网络端口等保障要素同步下沉，有关主管部门要给予业务指导和支持，确保开发区接得住、用得好。（市政府办公室、市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

6. 深化投资审批制度改革，大力探索创新投资管理服务方式，简化、整合投资项目报建手续，制定可由项目单位编制申请材料的事项清单，实现一套材料申报，提升投资项目审批效能。（市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

7. 进一步优化工程建设项目审批流程，制定优化政府投资

房屋建筑类、政府投资市政公用线性工程类、社会投资一般工业项目和线性工程类、社会投资房屋建筑类、社会投资拿地即开工（带方案）类、社会投资小型工业和简易低风险类等建设项目审批流程实施细则和流程图，将主流程审批时限再压减10%以上。（市审批服务局、市住房和城乡建设局、市自然资源和规划局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（六）落实事前审批精简措施，强化事中事后监管。

具体措施：

1. 落实国家工业产品生产许可证管理目录调整要求，取消有关产品生产许可证管理，将部分产品压减合并统一管理。落实国家强制性认证事项要求，严格执行上级规定的产品系族管理有关政策。（市市场监管局、市审批服务局、市司法局牵头，市政府相关部门及各区〈市〉政府、枣庄高新区按职责分工负责）

2. 落实国家有关强制性产品认证工作措施，指导相关企业按照《强制性产品认证自我声明实施规则》的有关要求，完成自我声明评价程序。（市市场监管局牵头，市政府相关部门及各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会按职责分工负责）

3. 优化药店开设审批，全面取消药品零售连锁门店、药品零售企业筹建审批，对申请开办只经营乙类非处方药的药品零售连锁门店和药品零售企业审批实施告知承诺制。大力推进“网上审批”，进一步压缩审批时限，减少申报材料、审批流程和审

批环节，确保高效办结行政许可审批事项。强化事中事后监管，监督获证企业落实主体责任、严格执行《药品经营质量管理规范》规定，对事中事后监管发现与承诺内容不符的，应当依法撤销行政许可，对有违法违规经营行为的，依法查处。（市市场监管局、市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

4. 全面梳理调整数字经济领域行政审批、市场准入、检验检测、行业监管等权责事项，放宽市场准入。有效治理移动应用程序（APP）重复检测。修订完善网约车管理办法。（市发展改革委、市工业和信息化局、市公安局、市交通运输局、市委网信办、市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（七）改革创新审批方式，提高审批效率。

具体措施：

1. 全面实施“证照分离”改革，2021年底前在全市实现“证照分离”改革全覆盖。按照直接取消审批、审批改备案、实行告知承诺、优化准入服务四种方式对涉企经营许可事项进行分类改革，确保改革实效，破解“准入不准营”难题。（市市场监管局、市审批服务局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 全面推行证明事项告知承诺制，印发《枣庄市全面推行证明事项告知承诺制实施方案》，编制并公布市级实施告知承诺制的证明事项清单。建立健全证明事项信息核查、行政协助、信用监管等工作机制。在建筑业企业资质告知承诺审批试点的

基础上，进一步扩大涉及市场主体准营行政许可事项的告知承诺制。（市司法局、市审批服务局、市发展改革委、市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 企业注销一网通办，建立企业注销网上服务专区，“一张网”流转注销各环节流程、进度和结果，依托平台，将企业退出涉及的营业执照、税务等注销业务，改造为“一网通办、并行办理”模式。各有关部门对企业注销进行同步指导，为企业注销提供高效、便捷服务。（市审批服务局、市大数据中心、市市场监管局牵头，市商务局、市税务局、市人力资源社会保障局、市医保局、枣庄海关等按部门职责分工负责）

