

烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2020〕40号

烟台市人民政府办公室 关于印发深化放管服和流程再造改革 优化营商环境攻坚行动方案的通知

各县市区人民政府（管委），市政府各部门，有关单位：

《深化放管服和流程再造改革优化营商环境攻坚行动方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

烟台市人民政府办公室

2020年6月29日

（此件公开发布）

深化放管服和流程再造改革优化营商环境 攻坚行动方案

为深入开展放管服和流程再造改革、优化营商环境三大攻坚行动，积极营造公平、透明、高效的政务环境和法治化、市场化、国际化的营商环境，提出如下攻坚行动方案。

一、“放管服”改革攻坚行动

（一）全面减权放权授权。做好省级下放行政权力事项的全面承接和落实工作。2020年12月底前，全面取消市级层面设定的行政许可。扎实推进“市县同权”，综合运用直接下放、委托下放、服务窗口前移和下放实质性审核权等方式，将市级行政许可事项调整由县市区实施。向乡镇（街道）放权赋能，将乡镇（街道）迫切需要且能够有效承接的县市区经济社会管理权限依法依规全部下放或授权。探索借鉴负面清单管理模式，实施功能区精准定向赋权，做到“区内事区内办”。（责任单位：市政府办、市司法局、市委编办、市商务局、各县市区）

（二）强化和规范事中事后监管。探索建立容新、容缺、容错纠错机制，对新技术、新产业、新业态、新模式，实行包容审慎监管，不得简单禁止或者变相设置门槛，留足发展空间。完善“双随机、一公开”监管工作机制，动态调整“双随机、一公开”抽查事项清单，扩大部门联合随机抽查事项覆盖面，部门联合检

查事项提升至 20 项以上。推行统一社会信用代码制度，全面建立市场主体信用记录，将信用平台接入审批服务系统，实行守信联合激励、失信联合惩戒机制。开展政府机关拖欠企业债务清欠行动，2020 年底前，拖欠 5 年以上的债务全部清零，拖欠 2 年以上的债务清偿 80%以上。深入开展政府机构失信问题专项治理，坚决杜绝“新官不理旧账”等情况。（责任单位：市市场监管局、市发展改革委、市政府办、市司法局等）

（三）规范行业协会商会收费。引导行业协会商会合理设定经营服务性收费标准，落实收费公示制度，推动降低偏高收费。组织开展自查自纠，全面纠正不合规收费。对行业协会商会收费开展联合检查，对发现的典型案例严肃查处并公开曝光。（责任单位：市发展改革委、市市场监管局、市民政局等，各县市区）

（四）强化政务服务中心标准化建设。对标国内一流，将新政务服务中心打造成我市服务型政府建设的新地标。加快推进市县政务服务中心一体化运行，2020 年 12 月底前将具备条件的市级政务服务事项委托各县市区收件，促进横向纵向业务深度融合。推动依申请政务服务事项进驻市、县政务服务中心，实现“应进必进”。持续优化窗口资源配置，在市中心逐步实行全领域无差别“一窗受理”，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式。（责任单位：市政管办、各县市区）

（五）健全完善便民服务制度。完善“容缺受理·告知承诺”制度。对符合申请条件、核心要件齐全的依申请类政务服务事项，

实行告知承诺、容缺受理，对涉企审批事项 100%实行容缺受理，组织开展告知承诺制改革试点。对达成明确投资意向的社会投资项目，实施“模拟审批”，待手续完备后即时转为“正式审批”。落实“每事必接”制度（“窗口无否决权”机制），对企业和群众的申请事项，只说“行”、不说“不行”。优化市、县（市区）、乡镇（街道）、村（社区）四级代办服务制度，为企业与群众及时提供贴心高效的“导办”“协办”“代办”服务。落实“接诉即办”制度，加快推进政务热线规范化、信息化、标准化建设，打造有温度的政务服务热线。（责任单位：市政管办、市政府办等，各县市区）

（六）推进基层政务服务体系规范化建设。加强乡镇（街道）、村（社区）党群（便民）服务机构、服务平台、服务站点建设，深入推进政务服务向基层延伸。从场所设施、机构设置、窗口设置、管理制度、监督检查等十个方面入手，选取部分街道、社区党群（便民）服务中心进行标准化、规范化建设试点。（责任单位：市政管办、市委组织部、各县市区）

