

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2016〕 34 号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市简化优化公共服务流程 试点工作实施方案的通知

各县（市）、区人民政府，市政府各部门：

根据省工作安排，我市市本级，平阴县及其孝直镇、安城镇、孔村镇，历下区及其文东街道列入全省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业试点范围。为做好试点工作，制定了《济南市简化优化公共服务流程试点工作实施方案》并已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

各级各部门、单位要充分认识做好简化优化公共服务流

程试点工作的重要性和必要性，加强组织领导，深入研究论证，严格审核把关，并对编制的公共服务事项目录的全面性、真实性负责，确保按时保质完成试点任务。在完成试点任务的基础上，要积极探索简化优化公共服务流程、推进部门间信息共享、实施网上办理和网上咨询的有效措施，形成可复制推广的经验做法。公共服务事项目录将作为界定部门职责、核定机构编制、设置事业单位的重要依据。试点工作中遇到的问题及建议及时反馈至市编办。

济南市人民政府办公厅

2016 年 4 月 22 日

济南市简化优化公共服务流程 试点工作实施方案

根据《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）和省简化优化公共服务流程试点指导方案有关要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大精神，按照国家、省关于简政放权、放管结合、优化服务、协同推进的部署要求，坚持问题导向，创新工作思路，综合施策、标本兼治、立行立改，务求在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得突破性进展，不断提升公共服务水平和群众满意度。

二、工作任务

梳理编制公共服务事项目录和服务指南，清理证明材料和盖章环节。本方案所称公共服务事项，是指以直接满足公民、法人或其他组织生存、生活与发展等某种具体需求为目的，由政府使用公共权力或公共资源组织提供的服务项目。政府组织提供方式主要包括直接提供、购买服务、资金补贴、政策支持等。

三、主要内容及要求

（一）梳理编制公共服务事项目录。

1. 编制范围：市、平阴县、历下区政府部门、列入党委工作机构序列承担公共服务职能的部门、事业单位、群众团体，平阴县孝直镇、安城镇、孔村镇，历下区文东街道，相关企业和中介服务机构（统称公共服务机构）提供的公共服务事项（样表详见附件1）。其中，部门（单位）直属机构、所属事业单位提供的公共服务事项由主管部门牵头梳理编制，列入主管部门目录；相关企业以及中介服务机构提供的公共服务事项由行业主管部门牵头梳理编制，列入行业主管部门目录。

以下事项不纳入梳理编制范围：（1）政府内部服务事项（如机关、事业单位之间的服务事项，内部人员教育培训等）；（2）宏观层面事项（如制定政策、标准，编制规划等）；（3）基础设施建设事项（如建设市政设施、道路桥梁等）；（4）已纳入行政权力清单的事项；（5）垂管部门的公共服务事项；（6）中介服务机构直接提供的以盈利为目的的事项。

2. 事项类别：创新创业方面，主要包括政策支持类、法律和信息咨询类、知识产权保护类、就业技能培训类等；日常生产生活方面，主要包括公共教育类、劳动就业类、社会保障类、医疗卫生类、住房保障类、文化体育类、扶贫脱

贫类、公用事业类、公共安全类、环境保护类和其他等。

3. 编制要求：法律、法规、国务院决定、规章或其他规范性文件（各级党委、政府及其所属部门，群众团体、社会组织、企事业单位等制定的具有约束力的非立法性文件）有明确要求的公共服务事项要全部纳入目录。多个部门（单位）共同实施的公共服务事项，纳入牵头部门目录，并在附件1的“共同实施部门”栏目注明。

（二）编制服务指南。服务指南是服务对象接受公共服务的指引。公共服务机构主动提供的公共服务事项，要加大信息公开、媒体宣传力度，确保服务到位，并根据实际需要编制服务指南；公共服务机构依申请提供的公共服务事项必须逐项编制服务指南。服务指南要列明事项名称、受理单位及办理地点、办理条件及申请材料、基本流程、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，并细化到每个环节（范本详见附件4）。其中，办理条件及申请材料要依法依规逐项列明，原则上不得出现兜底条款；基本流程要具体翔实，一目了然。

各部门（单位）可结合实际，自行确定服务指南还应列明的其他内容。

（三）清理证明材料和盖章环节。清理证明材料和盖章环节要与简化优化公共服务流程、推进部门间信息共享搞好衔接。结合编制公共服务事项目录和服务指南，最大限度精

简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，对申请人办理公共服务事项过程中需提交的各类证明及盖章材料，要认真研究其必要性，提出取消或保留意见（样表详见附件2）。无法律法规依据的证明材料和盖章环节，原则上一律取消。确需申请人提供的，要按照依法依规、便民利民的原则进行科学论证，广泛听取各方意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。可通过内部查询、征求意见或与其他部门信息共享获取信息的，不得要求申请人提供证明材料。可探索通过申请人事前承诺、公共服务机构事后核查监管方式减少由申请人提供的证明材料。同时，各部门（单位）应对目前提供的所有证明盖章类材料进行梳理摸底（样表详见附件3），为全面掌握情况、做好清理规范证明材料和盖章环节有关工作奠定基础。