三、完善监管机制，提高监管质量

（八）强化数字化、综合化、公平化监管，提高监管执法规范性和透明度，使监管既“无事不扰”又“无处不在”。

具体措施：

1. 组织开展全市行政执法“三项制度”落实情况检查。精细化推进行政执法“三项制度”。组织市级行政执法部门公布行政处罚裁量基准，实行统一管理并动态调整。开展重点领域行政执法监督检查和行政执法案卷评查，对行政执法“三项制度”及行政处罚裁量基准落实情况进行监督指导。（市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 健全以部门联合“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充的新型监管体制，加强各部门“一单两库”

的动态管理。构建差异化监管模式，实现对守信者无事不扰、对失信者利剑高悬。将随机抽查的比例频次、被抽查概率与抽查对象的信用等级、风险程度挂钩。（市市场监管局、市发展改革委牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 依托省“互联网+监管”系统，加强“双随机、一公开”监管工作平台、行政处罚与行政强制权力网络运行系统等平台数据汇聚共享，加快推进风险预警模型构建，建立风险识别、处置和反馈机制，推进常态化、精准化、智能化应用。（市市场监管局、市大数据中心牵头，市司法局等部门按职责分工负责）

4. 完善公共信用信息数据清单、应用清单、联合奖惩措施“三清单”，以行政许可和行政处罚信用信息“双公示”为重点，全面提升信用信息归集应用水平。依法依规做好经营异常名录和严重违法失信企业的列入、移出、信用修复及公示工作，对失信企业及相关当事人实施市场准入和任职资格限制。（市发展改革委、市市场监管局、市人民银行、市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（九）完善监管标准体系，推动产品竞争力提高和产业转型升级。

具体措施：

1. 按照法律法规和“三定”规定梳理明确重点监管事项，督促市政府相关部门制定市级层面重点监管事项清单以及监管规则和标准。（市政府办公室牵头，市市场监管局等部门按职责

分工负责)

2. 依据权责清单制定市场监管、生态环境保护、交通运输、农业、文化市场等领域行政执法事项目录清单，及时动态调整轻微违法行为不予处罚事项和一般违法行为减轻处罚事项清单。(市市场监管局、市生态环境局、市交通运输局、市农业农村局、市文化和旅游局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

3. 进一步加大企业产品和服务标准自我公开力度，围绕我市产业结构特点，积极推动企业和团体主导或参与制定国际、国家、行业标准，鼓励企业制定高于国家和行业标准的先进企业标准，加大企业的行业话语权和竞争力。(市市场监管局牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

4. 进一步健全城市管理执法制度，提高执法行为标准化水平，积极创新服务方式方法，编制执法权责清单，规范执法程序、执法文书、执法行为，突出服务为先，推行柔性执法，强化源头治理，实行轻微免罚，确保城市管理执法严格规范公正文明取得实效。(市城市管理局牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

(十) 强化重点领域监管，守住安全和质量底线。

具体措施:

1. 加强疫苗流通环节监管，组织对疾病预防控制机构和疫苗接种单位的疫苗储存、运输环节的监督检查，重点检查冷链

设施设备是否正常运转、疫苗质量保证措施是否有效落实、疫苗是否处于规定的温度环境等。发现问题要督促疾病预防控制机构或接种单位及时整改，并将有关情况通报同级卫生健康部门。（市市场监管局牵头负责）

2. 强化特种设备安全隐患排查，落实“重点+双随机”原则，结合日常监管和重要节点加强特种设备监管，重要节点强化公众聚集场所特种设备监督检查全覆盖。开展专项整治行动，加强重点行业、重点领域、重点场所的特种设备专项检查，加大投诉举报处置力度，督促隐患整改落实，及时消除安全隐患。（市市场监管局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 健全完善医保基金监督检查制度，建立欺诈骗保问题线索移送机制，制定医保基金监管联合检查方案，联合开展检查。组织开展“蓝盾行动”，持续开展医疗乱象专项整治行动和医疗卫生领域涉及民生问题专项整治，强化医疗市场监管，持续加大打击非法行医的力度，加大对医疗机构监督检查力度，实行医疗卫生综合监督执法。强化危险化学品监管。（市医保局、市卫生健康委、市应急局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（十一）强化市场主体责任，严肃惩处有关领域违法犯罪行为。