（七）完善政务服务考评体系。持续优化政务服务“好差评”工作，逐步实现市级层面统一标准、统一方式、统一计分的“好差评”工作模式。进一步构建智能化登记评价体系，为群众参与“好差评”提供更多便利。建立健全政务服务“差评”“投诉”问题转办机制，对出现的问题做好分析研判，有针对性地开展整改。（责任单位：市政管办、各县市区）

二、流程再造攻坚行动

（八）打造标准样板流程。聚焦企业群众办事难点、堵点，在生育收养、入学入园、就业创业、就医就诊等为民服务领域及企业准入、准营准办、融资信贷、人力资源等涉企审批领域，实施集约化、精准化再造，构建服务优、成本低、百姓满意的政务服务流程。创新重点项目绿色通道服务，全面推行审批事项“一张表单”、主流程事项并联审批机制。在市政务服务中心设立“工程建设项目综合服务”窗口。成立市级重点项目绿色通道管理办公室，建立“要素资源跟着项目走”的保障服务机制，实现重点项目建设“进一扇门、找一个窗、交一套表、一个系统办到底”。完善投资项目在线审批监管平台功能，在实现企业投资项目备案全程线上办理的基础上，推行投资项目线上核准。开展投资审批合法性审查，对全市投资审批事项开展清理，修订投资项目在线审批监管平台投资审批管理事项和申请材料清单。推进投资项目承诺制改革。开展投资“堵点”疏解治理专项行动。持续推进“减证便民”行动，梳理公布政府部门证明事项通用清单和实施清单，做到清单之外一律不得索要证明。（责任单位：市政管办、市发展改革委、市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市司法局、各县市区）。

（九）再造部门运行流程。推动机关内部事项“一次办好”，实行重大事项“由上而下”顶格协调，减少决策层级和环节。按照同类事项一条线运行、一个领导分管、一个科室负责的原则，

加强业务、信息、流程整合，实行“一口对外、限时办结、一次办好”。全面推行科室“并联”“限时”审批。推动跨部门事项“一次办好”。涉及多部门事项，实行主办部门负责制。建立协同监督推进落实机制，完善各类监督渠道线索移送、反馈、通报、处理规范，提高监督实效。建立健全机关职能运行监管制度，加强部门职能运行管理。完善评价激励机制，拉大绩效奖励差距。推动跨层级事项“一次办好”。建立纵向联动的跨层级服务模式，对重要事项、重点项目实行集中办公、上下协同、联合推进。（责任单位：市委政研室、市直各部门）

（十）强化大数据支撑。全面提升云服务支撑能力。2020年10月底前，将协同办公、政府网站、视频会商、公务邮件等通用应用和共性服务组件纳入“服务超市”统一管理，实现集约建设、按需应用。持续提升政务网支撑能力。2020年底前完成全市网络IPv6改造，完善政务外网骨干网备用线路保障，确保网络稳定畅通。强化数据治理。全面规范数据信息资源目录，建立数据核对反馈机制、常态化更新机制，推动数据深层次广泛应用。拓展数据共享范围。开展“数据赋能”专项行动，围绕业务办理量前30位的高频政务服务事项，推动数据共享，满足应用需求。（责任单位：市大数据局、市政府办、市政管办）

（十一）大力推进“网上办”“一手通”办、“自助办”。推进依申请政务服务事项纳入省“政务服务一网通办”总门户运行，网上可办率不低于90%。引导企业群众充分利用“爱山东”“一手

通” APP、微信公众号等途径开展线上办事，年底前实现 80%以上的政务服务事项“移动办理”。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。将自助服务向基层延伸，实现 24 小时不打烊自助服务。完善政务服务综合自助平台功能，推进便民服务缴费等金融功能的应用整合，实现政务服务和金融服务“一网融合”。推动与企业密切相关的规划、土地、税务、环保、市场监管等政务数据，以及水电气暖等公共服务数据的共享共用。（责任单位：市政管办、市大数据局、市政府办、各县市区）

（十二）大力推行“互联网+”政务服务。统筹推进大数据、区块链、人工智能等新技术应用，大力探索互联网+政务服务模式，加快推动互联网与教育、健康医疗、养老、文化、旅游、家政等领域深度融合发展。加快推进公共文化服务云平台建设，不断提升公共文化服务数字化、信息化、网络化水平。（责任单位：市大数据局、市住房城乡建设局、市发展改革委、市卫生健康委、市教育局、市民政局、市商务局、市文化和旅游局、各县市区）

