

# 关于深入推进行政审批服务便民化 加快营造“六最”营商环境的实施方案

为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于深入推进行政审批服务便民化的指导意见》(厅字〔2018〕22号),深入推进行政审批服务便民化,加快营造“六最”营商环境,更好推动建设资源型经济转型发展示范区、打造能源革命排头兵、构建内陆地区对外开放新高地,全面提效“放管服”改革,切实增强企业和群众获得感,结合我省实际,制定本实施方案。

## 一、总体要求

### (一) 指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持对标中央要求、对标发达地区经验、对接国际通行惯例,以企业投资项目承诺制改革试点为突破,以更快更好方便企业和群众办事创业为导向,大力推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革,着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式,力争在审批服务领域打造“六最”标杆,加快推动我省营商环境进入全国第一方阵。

## (二)基本原则

——坚持以人民为中心。把党的群众路线贯彻到审批服务便民化全过程,用最短的时间、最快的速度把服务企业和群众的事项办理好,让群众成为改革的监督者、推动者、受益者。

——坚持问题导向。聚焦影响制约企业和群众办事创业的难点、审批服务的堵点和痛点,上下协同联动,探索破解难题的途径和方法,构建更加系统完善、科学规范、运行有效的审批服务制度体系,让市场主体、服务对象提出意见建议,引入第三方评估机制,增强改革动力,提高改革效率。

——坚持体制创新。同全面深化改革各项决策部署相呼应,通过改革创新破解体制机制障碍,以改革新成效增强群众获得感。推动政府管理创新与互联网、大数据、云计算、人工智能等信息技术深度融合,推进审批服务扁平化、便捷化、智能化,让“数据多跑路、群众少跑腿”。

## (三)工作目标

到 2018 年底,在审批最少方面,力争成为全国审批事项最少省份之一;在流程最优方面,企业投资项目审批效率进入全国前列,省市县三级一般审批事项审批要件、证明事项平均压减 30% 以上,平均办理时限压缩 50%,力争成为全国审批流程最优省份之一;在效率最高方面,建成贯通省市县乡四级的全省“一张网”,以数据共享为支撑,实现省级政务服务事项 85% 以上网上办理、市县级达到 60% 以上,全省网上政务服务能力

进入全国第一方阵；审批体制机制创新取得新突破，更好更快更方便的审批服务模式初步建立。

到 2019 年底，重点领域和高频事项基本实现“一网、一门、一次”；建成覆盖省市县乡村五级的“互联网+政务服务”体系，省级政务服务事项 90% 以上、市县级政务服务事项 80% 以上可网上办理，企业和群众到政府办事提供的材料减少 60% 以上；综合监管体系健全完善，营商环境显著改善，“六最”营商环境目标初步实现。

## 二、主要任务

### （一）持续推进简政放权

1. 全面梳理规范审批服务事项。对省市县三级行政许可、行政确认及其他具有审批性质事项进行全面梳理，实施行政审批标准化、清单式管理。规范大项、子项设置，所有子项全部从大项中打开。加快推动实现省市县三级同一审批事项名称、类型、依据、编码等要素一致，同层级政府同一工作部门的行政审批数量基本相近。将省政府部门权责清单动态管理系统推广应用到市县两级，为行政审批事项规范化运行、动态化管理、网络化办理提供基础支撑。2018 年 9 月底前公布省级行政审批事项清单、省市县三级政府部门行政职权事项标准清单。加快梳理公共服务事项，2018 年 10 月底前公布市县公共服务事项清单，实行清单化动态管理。（省编办（省审改办）、省政务服务大厅、省法制办牵头，各市政府、省直相关部门配合）

2. 全面公布“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单。在梳理公布行政审批事项等政府权责清单和公共服务事项的基础上,因地制宜、因事而宜、分类施策,合法合规的事项“马上办”,一般事项“网上办”,面向个人的事项“就近办”,复杂事项实行帮办(代办)“一次办”,符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结。2018年9月底前,公布省市县三级第一批“四办”事项目录。(省政务服务中心、各市政府牵头)

3. 大幅精简审批事项。对照各省(自治区、直辖市)审批事项清单,对标审批最少省份,大幅压减审批事项。坚持“应放尽放、能放尽放”的原则,将各部门能下放的审批事项一律下放到市县。2018年底再取消下放一批行政审批事项。通过修改地方性法规逐步取消本省立法设定的审批事项,力争两年内做到审批事项全国最少。(省编办(省审改办)、省法制办分别牵头,省直相关部门配合)

4. 进一步推进依法向开发区授权赋权。按照省人大向山西转型综改示范区授权的做法,2018年12月底前将依法授权的经验在省级及以上开发区(园区)推广。按照“能授尽授、能赋尽赋”的原则,加快向开发区(园区)赋权到位。(省编办(省审改办)、省法制办牵头,省直相关部门配合)