具体措施：

1. 组织开展关键领域、重点环节、重点群体知识产权执法专项行动，全面落实行政执法过程中的商标、专利侵权判断标

准，将重复侵权、恶意侵权等行为主体纳入重点监管，加强跨部门、跨区域行政执法协作。在专利等领域实施惩罚性赔偿制度。加大对侵犯商标权、专利权、著作权等知识产权和商业秘密，以及制售假冒伪劣食品、药品、学生用品、成品油、汽车配件等违法犯罪行为的打击力度，挂牌督办一批重点案件。（市市场监管局、市公安局、市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 根据国家和省有关食品安全工作要求，采取多种形式加大对《食品工业企业诚信管理体系国家标准》的宣传力度。积极推进食品工业企业诚信管理体系建设和培训工作，组织企业参与率不低于90%，不断夯实食品安全基础。（市工业和信息化局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 严厉打击利用移动应用程序（APP）侵犯公民个人信息违法犯罪行为。推进网络数据使用合规性安全评估。（市委网信办、市公安局、市工业和信息化局、市市场监管局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（十二）创新包容审慎监管，选取部分领域实施柔性监管、智慧监管，让监管既有力度又有温度。

具体措施：

1. 加快推进数字政府、发展数字经济、构建数字社会，根据《数字山东2021行动方案》，研究制定我市实施细则。（市大数据中心、市工业和信息化局、市发展改革委牵头，市政府相

关部门按职责分工负责)

2. 研究、制定、落实新产业新业态实行包容审慎监管的政策，积极争取国家“沙盒监管”、触发式监管等包容审慎监管试点，适时开展试点工作。(市市场监管局、市发展改革委、市人民银行牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

3. 加大对互联网行业中各类不正当竞争行为的查处，加强电子商务平台和经营者价格行为的监管，开展互联网领域反垄断执法调查。(市市场监管局牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

4. 鼓励和支持企业与高校、科研院所产学研合作，组建合作团队，共建研发平台，共同研发项目。优化项目评审流程，改进科技人才评价方式，建立完善科研院所评估管理制度。宣传鼓励中小微企业利用高校、科研院所以及其他企事业单位的科研设施，开展与科技创新相关的检测、试验、分析等活动，并给予创新券经费补助，促进全市科技资源开放共享，支撑创新创业。(市科技局牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

5. 依托省级互联网医疗服务监管平台，完善监管措施，强化互联网医院的建设管理，不断优化互联网诊疗流程，推进分级分类管理。(市卫生健康委牵头，市政府相关部门按职责分工负责)

四、创新服务方式，提高服务质量

(十三)拓展“互联网+政务服务”，提供“24小时不打烊”

在线政务服务。

具体措施：

1. 持续优化政务服务平台功能，推动省、市、区（市）级政务服务一体化建设。按照省电子证照标准和统一部署要求，继续推进证照数据汇集，实现应汇尽汇，做好高频电子证照跨区域互认共享，全面推广电子印章应用。强化“爱山东”掌上服务，具备移动端接入条件的服务应用事项全面接入，实现应接尽接；推动“爱山东·枣庄”APP改版升级，打造创新特色应用和主题服务专区；打造“爱山东”运营生态圈，建设运营一体化，实现“爱山东”生态化发展；打造政务APP专业化运营服务团队，依据不同人群需求制定个性化服务方案，有针对性提供指导和服务。（市政府办公室、市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 实施“双全双百”工程。围绕企业、个人全生命周期建立政务服务图谱，2021年年底各推出100件高频事项集成办、极简办、全域办。（市审批服务局、市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 推行多税种综合申报、税务注销套餐服务，完善多渠道非接触式办税缴费功能，2021年年底基本实现企业办税缴费事项网上办理、个人办税缴费事项掌上办理。全面推行税务证明事项告知承诺制，分类有序推进涉税资料事前报送改为留存备查。（市税务局牵头负责）