四、时间安排

（一）自查梳理阶段（2016年6月20日前）。市和试点县（区）有关部门（单位）要按照本方案要求，认真开展自查，组织填写公共服务事项，梳理各类证明及盖章类材料，按要求编制公共服务事项的服务指南。6月20日前，将初步编制的公共服务事项目录、证明盖章类材料目录、服务指南及自查情况（含电子版）报送同级编办，试点乡镇、街道报本县（区）编办。试点县（区）编办汇总后报市编办，市编办将市和试点县（区）目录初稿报省编办。经梳理无公共

服务事项的部门（单位）实行零报告。

（二）审核论证阶段（6月21日—8月10日）。市和试点县（区）编办会同同级政务服务中心管理办公室等部门对相关目录和服务指南进行审核论证，并向各部门（单位）反馈意见。各部门（单位）对照修改后，将调整完善后的目录和服务指南再次报送同级编办。

（三）总结上报阶段（8月11日—31日）。试点县（区）编办总结相关试点工作，形成工作报告，与审核规范后的目录及服务指南一并报市编办。市编办组织对全市试点工作进行汇总评估，形成工作总结，连同有关目录一并报省编办。根据省安排部署，将简化优化公共服务流程工作在各县（市）区全面推开，同时按照省要求对市级目录进一步调整完善。

五、主要工作分工

机构编制部门负责牵头组织公共服务事项有关目录的编制工作，对部门（单位）上报的目录初稿进行审核。政府法制部门主要负责对本级公共服务事项有关目录实施合法性审查。政府政务服务中心管理部门主要负责牵头组织公共服务事项服务指南的审核工作，对公共服务事项办理流程进行简化优化，组织公共服务事项集中进厅工作，会同或配合有关部门推进部门间信息共享、业务协同以及网上办理、网上咨询等工作。各有关部门（单位）负责编制本部门（单位）公

共服务事项有关目录和办事流程、服务指南，指导和汇总、审核所属事业单位、本行业相关企业、中介服务机构编制目录相关工作，并对审核结果进行确认反馈。

六、组织实施

各级要认真贯彻落实国家、省、市关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作的部署要求，积极稳妥有序开展试点工作。市推进政府职能转变领导小组要加强对试点工作的组织指导和协调落实，及时研究解决试点工作中遇到的困难和问题，对重大事项要按程序请示报告。各部门（单位）要切实履行对本部门（单位）试点工作的领导责任，明确分管负责人和牵头处（科）室，并建立联络员制度。对试点工作中出现的新情况、新问题，要创新思路、积极探索，创造性开展工作，遇有重大问题及时报告。要强化统筹衔接，编制公共服务事项目录要与行政权力清单、责任清单及国家、省、市建设基本公共服务体系的有关要求搞好衔接对照，统筹考虑、协调推进相关工作，着力解决群众反映的公共服务“堵点”、“痛点”、“难点”问题，让公众切实感受到改革成效。

附件：1. 公共服务事项目录（样表）

2. 部门（单位）办理公共服务事项需要的证明、盖章类材料目录（样表）

3. 部门（单位）提供的证明、盖章类材料目录
（样表）
4. 服务指南（范本）

公共服务事项目录（样表）

填报单位（盖章）：

填报日期：2016 年 月 日

序号	实施主体	事项名称	事项类别	实施依据及条款	服务对象	承办机构	共同实施部门	收费依据及标准	法定时限	承诺时限	服务类型	提供方式	备注

主要负责人签字：

填报人及联系方式：

说明：

1. “实施主体”栏填写负责提供公共服务的主管部门（单位）或行业主管部门（单位）、乡镇政府、街道办事处、相关企业等。
2. “事项名称”栏按照实施依据规范填写，并体现服务的主要内容。
3. “事项类别”栏填写具体详细的类别，按照政策支持类、法律和信息咨询类、知识产权保护类、就业技能培训类、公共教育类、劳动就业类、社会保障类、医疗卫生类、住房保障类、文化体育类、扶贫脱贫类、公用事业类、公共安全类、环境保护类、其他 15 类对应填写（其中：社会保险、救助、福利、养老、优抚安置等列入社会保障类；计划生育列入医疗卫生类；供水、供电、供暖、燃气、交通等列入公用事业类）。
4. “实施依据及条款”栏填写有效的法律、法规、国务院决定、规章及其他规范性文件，引用的条款应包含实施层级、设定依据等内容。
5. “服务对象”栏填写服务事项指向的公民、法人或其他组织中的受益群体。有几类服务对象的，应依次列明。
6. “承办机构”栏填写具体办理该事项的单位。
7. “收费依据及标准”栏填写收费事项的相关依据及收费标准。如对应事项不收费，填写“无”。
8. “服务类型”栏填写“主动提供”或“依申请提供”。
9. “提供方式”栏填写“直接提供”、“购买服务”、“资金补贴”、“政策支持”、“其他”。填写“其他”方式的，在备注中说明具体方式。

