

000356

中共营口市委办公室文件

营委办发〔2019〕26号



中共营口市委办公室 营口市人民政府办公室 关于印发《营口市第二批“办事难”问题 专项整治工作方案》的通知

市委、市政府各派出机构党工委、管委会，各县（市）区委、政府，市委各部委，市（中、省）直各单位，各人民团体：

《营口市第二批“办事难”问题专项整治工作方案》已经市委、市政府领导同志同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共营口市委办公室
营口市人民政府办公室

2019年7月9日

（此件公开发布）

营口市第二批“办事难”问题 专项整治工作方案

为深入贯彻落实省委、省政府统一部署，切实解决企业和群众反映突出的“办事难”问题，全力打造东北营商环境最优市，市委、市政府决定，在2018年“办事难”问题专项整治的基础上，拓展整治范围、加大整治力度，开展第二批“办事难”问题专项整治。具体方案如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神为指导，以中央和省委巡视工作要求为统领，以实现企业群众“办事易、办事顺、办事快”为目标，深入贯彻习近平总书记在辽宁考察时和在深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话精神，牢固树立以人民为中心的发展理念，始终坚持问题导向和效果导向，以更大的决心、更有力的举措、更务实的作风，集中力量办实事、解难题，进一步增强企业群众的获得感和幸福感，为实现营口全面振兴、全方位振兴奠定基础、积蓄力量。

二、整治任务

（一）提升窗口服务质量。各级政务服务机构全面建立

“岗位责任制、限时办结制、首问负责制、一次性告知制、否定备案制”等工作制度以及“排队叫号、咨询引导、便民服务、绿色通道、‘好差评’”等服务制度。推进“一窗通办”，倡导综合窗口收件办件、实现“一窗办多事、最多跑一次”，除必须设置独立业务窗口事项外，其余事项纳入综合窗口受理，采取部门派驻方式的，有关部门要对进驻政务服务中心的服务窗口充分授权，确保依法不需要现场勘察、集体讨论、专家论证、听证的审批事项在窗口受理后直接办结。税务、社保、不动产、公积金、交管、出入境，以及水、电、气、暖等窗口要足量开设人工窗口，高峰期及时加开，群众排队（号）时间不超过15分钟。推广自助服务，为全市各乡镇（街道）集中配备一体化政务服务终端，并安排工作人员提供指导帮助，实现更大范围的“网上办、就近办”。严禁窗口限号、限人数、限定办事日期和时间段。严禁各办事窗口因任何原因缩短实际办事时间。各级政务服务大厅根据工作实际，合理确定无休窗口范围、数量和人员配备。

牵头单位：市营商局

责任单位：市审批局、市公安局、市自然资源局、市住建局、市税务局、驻市民服务中心各部门、市信息中心、市社保中心、营口供电公司、市燃气集团、市水务集团、市供热公司，各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：7月底前

（二）100个高频事项“最多跑一次”。编制目录清单，6月底前编制形成市县两级各100个高频事项清单，11月底前，实现“最多跑一次”，并有30个事项实现“不见面办理”。推进“一网通办”，加速建设一体化在线政务服务平台，加快上线掌上政务服务APP，推进线上“指尖办”、线下“就近办”，年底前，市县两级政务服务事项网上可办率达到100%。开展样本排查，随机抽取清单事项，在无事先告知前提下模拟事项办理，通报排查情况，对未能真正实现“最多跑一次”事项的实施问责。

牵头单位：市营商局

责任单位：市审批局、市自然资源局、市住建局、市社保中心、市信息中心，各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：11月底前

（三）解决小微企业“用电难”。大力推动企业用电报装信息共享，提高供电透明度，精简办电手续，重点压缩低压供电小微企业用户的报装环节和接电时长，平均接电时长控制在15个工作日内。加大“掌上电力”APP、95598网站的宣传、推广和应用，“线上办电”可办率达到95%以上。支持用电需求紧急、用电时间较短的临时用电项目采取临电租

赁模式获得电力，鼓励有资质、有设备、有能力、有经验的临时用电租赁服务商进入市场，为企业节约用电成本和时间。严厉查处“三指定”、乱收费问题，严禁各级电力公司在不告知前提下，无合法、正当理由随意停电、断电。

牵头单位：市工信局、营口供电公司

责任单位：各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：12月底前

（四）优化社会保险办理。针对社保办事主体多为老年人和伤病人员的实际情况，全面落实“容缺受理”，让群众“一次都不白跑”。照顾高龄、重病、残疾、瘫痪、行动不便的群众，提供线上预约、上门服务，发挥社区工作者力量，实现帮办、代办。进一步优化社会保险异地转接事项流程，全市统一标准。压缩居民社保卡办理、丢失补领时限，压缩异地就医、医疗费报销、养老金申领发放等事项的审批时限。多措并举、统筹兼顾，着力破解医保转诊难题。