4. 不断提升水电气暖网等市政公用行业服务水平，实现报装、查询、缴费等业务全过程网上办理。外线工程涉及到的审批事项，实行“一窗受理、并联审批、统一出件、限时办结”。

（市审批服务局、市发展改革委、市住房城乡建设局、市城乡水务局、市自然资源和规划局、市能源局、市工业和信息局、枣庄供电公司牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

5. 针对疫情防控需要，利用“零接触”办证系统办理相关公证，利用身份认证、生物识别、电子签名等技术实现网上全程办理。与不动产登记、公安、民政系统实现信息共享，实行申请公证“证明材料清单制”，最大限度减少当事人提交的证明材料。延伸服务链条，在为涉外企业办理相关境外维权、产品认证所需公证文件的同时，提供翻译、代办认证等服务，缩短办证时间。（市司法局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

6. 优化医疗服务，群众可自主选择电子健康卡、社保卡（含电子社保卡）看病就医，参保群众可自主选择使用社保卡（含电子社保卡）、电子医保凭证报销支付。推动电子健康档案数据库、家庭医生签约系统与电子病历数据库、公共卫生信息系统互联互通，居民健康档案及身份识别、电子病历、诊疗信息、报告单结果等信息在不同医院互通互认。（市卫生健康委、市医保局、市人力资源社会保障局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（十四）按照省统一部署，推动政务服务“跨省通办”“全

省通办”，满足企业群众多方位办事需求。

具体措施：

1. 推进国家第二批 74 项“跨省通办”事项落地。聚焦企业和个人全生命周期高频政务服务事项，2021 年 3 月底前推出不少于 100 项“全省通办”事项清单，6 月底前实现落地，12 月底前基本实现高频政务服务事项“全省通办”。（市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 积极做好市政务服务平台与国家部委重点垂直管理业务系统、省政府部门单位自建系统的对接；梳理对国家部委、省政府部门的数据资源需求，做好国家和省数据资源在我市的落地应用工作。（市大数据中心牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（十五）深入推进“一窗受理”“一链办理”“企呼枣（早）应、接诉即办”，推进更多高频民生事项“一件事一次办”。

具体措施：

1. 在各级政务服务大厅全面深化“一窗受理”改革，推动“好差评”制度落实落地，完善工作规范，提升标准化水平。加强评价数据的综合分析和应用，为科学施策、改进决策提供支撑。（市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 不断扩大“一链办理”服务范围，坚持“成熟一批，运行一批”，2021 年 6 月底前“一链办理”服务事项全部纳入各级政务服务大厅综合窗口。（市审批服务局，市政府相关部门按职

责分工负责)

3. 深入推动非紧急类政务服务便民热线归并，整合市长信箱、国务院“互联网+督查”、人民网地方领导留言板等渠道，搭建“企呼枣（早）应、接诉即办”综合指挥平台，扎口受理各类咨询、求助、建议、投诉、举报类诉求。实行“顶格协调、提级办理”，建立快速响应、高效办理、及时反馈、闭环运行的工作机制，做到企业诉求“统一受理、统一服务、统一督办、统一回访”，帮助企业破解生产经营活动中的堵点痛点。（市政府办公室牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

4、深化“互联网+不动产登记”。按照全省统一部署，依托省不动产登记“一网通办”便民服务平台新增不动产登记主题库，增加不动产登记与水电气过户协同“线上”办理功能，实现不动产登记与水电气过户协同“线上”“线下”全覆盖。加大不动产登记“一网通办”便民服务平台推广宣传和宣传力度，重点引导房地产开发企业、房地产经纪机构、银行等金融机构应用“一网通办”便民服务平台办理业务，鼓励群众通过“一网通办”平台申请登记、查询业务。各不动产登记服务大厅要全面开展“全市通办”，深入开展“全省通办”；深化枣庄、徐州、商丘、淮北四省四市“跨省通办”；对新建商品房预告抵押登记、抵押登记和不动产登记资料查询实施“跨省通办”。探索推广在线身份认证、数字签名、数字签章，实现“不见面办理”。（市自然资源和规划局、市大数据中心、枣庄银保监分局牵头