三、优化营商环境攻坚行动

（十三）优化企业开办。推广“证照分离”改革，解决准入不准营问题。实行一窗受理、一表填报、全程网办，实现企业设立 1 个工作日办结，同步启动银行开户在线预约。根据新开办企业需要免费寄递营业执照，免费提供必要印章和办税“政策包”，免费领用发票（冠名企业除外），开具发票使用的税控设备和服务

费用可全额抵顶税款，实现企业开办“零费用”“零成本”。实现电子营业执照发放率达到100%，推动电子营业执照在市场主体登记、各项行政审批和公共服务活动中的身份验证和共享互认。推行“一业一证”改革，2020年推出不少于10个行业综合许可证。实施企业注销“一网通办”，推动简易注销程序制度化、规范化。

（责任单位：市市场监管局、市政管办、市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局、市大数据局、市税务局、人民银行市中心支行、市住房公积金中心）

（十四）优化建设项目审批许可。实行工程建设项目行政审批事项全部上线运行，工程建设项目全流程审批时间最长不超过100个工作日，社会投资类工程建设项目主流程审批时间控制在45个工作日以内，简易低风险项目不超过20个工作日。优化工程建设等领域企业资格资质管理，推行限时联合验收。完善“一张蓝图”要素，加快实现基于“一张蓝图”的项目检索定位、信息展示、合规性检查、项目策划生成、并联审批。实行“拿地即开工模式”审批，再造项目开工前审批服务流程。改革工程图审机制，实行施工图设计文件数字化联审，不再将施工图审查作为社会投资简易低风险项目办理施工许可证的前置条件，实行施工图设计告知承诺制和设计人员终身负责制。进一步完善工程建设项目网上审批系统，接入“爱山东”APP。在各类开发区、工业园区、新区和其他有条件的区域，由政府统一组织实行区域评估。（责任单位：市住房城乡建设局、市发展改革委、市自然资源和规划局、

市政管办等)

(十五) 优化获得电力流程。工程建设项目用电报装申请提前到开工前办理。有电力外线工程和无电力外线工程的高压电力接入办理环节分别减至 4 个和 3 个, 办理时长分别不超过 35 个和 10 个工作日; 有电力外线工程的和无电力外线工程的低压电力接入办理环节分别减至 3 个和 2 个, 办理时长不超过 7 个和 2 个工作日。推行 16 项简单业务“一次都不跑”, 5 项复杂业务客户“最多跑一次”, 居民客户“零证办电”、政企客户“一证办电”。城市规划区用电容量 160 千伏安、农村地区 100 千伏安及以下小微企业用电, 实现“不跑腿、不见面审批、零收费”。(责任单位: 市发展改革委、国网烟台供电公司等)

(十六) 优化用水用气报装。用水用气报装实现“网上办”和“一手通”办理。具备直接接通条件的, 管道长度不超过 20 米的, 简化为“申请受理、开阀供能”2 个环节, 用水用气均不超过 3 个工作日; 有外线工程的简化为“申请受理、确定方案、开阀供能”3 个环节, 用水用气分别不超过 3 个和 6 个工作日(不含工程设计、施工和企业不可控的时间)。包装工程及规划、道路挖掘、占用绿地等政府审批的, 由供水供气企业(申请单位和施工单位给予配合) 负责办理。200 米以内的外线工程审批实行承诺备案制, 实现“即时办理”; 200 米以上的外线工程, 受理部门实行并联审批, 3 个工作日内办结。全面取消水电气报装中由地方设立的附加审批要件和手续。深化“客户代表制”服务模式,

供水企业对用水报装业务实行专人负责、全流程跟踪服务，提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度、事后回访等各项帮办代办服务和延伸服务。（责任单位：市城管局、市发展改革委、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市政管办等）。

（十七）分类优化财产登记。推进不动产登记“一网通办”便民服务平台建设，实现不动产登记线上申请、内网审核、现场核验。实现不动产登记与水电气暖等相关事项的联动办理，2020年9月底前各县市区将不动产登记成果数据及时推送政务信息交换共享平台。优化不动产登记流程，查封、解押、地址（名称）变更、异议登记等一般登记即时办结；非涉税抵押业务（不含需要税务联办的业务，不含在建工程抵押）以及涉及已提前完成缴税的转移、抵押联办登记业务1日办结；其他除政府统一组织的不动产登记之外的一般登记为3日办结。（责任单位：市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市城管局、市税务局、各县市区等）

