



# “一次办好”，就是作风，就是状态

## ——山东贯彻落实习近平总书记要求系列述评·全面深化改革篇②

□ 本报记者 张春晓

今年是改革开放40周年。最好的纪念，是把全面深化改革进一步引向深入。

习近平总书记明确指出，地方抓改革要坚持问题导向。推进改革，就要把人民群众的难点、痛点作为工作切入点。要深入推进审批服务便民化，围绕直接面向企业群众、依申请办理的行政审批和公共服务事项，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题。

贯彻落实习近平总书记重要指示要求，山东牢固树立以人民为中心的发展思想，坚定改革正确方向，对接发展所需、基层所盼、民心所向，将“一次办好”改革作为推进全面深化改革、增强人民群众获得感幸福感的重要抓手，精准发力，迅速推进，走出了一条实现审批服务便民化的有效路径。

### “一次办结、群众满意”

今年5月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》。山东迅速行动，在全国率先制定《关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化实施方案》，5月25日经山东省委全面深化改革领导小组第七次会议审议通过。省委书记刘家义强调，要把人民不满意、社会没有创新力、企业没有活力作为解决问题的着力点。

由此，山东开启了以“一次办好”改革为牵引，快速推进审批服务便民化的新时期。

“一次办好”改革贯穿一条主线，就是以人民为中心的发展思想。“一次办好”，即“一次办结、群众满意”，主要是以企业和群众办好“一件事”为标准，进一步提升政务服务效能。”省编办主任刘维寅表示，以“应办即办”为原则，“说办就办”为承诺，“一次办结”为目标，“办就办好”为理念，倒逼各级各部门更新观念，转变作风，优化服务，提升效能。

改革范围从依申请的政务服务扩大至政府全部行政行为，扩大了改革覆盖面；改革目标从“办结”提升到“办好”，让审批服务便民化有了“质”的提升。可以说，我省从广度和深度两方面拓展了改革的范畴。

今年3月，新泰市下发通知，要求把“贴心代办、一次办好”改革作为全市“一号工程”来推进，着力打造“店小二”服务品牌，明确凡属部门职权范围且符合法律规定的事项，只要群众和企业有需求并出具委托书，原则上都予以代办。“过去事办完了，但因为来回跑、排队等问题，有时难免一肚子牢骚。现在有了‘贴心代办’，办事方便，心里也高兴。”通过“贴心代办”完成公司仪器检验检测的新泰兴泰泰造有限公司副经理王明蕾说。

“一次办好”改革是落实以人民为中心发展思想的山东实践，这也是目前为止难度系数最大、含金量最高的审批服务便民化改革。”中共中央党校（国家行政学院）教授宋世明认为，这项改革不仅要效率，而且要效能；不仅看结果，而且重体验，由人民来驱动和评价改革，“大道至简，山东‘一次办好’改革抓住了审批服务便民化的真义”。

### 叫响山东

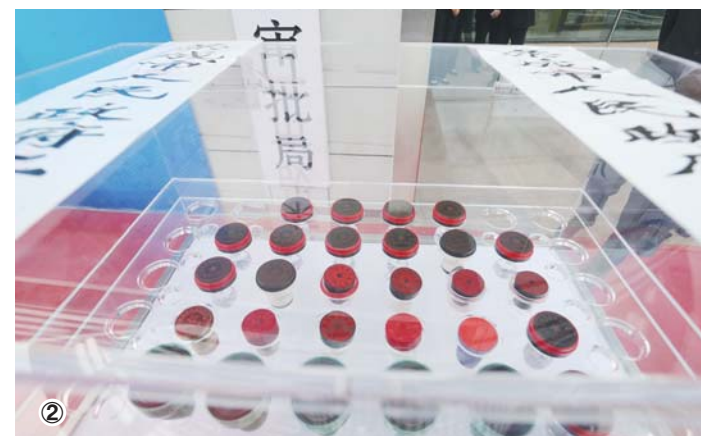
### “一次办好”品牌

习近平总书记强调，要加强和改善党对全面深化改革统筹领导，紧密结合深化机构改革推动改革工作。

如果说机构改革是“硬件”，审批服务便民化就是“软件”的升级。坚持走在前列目标定位，我省对标世



图①：为缓解大学生创业“融资难、融资贵、融资少、融资慢”难题，青岛推出“大学生创业一卡通”，助创业者一臂之力。（□记者 薄克国 报道）



图②：今年5月，荣成市行政审批局挂牌成立，真正实现了“一枚印章管审批”。这是废弃的公章。（□记者 彭辉 报道）

图③：山东大力推进政务信息系统整合共享，推进省市县三级政务服务平台实现互联互通。这是山东政务服务网首页截图。

界银行营商环境评价指标体系，对标先进省市，用创新的举措、改革的办法，搭建“一次办好”改革体系，叫响山东“一次办好”品牌，确保营商环境不断优化，企业和群众获得感不断增强。

省委省政府把“一次办好”改革放在当前机构改革的大局中来考量，在市县和市属省级以上开发区依托政务服务管理机构，建立行政审批服务局，推行“一次办好”集中审批。今年5月至6月，省政府密集批复同意寿光、莒县、荣成、济宁市任城区相对集中行政许可权改革。5月10日，寿光市行政审批局正式成立并开始试运行，集中行使首批67项投资建设领域行政审批事项，标志着寿光“一次办好”改革步入了全新阶段。