负责)

(十六) 强化基本民生保障服务。对符合条件的困难群众,借助大数据筛选等主动发现、及时施救。

具体措施:

1. 全面实施机关事业单位和居民养老保险关系转移接续“一地办理”,推行“网上办”“帮办代办”模式,避免服务对象多跑腿。简化工伤保险领域证明材料,进一步简化办事流程,对事实清楚、权利义务明确的工伤认定申请自受理之日起7日内作出认定决定。积极争取新就业形态人员职业伤害保险制度试点。(市人力资源社会保障局牵头,市政府相关部门按职责分工负责)

2. 积极推进医保关系转移接续系统电子签章工作,全面实行无纸化办理,实现医保关系转移接续业务“网上办”“掌上办”。2021年基本建成全市统一的医保定点医药机构医保基金收付、药品耗材购销存、医疗服务行为、处方流转、医保基金结算智能监控系统。(市医保局牵头负责)

3. 依托省、市一体化大数据平台,将社会救助政策、救助对象、救助信息等数据资源统一汇聚,加强社会救助信息化建设,构建主题信息资源库。依托“爱山东”“爱山东·枣庄”掌上服务,完善低保、特困人员救助供养、临时救助等“掌上办”“指尖办”功能,进一步优化办事流程,提升为民服务效能。(市民政局、市大数据中心、市残联牵头,市政府相关部门按职责

分工负责)

(十七) 以人民群众需求为导向, 提升便民服务水平。

具体措施:

1. 优化车检服务。推广交车代检“交钥匙”服务及交通管理“12123”手机 APP 预约检验。深化“环检、安检、综检”三检合一, 打造检测流程最简最优模式。(市公安局、市生态环境局、市交通运输局、市大数据中心牵头负责)

2. 提高公共体育场馆管理服务水平。逐步推行智慧化管理运营模式, 提高场馆运营网络化服务和信息化管理水平。提高网上服务水平, 利用微信小程序、公众号等平台, 逐步实现健身网上预约等服务功能。公共体育场馆管理单位将服务内容、开放时段、收费标准、免费或低收费开放措施等信息进行公示。建立应急救治机制, 配备必要的急救药品, 加强对场馆工作人员的急救技能培训, 联系确定定点急救医院。加强健身指导, 定期开展社会体育指导员培训, 开展体育健身技能培训、国民体质监测等, 加强对健身群众的指导和服务。充分利用现有设施条件, 开展群众喜闻乐见、形式多样、丰富多彩的全民健身活动。(市体育局牵头负责)

3. 进一步加强和规范公共厕所规划、设计、建设和管理。按照行业建设标准, 建设与城市整体环境协调, 内部设施完善实用, 充分考虑男女比例和特殊人群需求的公共厕所。鼓励采取政府购买服务等方式配置保洁人员, 积极运用市场经济手段,

探索推广“以商建厕、以商养厕”等模式。（市城市管理局牵头负责）

（十八）坚持内外资企业一视同仁、公平竞争，做好招商引商、安商稳商工作。

具体措施：

1. 全面贯彻《外商投资法》及其配套规定，扎实开展2020年版负面清单落实工作，优化政务服务流程，按照内外资一致原则，全面落实外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度。

（市投资促进局、市发展改革委、市司法局等市政府相关部门按职责分工负责）

2. 切实发挥稳外资稳外贸服务平台作用，建立健全外商投资企业投诉工作机制，对企业反映的问题，分类按时办结，着力为外商投资企业有效解决用地、用工、用能、融资等问题和诉求。优化政务服务事项办理模式，完善企业开办“一窗通”等系统功能，加快外资企业高频事项办理。（市投资促进局、市市场监管局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市地方金融监管局、市人民银行牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（十九）优化通关作业流程，提高贸易便利化水平。