（十八）提升纳税服务质量。优化自助办税服务应用，“非接触式”服务占总涉税业务比重90%以上。一类出口企业和新旧动能转换企业出口退税审批2个工作日内完成，全市出口退税平均办理时间控制在5个工作日内。增值税一般纳税人注销10个工作日内办结，小规模纳税人和其他纳税人注销5个工作日内办结。实行纳税人线上“一表集成”“一键报送”，实现退税信息在线预填。推广“发票邮寄”服务和“票e送”服务，减少纳税人到厅领票次数。进一步扩大小规模纳税人自行开具增值税专用发票范

围，将取消增值税发票认证范围扩大到所有纳税人。（责任单位：市税务局）

（十九）推进跨境贸易便利化。全面实施“两步申报”通关模式改革，进一步压缩进出口整体通关时间。提升港口物流业务办理电子化、信息化水平，为企业提供“一站式”口岸物流作业服务。推行“两段准入”，对进口矿产品、农产品和汽车零部件等实行口岸分类验放。建立进出口货物“提前申报”容错机制，推进进口集装箱货物提货单和设备交接单电子化流转。落实口岸收费目录清单公示制度，进出口单个集装箱口岸常规收费总额压减至 400 美元以内。强化“单一窗口”标准版推广，主要申报业务应用率保持 100%。（责任单位：市口岸办、烟台海关、市发展改革委、烟台海事局等）

（二十）优化办理破产流程。健全破产审判工作机制，切实提高破产审判质效。建立完善破产工作“府院联动”统一协调机制，推动企业破产处置工作顺利开展。规范破产管理人银行账户的管理。加强破产审判队伍专业化建设，强化破产审判专业学习和调研。（责任单位：市法院、市政府办、市发展改革委、市司法局、市市场监管局、市税务局、市人力资源社会保障局、市地方金融监管局、市政管办、人民银行市中心支行、市国资委）

（二十一）提升获得信贷便捷性。持续加大金融机构对民营企业、小微企业支持力度，确保辖区普惠型小微企业贷款持续增长。严格执行“七不准”“四公开”要求，强化落实“两禁两限”

规定，努力降低民营企业、小微企业综合融资成本。整合融资需求、政务数据等信息，破解银企信息不对称问题。创新信贷产品和服务模式，推广线上办贷业务，缩短信贷审批时限，实现符合条件的小微企业平均办理环节不超过 4 个、办理时间不超过 11 天、申请材料不超过 10 件。加快推进贷款市场报价利率（LPR）改革，对小微企业贷款实施优惠的内部资金转移定价（FTP）价格。构建全市企业应急转贷服务体系，适时增加应急转贷引导基金规模。（责任单位：烟台银保监分局、市法院、市地方金融监管局、市统计局、市工业和信息化局、人民银行市中心支行）

（二十二）保护中小投资者权益。落实上市公司风险属地处置责任，保护中小投资者合法权益。引导企业完善治理结构，强化内部控制，提高规范运作水平，切实保护中小投资者合法权益。加强对上市公司风险的化解处置，维护区域资本市场稳定。鼓励上市公司采用线上线下相结合的方式，努力为中小投资者参加股东大会创造条件，保障其依法参与公司治理以及重大事务决策的权利。（责任单位：市地方金融监管局、市法院、市司法局、市市场监管局）

（二十三）高效执行合同。成立速裁（执）团队，实现繁简分流，推动“简案能快办，繁案能精办”，全力提高立审执质量和效率。推动要素式审判，简化审判流程和文书制作，缩短办案周期。（责任单位：市法院、市司法局）

（二十四）优化劳动力市场监管。提高公共就业服务精准化

水平，推进公共就业服务全民共享。全面加强“智慧人社”信息系统平台建设，着力打造“零跑腿”“一次办好”的线上线下融合服务平台。实现职称评审业务网上办理和工程建设领域工资专用账户、银行代发全程网上监管。健全完善“一点举报投诉、全市联动处理”机制，确保劳动保障监察举报投诉案件按期结案率100%。实现社会保险、公共就业、劳动关系等信息共享，做到不见面审批。省内养老保险关系转移工作时限压缩至15个工作日。完善政府、工会、企业共同参与的协商协调机制，推进集体合同制度建设，积极构建和谐劳动关系。（责任单位：市人力资源社会保障局等）