“始终要把人民放在心中最高的位置。”十三届全国人大一次会议闭幕会上，习近平总书记深刻指出，把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量一切工作得失的根本标准，着力解决好人民最关心最直接最现实的利益问题。

饱受诟病的各种“奇葩证明”，是阻碍“一次办好”的一大堵点。我省持续削减证明材料，省第十一次党代会以来，69个省直部门（单位）已全部向社会公布证明材料清单，各类证明材料压减比例达到69.4%。同时，我省扎实清理规范村（社区）证明，一次性取消17市村（社区）各类证明1910项，保留12项，清理比例达90.4%，成为全国首个实现村（社区）证明材料全省“一张清单”的省份。

真正落实“一次办好”，强化信息支撑是关键。针对“数据烟囱”“信息孤岛”等突出问题，按照统一机构、统一规划、统一网络、统一软件“四统一”要求，我省大力推进政务信息系统整合共享，打破数据壁垒，推进省市县三级政务服务平台实现互联互通。

省委、省政府对此高度重视。去年10月22日，省政府办公厅印发《山东省政务信息系统整合共享实施方案》，11月1日，又召开了全省推进政务信息系统整合共享工作电视会议。在今年年初召开的山东省全面展开新旧动能转换重大工程动员大会上，省委书记刘家义强调：“信息化需要大数据、云计算，而大数据、云计算的前提是信息集成、数据

共享、平台统一、标准一致。”

推进政务信息系统整合共享，省政府办公厅（省政府政务服务管理办公室）对全省电子政务基础设施情况进行了梳理，关停“僵尸”系统、“影子”系统260多个，坚决杜绝“边整合共享、边新建孤岛”现象的发生。在推动数据共享开放上，我省构建了涵盖省、市、县（市、区）三级共计37万余条信息资源目录体系，可共享率88.9%，可开放率51.5%。山东公共数据开放网上线运行，涵盖20个主题、1000个目录、1460个数据服务接口，向社会开放2.53亿条数据。

目前，全省统一身份认证系统已正式上线，通过公安人口信息、工商法人信息、银联信息、社保信息、支付宝、微信等9种方式，实现公众实名认证，有效促进了公众和企业网上办事“一号登录、一站受理、一网通办”。仅山东食药监局网上许可事项，每年就能减少企业提交证明材料27万份。

### 激励干部担当作为

### 转变作风

习近平总书记深刻指出，一个党员，如果与群众距离远了，就与党拉开了距离；心中没有群众，就不配再做共产党员。如果不把人民群众当主人，不愿躬身做“仆人”，那就不配当一名领导干部。

推进“一次办好”改革，最关键的因素还是“人”，是各级各部门“心里装着群众”，积极担当作为。山东抓住这个牛鼻子，将推进政府职能转变和作风建设同“一次办好”改革协同推进，全面推动政府治理体系和治理能力现代化。

每天和群众面对面的业务窗口，无疑是改革的“核心区域”，改革的顺利实施，离不开每一位窗口工作人员的努力。

5月16日，烟台市蓬湖商贸有限公司总经理李军，向蓬莱市政务服务中心发来一封热情洋溢的感谢信。李军

告诉记者，当时企业急于在周末办理营业执照，否则将影响后续一系列工作安排。“我们联系到窗口工作人员，说明情况后，他们牺牲休息时间，加班加点为我们办完了企业名称核准，令人十分感动。”李军说。蓬莱市政务服务管理办公室主任张照军介绍，蓬莱推出“即时应需服务”等多项定制化服务模式，促使审批人员提升服务意识，不论是工作日还是节假日，让企业“一次办好”。

“一次办好”改革倒逼简政放权，甚至“重塑”审批流程，审批人员也需提升业务素质，适应角色变化。平度成立全省首家行政审批局，对原有审批工作“清零”“洗牌”。该局商事经贸科科长高文海，此前是平度市市场监管局注册科科长。他告诉记者，原来工商、质监、发改等多个部门的13项审批现在集中到一个科室，而工作人员从20多人压缩至12人。企业和居民只要提报一套材料，整个窗口业务都可以办理，群众省心方便了，对工作人员的要求也提高了，“原来光懂工商法规、政策就行了，现在食药监、发改等政策都要懂，成为‘全能人才’”。

干部干部，“干”字当头。省委书记刘家义指出，改革到了涉险滩、闯难关、啃硬骨头的攻坚时期。能不能担当，以什么样的精神状态和作风来担当，直接影响改革成效和各项事业发展。

为把“一次办好”改革落到实处，我省注重用好“督查考核”利剑，将深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化的相关情况列入重点督查事项，并作为省直部门（单位）和市县党政领导干部年度考核评价的重要参考。同时，认真落实省委、省政府《关于激励干部担当作为干事创业的意见（试行）》要求，按照“三个区分开来”的原则，为敢于担当的干部担当，为敢于负责的干部负责。对改革任务落实到位、积极作为的典型通报表扬、给予奖励；对不担当、不作为、慢作为的，抓住典型严肃问责，确保各项改革任务落实落地。随着改革的逐步深入，全省上下担当作为、干事创业的良好氛围越来越浓厚。

上海合作组织青岛峰会  
SAMMIT SHOS IN QINGDAO  
SCO QINGDAO SUMMIT



喜迎上合——有朋自远方来

让世界聆听齐鲁

2018.6