牵头单位：市人社局、市医保局、市社保中心

责任单位：各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：7月底前

（五）营造良好教育环境。严格落实“零择校、零择班、零择位、零指定”，真正实现“上学不求人”。实施“单校划片”政策，城市、城镇小学、初中 100%实行“学区制”。实

行“阳光分班”政策，均衡配备师资，严格分班程序。简化中小学转学手续，依托义务教育学籍管理系统，探索转学手续“网上办”。9月1日开始，站前区、西市区全面启动“小循环”教学模式试点，及时总结经验，逐步向全市推广，全力推动优质教育资源均等化。校方不得以任何名义要求、动员、诱导学生及家长捐钱、捐物，个人自发捐赠纳入统一管理。加强师德师风教育，深入开展营口有礼进校园活动，开展全市教育系统行风整治，加强巡视检查。坚决整治“超纲教学”、提前教学、强化应试等不良行为。采取有效措施，狠刹有偿补课之风，严禁在职教师挂靠校外培训机构、开设收费补课班、诱导学生上校外补课班。梳理形成全市民办教育机构黑、白名单，彻底清理各类无证经营的“黑班”以及容留、雇佣、租借在职教师违规补课的教育机构，公布民办教育机构白名单，引导学生家长择优选择课外学习渠道。鼓励各级社区开展中小學生课后托管服务，支持退休教师或在职教师利用课余时间参与社区服务，允许社区向承担课后托管服务的工作者支付不高于校内补课奖补资金的报酬，同时对于参与社区课后托管服务的教育工作者，由社区出具证明，可同等享受参与校内补课在职教师在职称晋升等方面的优惠政策。

牵头单位：市教育局

责任单位：各县（市）区

完成时限：12 月底

（六）强化执法司法作风建设。严厉整治“法院执行难、再审立案难和改判难、释法明理难、申请检察机关抗诉难、公安机关立案难、打击非法集资诈骗犯罪难、举报司法鉴定弄虚作假乱象难”等问题。积极推进解决执行难问题，进一步完善查控系统，多方掌握被执行人系统，着力破解被执行人难找、被执行财产难寻、协助执行人难求、应执行财产难动等问题。加大执行积案清理力度，加大执行救助资金支持力度，加大对拒执行犯罪的打击力度，加大对不作为、乱作为、失职渎职和群众反响极大的司法人员的依法依规处理力度。整治消极执行、选择性执行、乱执行、收取回扣等行为，2019 年以前的执行积压案件至少要解决 30%以上。

牵头单位：市委政法委、市法院

责任单位：市检察院、市公安局，各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：12 月底

（七）擦亮城市形象“窗口”。维护正常交通秩序，加强城市停车管理，科学设置交通信号灯、马路标识、城市停车场、路边停车位等设施，统一停车收费公示板制式。加强城郊集市管理，维护正常交易秩序，规范摊位设置和开放时

间，减少集市对周边交通及群众生活的影响和干扰。提升出租车行业文明形象，对车辆“六统一”、驾驶员注册及仪容仪表等方面情况开展重点清查，规范服务行为、车内卫生等服务细节。树立无烟出租车模范典型，张贴“健康文明，无烟出行”标识。加强网约车审核、注册和备案管理，规范运营行为，严厉打击非法网约车经营行为，提高违法成本，设置准营出租汽车车牌号专用号段，对全市准营出租汽车设置专用“T”字头车牌号，严厉打击私自安装或悬挂空车灯，喷涂出租车颜色等非法运营行为。规范共享交通设施管理、使用，未经注册、备案不可向社会投放交通工具，相关交通工具应在指定地点统一摆放，定期组织回收、归整，严防随处散放，有关运营商应及时做好运营、维护工作，相关交通工具上应具有使用说明、安全须知等必要提示，严格按照使用合同处理资费问题，有关部门应本着公平公正的原则，多方引入相关运营商，并维护好市场、行业秩序，防止垄断和恶性竞争，严厉打击非法占用公共或共享交通工具，一经发现，计入失信被执行人名单，情节严重的负刑事责任。整顿车站、港口、机场、景区等场所及周边的经营和交通秩序，严厉打击兰旗机场、高铁东站、客运站、东升市场、大润发、各公交站点及高速路口等地的非法营运行为，划定出租车、网约车待客区，整治“黑车”和出租车、住宿、餐饮行业的缠客、宰客