具体措施：

1. 不断优化布控规则设置，保持高资信企业和低风险商品较低布控查验比例。对防疫物资、农产品等货物优先查验，推

动多式联运场站高效运转。用好中国（山东）国际贸易“单一窗口”，新增小微出口信用保险、出口退税申报、金融服务等服务，推广跨境结算、贸易融资、关税保证保险、出口信用保险等服务功能。（枣庄海关、市政府办公室牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

2. 进一步巩固拓展“非接触式”办税成果，全面推广出口退税无纸化申报，提升出口企业分类管理等级，加强部门协作，按照《国家税务总局枣庄市税务局、中国人民银行枣庄市中心支行关于印发〈出口退税进度分类推进实施办法（试行）〉的通知》要求，优化退税办理流程，加快退税审核审批进度，对全市重点出口企业实行“随报随批，随批随退”，2021年年底将出口退税审批时间压缩到4个工作日以内。（市税务局、市政府办公室、市人民银行牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

3. 开展跨境电商平台、产业园、公共海外仓等主体培育，扩大跨境电商进出口规模。对我市企业在跨境电商发展中完善统计监测、信息共享、智能物流、金融服务、电商诚信、线上综合服务平台、风险防控、市场开拓、人才培育和营销等服务体系建设给予支持。（市商务局、枣庄海关牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

4. 根据《国家外汇管理局关于支持贸易新业态发展的通知》（汇发〔2020〕11号）要求，引导金融机构在满足客户身份识别、交易电子信息采集、真实性审核等条件下，凭交易电子信

息为跨境电子商务和外贸综合服务贸易新业态市场主体提供结售汇及相关资金收付服务，支付机构可凭交易电子信息为跨境电子商务市场主体提供结售汇及相关资金收付服务。从事跨境电子商务的境内个人，可通过个人外汇账户办理跨境电子商务外汇结算。境内个人办理跨境电子商务项下结售汇，提供有交易额的证明材料或交易电子信息的，不占用个人年度便利化额度。（市人民银行牵头负责）

五、强化统筹协调，狠抓工作落实

（二十）实施营商环境突破行动。发挥优化营商环境协调机制作用，加大统筹协调力度，针对短板弱项，对标国内先进和最佳实践，建立2021年优化营商环境重点任务清单，开展专项突破行动。聚焦市场主体和群众关切，推出一批含金量高的改革举措，积极探索、先行先试，加快形成可复制可推广的制度创新成果，持续推进营商环境优化提升。（市政府办公室牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（二十一）增强改革协同性，下放审批监管事项时同步下沉相关专业人员和技术力量，合理分配监管力量，提升基层承接能力，确保放得下、接得住、管得好，坚决杜绝“一放了之”。（市政府办公室牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（二十二）以企业和群众的获得感和满意度作为评判标准，完善“好差评”制度，倒逼政府部门深化改革、改进服务。对改革进度慢、政策不落实的地区和单位，及时督促整改；对严

重损害营商环境和企业、群众利益的，公开曝光、严肃问责。（市政府办公室、市审批服务局牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

（二十三）认真贯彻落实《优化营商环境条例》和《山东省优化营商环境条例》。梳理分析条例执行中的经验做法和存在问题，并有针对性地提出改进措施。发挥宣传引导作用，及时宣介和通报营商环境改革相关情况。（市政府办公室牵头，市政府相关部门按职责分工负责）

各区（市）、枣庄高新区、市直各相关部门要完善“放管服”改革和优化营商环境工作机制，压实工作责任，抓好各项改革任务落地。各部门要各负其责、密切配合，增强改革的整体性、系统性、协同性。各区（市）、枣庄高新区、市直各相关部门的贯彻落实情况、取得的重大进展、存在的突出问题要及时向市政府报告。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2021年3月18日印发