附件 2

部门（单位）办理公共服务事项需要的证明、盖章类材料目录(样表)

填报单位（盖章）：

填报日期：2016 年 月 日

序号	事项名称	所需证明、盖章类材料名称	所需证明、盖章类材料的提供单位	证明、盖章类材料设定依据	依据设定层级	清理规范意见	清理规范意见的理由	是否可通过部门间信息共享的方式提供	备注

主要负责人签字：

填报人及联系方式：

说明：

1. “事项名称”栏填写公共服务事项的名称。
2. “所需证明、盖章类材料名称”是指事项办理时需申请人提供的证明、盖章类材料的规范名称；无规范名称的，按照主要内容填写。
3. “证明、盖章类材料依据”栏填写相关设定依据名称及具体条款。
4. “清理意见”栏填写“保留”或“取消”。如需保留，填写“是否可通过部门间信息共享的方式提供”。

部门（单位）提供的证明、盖章类材料目录（样表）

填报单位（盖章）：

填报日期：2016 年 月 日

序号	证明、盖章类材料名称	需要本材料的部门（单位）	证明、盖章类材料用途	证明、盖章类材料设定依据	依据设定层级	清理意见	清理意见的理由	是否可通过部门间信息共享的方式提供	备注

主要负责人签字：

填报人及联系方式：

说明：

1. “证明盖章类材料名称”栏填写部门（单位）实际对外提供的所有证明盖章类材料的规范名称；无规范名称的，按照主要内容填写。
2. “需要本材料的部门（单位）”栏，如有多个部门（单位）需要，逐一列出。
3. “证明、盖章类材料用途”栏填写本部门（单位）对外提供的证明盖章类材料用于办理何种具体业务。
4. “证明、盖章类材料设定依据”栏填写相关设定依据名称及具体条款。
5. “清理意见”栏填写“保留”或“取消”。如需保留，填写“是否可通过部门间信息共享的方式提供”。

附件 4

服务指南（范本）

（申请城市最低生活保障服务指南）

一、事项名称

申请城市最低生活保障（以家庭为单位）

二、办理依据

《关于印发〈山东省最低生活保障管理办法〉的通知》（鲁民〔2014〕81号）

.....

三、受理单位及办理地点

××区××街道为民服务中心（××路××号）

.....

四、申请条件

持有济南市常住户口的居民，凡共同生活的家庭成员人均收入低于当地低保标准，且家庭财产状况符合济南市人民政府有关规定条件的，可以按规定程序申请城市最低生活保障。

五、申请材料

1. 书面申请。以家庭为单位，由共同生活的家庭成员向户籍所在地乡镇、街道提出书面申请，详细申明家庭基本状况和申请理由。家庭成员申请有困难的，乡镇、街道包村、包片工作人

员以及村（居）委会应当主动帮助其提出申请。

2. 书面声明。包括家庭人口、收入和财产状况，签字承诺所提供的信息材料真实、完整、有效；

.....

六、基本流程

1. 提交申请：以家庭为单位，向户籍所在地的社区提出申请。
2. 逐级审核通过后，发放《城市居民最低生活保障证》。

七、收费依据及标准

不收费

八、办理时限

自受理之日起 20 个工作日

九、咨询方式

1. 现场咨询：××区××街道为民服务中心
2. 电话咨询：0531-××××××

.....

十、其他事项

1. 户籍与居住地不一致且在现居住地居住一年以上的，应当到实际居住地的街道办事处申请办理。

2. 共同生活的家庭成员户籍不在一地的，由户主向户籍所在地社区提出申请，其他家庭成员的有关证明和证件，由其户籍所在地派出所、街道和社区出具。

3. 低保户要于审核期限的最后一个月领取保障金后 10 日内，

如实上报家庭收入，接受复核（孤寡老人或一、二级重度残疾人、大重病患者家庭，一年审核一次；家庭成员已退休或就业的，半年审核一次；家庭成员在就业年龄段有劳动能力未就业的，每季度核查一次）。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，济南
警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2016 年 4 月 22 日印发