等行为。

牵头单位：市交通运输局、市市场监管局、市住建局、交通警察支队

责任单位：各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：11 月底前

（八）提高通行通关效率。落实通关便利各项政策，采用现代化科技手段，建立出入境信息共享、联检联查工作机制，简化通关、缴税等手续，提高口岸通关效率。将企业部分进口矿产品监管方式调整为“先放后检”。对高级认证企业进出口货物平均查验率在一般信用企业平均查验率的 20%以下，对一般认证企业进出口货物平均查验率在一般信用企业平均查验率 50%以下。缩短旅客办理乘机、乘车手续、托运（提取）行李、安检（关检）等事项的办理和等候时间，安检时间控制在 20 分钟以内。

责任单位：市交通运输局、市商务局、市机场办、营口海关、鲅鱼圈海关

完成时限：10 月底前

（九）整治“继承难、公证难、证明难”问题。清理规范各类证明事项，没有法律依据的一律取消，能通过个人现有证照证明的一律取消，能被其他材料涵盖或替代的一律取消，能通过网络核验的一律取消，开具单位无法调查核实的

一律取消。对确需保留的证明事项，编制并公布清单、事项，列明设定依据、开具单位、办事指南等。优化财产、不动产继承程序、公证流程。依法可以实施委托办理的情形，不得强制要求本人亲自到场。探索实施证明事项告知承诺制，对于小额遗产继承及不涉及重大财产关系方面的简单公证事项，采取承诺方式进行。对由于时间、政策等发生较大变化而难以开具的证明，由所有当事人同意并承诺有效的，由承诺书代替证明。

牵头单位：市司法局

责任单位：市人社局、市公安局、市民政局、市自然资源局、市信息中心、各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：11月底前

（十）整治各类变相审批和许可。结合全省一体化在线政务服务平台建设，对现有行政许可事项进行全面清理论证，围绕经济建设和社会民生的重点领域、关键环节再取消、调整一批行政许可事项。加快实现审批服务“全城通办”，强化乡镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务站（点），利用银行、邮政等网点实现服务端口前移，积极开展代缴、代办、代理等便民服务，推动更多个人审批事项、审批服务事项就近能办、多点可办、少跑快办。规范行政审批中介服务事项管理，加快推进中介服务与主管部门脱钩，切断利益

关联，全面清理规范审批部门所属事业单位主管社会组织及其举办的企业所开展的与本部门行政审批相关的中介服务行为，破除“红顶中介”。开展自查整改，对以备案、登记、注册、目录、年检、监制、认定、认证、专项计划等形式变相设置审批的违规行为进行整治，消除审批和许可“灰色地带”，严防各类变相审批和许可。

牵头单位：市营商局、市人社局、市民政局、市社保中心

责任单位：各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：11月底前

（十一）强化诚信政务。完善政府守信践诺机制，增强政府公信力。统一投诉平台，推进12348实体、热线、网络三大平台联合发展，推进12348公共法律服务热线与8890联网并办，推动民心网与8890全面融合，实现一个号码受理、一个平台转办、统一口径答复。完善赔偿、投诉和救济机制，简化办事程序，加强对办理过程、环节的审核和监管，畅通投诉和救济渠道。加大企业群众投诉案件办理力度，加强督导、调度，密集通报、约谈，营商环境投诉案件6个月内办结率不低于80%。着力开展政府失信行为专项整治，深度自检自查，形成问题清单，确保清仓见底，科学系统地制定整治计划，提出具体措施和完成时间，明确时间表、路线图，

积极稳妥推动问题解决，严控新生政府失信问题，规范招商引资、政府采购等方面政府行为。制定公共法律服务诚信管理制度，构建政府、社会共同参与的跨地区、跨部门、跨领域的守信联合奖励和失信联合惩戒机制。引入诚信评价、惩戒和诚信黑名单查询机制，定期与法院对接、公布失信被执行人名单和限制高消费令，在行业准入、政策优惠、任职资格、金融支持等方面全面限制失信被执行人，切实做到“一处失信，处处受限”，营造动态可控的联合奖惩大环境，全力争创国家社会信用体系建设示范城市。

牵头单位：市发改委、市营商局、市司法局

责任单位：市直有关部门，各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：年底前

（十二）推进政务服务标准化。全面梳理医疗、教育、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生活密切相关的公共服务事项，编制公开全市政务服务事项清单，实现同一事项名称的申请条件、审批标准、办理流程、申请材料、办理时限、法律依据等基本要素省、市、县三级统一。构建市民身份认证系统，依托全省统一身份认证系统开展政务服务网上身份认证业务，实现市民办事单点登录、无缝对接，全网内注册登录状态实时同步，实现全市范围内