（二十五）进一步规范政府采购行为。取消政府采购和招投标项目中的企业性质、所在地等限制规定和隐性门槛。加快推进政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统建设，取消纸质投标文件，推行电子开标、电子评标，实现全流程电子化。鼓励采购人根据项目特点、供应商诚信等情况免收履约保证金或降低缴纳比例。政府采购合同签订时间由中标（成交）通知书发出之日起30日压缩至10个工作日；采购人在收到供应商项目验收建议之日起7个工作日内，对采购项目进行实质性验收；对满足合同约定支付条件的，采购人资金支付时间由收到发票后30日压缩至5个工作日，并不得附加未经约定的其他条件。（责任单位：市财政局、市政管办）

（二十六）提升公共资源交易效率和水平。进一步推进投标

担保制度改革，研究出台《烟台市工程建设项目投标担保管理办法》，积极推广银行保函、保证保险，鼓励使用电子保函。对提供电子招标文件的招标投标项目不得收取招标文件工本费，对列入公共资源交易目录的招标投标项目不得收取进场服务费。（责任单位：市发展改革委、市财政局、市国资委、市住房城乡建设局、市政管办、市交通运输局、市自然资源和规划局、市水利局）

（二十七）加强知识产权保护运用。加大知识产权保护力度，提高知识产权创造质量，实现万人有效发明专利拥有量 11 件。建立技术与创新支持中心（TISC），压缩专利预审服务周期，推动知识产权运营体系建设，完善知识产权保护中心服务功能。围绕重点支柱产业领域关键技术开展企业运营类专利导航 10 项，指引企业创新路径和专利布局，提升企业核心竞争力。加大知识产权执法力度，压缩涉企知识产权行政执法案件办理时限，严厉打击知识产权违法行为。建立首家自贸区知识产权保护中心，开展专利快速审查、确权、维权，以及协同保护、专利预警与导航运营等全方位服务。（责任单位：市市场监管局、市司法局、市法院）

（二十八）优化企业群众生产生活综合环境。加强基础设施建设，提高环境质量，优化居民就医、就学和生产生活条件，提升公共服务满意度。提升蓝天碧水净土森林覆盖指数。2020 年环境空气质量细颗粒物（PM_{2.5}）年均浓度达到《环境空气质量标准》二级，确保全面完成国考和省考断面三类及以上水质达标率。提升综合立体交通指数。开展市政道路综合提升、城市路网建设、

未贯通道路打通、道路微改等工作，改善市辖区内交通拥堵状况。推进建设潮水机场二级项目，大力发展海铁联运。完善现代化公路体系，优化高速公路安全管理。完成道路交通事故多发地点及严重安全隐患排查，实现道路安全设施与道路主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。严禁在进出高速公路收费站、服务区、立交桥匝道进行测速取证。严禁执法“一刀切”。严格依法开展清理整顿、专项整治等活动，除涉及人民群众生命安全、发生重特大事故、重污染天气应急或者举办国家重大活动，并报经有权机关批准外，不得在相关区域采取要求相关行业、领域的市场主体普遍停产、停业等措施。（责任单位：市发展改革委、市统计局、市住房城乡建设局、市城管局等）

四、组织实施

（二十九）加强组织领导。加强党的集中统一领导，把推进制度建设和治理能力建设贯穿始终，压实党政主要领导责任，发挥相关议事协调机构和工作专班作用，协调多方力量，形成强大合力，为放管服和流程再造改革、优化营商环境提供坚强有力保障。

（三十）强化法治保障。积极听取企业家、行业协会商会意见，及时推动修订完善滞后于改革要求的相关规定，推动出台放管服和流程再造改革、优化营商环境工作紧密相关的政府规章和政策文件。

（三十一）复制推广典型经验做法。以创建全国改革品牌、跻身全省改革典型为目标，坚持典型引领、示范带动，培育一批

立得住、推得开、叫得响烟台品牌、改革典型。对标全国先进，扎实整改评估评价工作中发现的短板弱项。

（三十二）抓好政策落实和宣传解读。增强政策稳定性和预期性。出台新涉企政策时同步明确新老政策衔接办法，为企业留出适应调整期，公开惠企政策申请条件、申报材料清单、办理流程、承办部门、联系方式、起止时间等信息。将改革情况列入重点督查事项，综合运用督查、审计、明察暗访等方式强化跟踪落实。组织开展改革成效第三方专项评估，评估结果向社会公开。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2020年7月13日印发