政务服务“一次认证、全网通办”。各级实体政务服务大厅、网上政务服务平台、移动终端、自助终端、政府网站等公布的政务服务事项清单、办事指南要同一标准、同源发布、同步更新。进一步优化跨地区、跨层级事项的办理流程，实现一张清单告知、一张表单申报、一个标准受理、一个平台流转。

牵头单位：市营商局

责任单位：市卫健委、市教育局、市住建局、市社保中心、市民政局、市司法局、市扶贫办、市公安局、市信息中心、市审批局，各县（市）区政府，各园区、自贸区营口片区管委会

完成时限：11月底前

（十三）强化信息与数据公开共享。提高政务外网承载能力，将省电子政务外网向基层延伸，实现省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）便民服务站（点）电子政务外网全覆盖。加强信息资源和区域专网的整合工作，推进部门自建业务专网与电子政务外网整合互通，金税、金财、金土等国家统一规划建设业务专网，要按照国家部署，加快推进与电子政务外网的融合共享。积极推进数据开放共享，鼓励公众和社会机构开发、利用政务服务数据，开展政务服务数据开放共享试点应用，为企业、团队及个人提供查询、核验、比

对等服务，充分释放政务服务大数据的普惠价值，让全体营口市能够共享、共用政务信息。

牵头单位：市营商局、市信息中心

责任单位：市自然资源局、市财政局、市税务局、市公安局、市住建局、市发改委、市审批局，各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：年底前

（十四）积极化解用工难问题。要加强用工信息发布平台建设，鼓励省内、外劳务输出基地、职业中介机构向我市企业输送劳动力。有技能的人员可以自由组合，分包企业业务，鼓励企业与职业院校对接，加强职业技能培训，深化校企合作，推进职业院校产教融合。引导企业提升员工待遇，鼓励员工积极参与到企业运营，保持员工队伍稳定性。

牵头单位：市人社局

责任单位：各县（市）区，园区，自贸区营口片区

完成时限：年底前

（十五）强力推广“区域评估”。在鲅鱼圈区和全市各省级经济园区，全面复制推广辽河经济开发区、自贸区营口片区“区域评估”改革试点经验，推动地震安全性、地质灾害、水土保持、文物保护、矿产压覆、建设项目环境影响评价、节能评估等事项“区域评估”，实现一次评估、全域共享。

牵头单位：市营商局

责任单位：各有关部门、鲅鱼圈区、各有关园区

完成时限：年底前

三、保障措施

（一）加强组织领导。第二批“办事难”专项整治由“办事难”问题专项整治工作领导小组牵头组织实施，下设综合、督查、宣传 3 个工作组。综合组设在市营商局，负责统筹协调；督查组设在市委办公室（督查室）、市政府办公室（督查室），负责督促检查；宣传组设在市委宣传部，负责宣传报道。各县（市）区、园区，自贸区营口片区，各牵头部门要结合实际，制定具体方案，明确责任分工，发挥主观能动性，在规定动作基础上，拓展整治任务，扩大整治成果。

（二）巩固整治成果。对第一批专项整治中的“着力整治机关‘衙门作风’、切实解决机关‘中梗阻’问题、提升服务群众工作能力水平、树立真抓实干导向”等 4 项任务，按原定责任分工和有关要求继续长期推进，发扬钉钉子精神，确保取得更大成效。市委办公室（督查室）、市委宣传部、市政府办公室（督查室）、市营商局将就有关工作开展情况适时组织明查暗访和“回头看”。

（三）强化督导问责。采取“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”方式，深入

群众反映强烈、投诉问题集中的地区和行业领域暗访督查。充分动员社会力量，发挥人大代表、政协委员、新闻工作者和营商环境建设监督员的监督作用，实现全天候监督督查全覆盖。加大通报、曝光力度，对推进不力的，指名道姓通报，形成震慑。将专项整治情况纳入政府部门实绩考核和营商环境评价中。

（四）加强宣传引导。将 8890 政务服务平台作为受理“办事难”问题投诉的主渠道，让群众广泛知晓应用。充分利用新闻、报纸、微信、微博等舆论平台，全方位开展正面宣传，讲述营口故事，传播方便企业群众办事的好方法、好经验，客观、真实、全面地宣传整治成果，着力将“办事难”问题专项整治打造成为城市名片，提升城市招商引力。