5. 持续开展“减证便民”行动。全面清理烦扰企业和群众的“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明,进一步精简盖章、审核、备案、确认、告知等各种繁琐环节和手续。系统

梳理法律、行政法规、部门规章和国家规范性文件设定的在我省行政区域内实施的证明事项,逐项提出取消或保留建议。全面清理我省政府规章和规范性文件等设定的各类证明事项,2018年底前全部取消。对地方性法规设定的证明事项,逐一研究,尽可能予以取消。对确需保留的证明事项,编制公布省市县三级证明事项保留清单,逐项列明设定依据、开具单位、办理指南等。严格实行清单式管理,推行“清单之外无证明”。对保留的证明,要加强互认共享,减少不必要的重复举证。(省法制办牵头,各市政府、省直相关部门配合)

## (二)大幅优化审批流程压缩审批时限

6. 全省域开展企业投资项目承诺制改革。企业投资项目全面推行并联审批,以供地、开工、竣工投产为节点,按照政府统一服务、企业承诺的方式对报建审批事项进行流程再造,推动项目审批全面提速。事项办理实施“统一清单告知、统一平台办理、统一流程再造、统一多图联审、统一收费管理”。以企业投资项目承诺制改革为抓手,全面推进工程建设项目审批制度改革,通过“减、并、转、调、诺”等措施,力促项目审批全面提速。2018年底前,工程建设项目从立项到竣工验收的审批时限压缩至100个工作日内。完善并联审批、省市县三级联动、职能部门责任、项目化管理、协调调度、监督考核六大常态化机制,保障项目建设顺利推进。(省发改委、省住建厅牵头,各市政府、省直相关部门配合)

7. 探索试点区域评估。选择山西转型综改示范区和部分开发区(园区)开展区域评估,组织编制土地勘测定界、地质灾害危险评估、建设项目压覆矿产资源评估、地震安全性评价、环境影响评价、节能评估、水土保持方案审查、气候论证、文物评估、地价评估、土地复垦方案等区域性专项评估报告,评估报告5年内有效,落户该区域内的项目免费共享,降低企业投资成本。政府在出让土地前,统一组织开展各类中介评估,费用纳入土地出让金,原则上不再对企业建设项目进行重复评估。(省商务厅牵头,各市政府、省直相关部门配合)

8. 开展“3545”专项改革。以企业开办、不动产登记、一般性工业项目建设为突破口,大力简环节、减材料、优流程、压时限。2018年底前,申请新开办企业实现省级3个工作日内完成营业执照办理、涉税办理、公章刻制等事项;查封、抵押、注销登记等企业和群众关注度高的不动产登记压缩至5个工作日内,其他不动产登记逐步实现5个工作日内完成;一般性工业项目从立项到竣工验收的审批时限压缩至45个工作日内。(省工商局、省国土厅、省住建厅分别牵头,省直相关部门配合)

9. 继续优化再造审批事项流程。按照国家推行审批服务标准化的有关要求,全面梳理优化审批流程,通过充分授权,最大限度精简审批环节和层级,压缩内部不必要的运行环节。进一步细化审批标准,加快审批进度,提高当场办结率和网上办结率,促进审批提速增效。精简申报材料,能够通过与其他部

门信息共享获取的,一律不得要求审批服务对象提供相关申报材料。优化再造后的审批流程全面实现图表化。2018年底前,省市县三级审批事项办理时间平均压缩50%,努力做到全国范围内流程最优。(省政务服务中心牵头,各市政府配合)

### (三)积极推进审批服务事项集中办理

10. 推动实体大厅“多门”变“一门”。严格落实“两集中、两到位”要求,全面优化提升各级政务服务大厅“一站式”功能,推动审批服务事项进驻大厅统一办理,实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。根据企业和群众办件频率、办事习惯,不断优化调整窗口设置。通过预约、轮休等办法,为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道,有条件的地方可探索实行“5+X”工作日模式。减少企业和群众等候时间,便民服务事项排队等候时间一般不超过15分钟。推动将垂直管理部门在本行政区域办理的审批服务事项纳入政务服务大厅集中办理。推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式,将部分分设的办事窗口整合为综合窗口,实行一窗受理、集成服务,实现“一窗通办”。除因安全等特殊原因外,原则上不再保留省市县政府部门单独设立的政务服务大厅。对涉及多个部门的事项,建立健全部门联办机制,探索推行全程帮办制。(省编办(省审改办)、省政务服务中心牵头,各市政府、省直相关部门配合)

11. 推动政务服务向基层延伸。加强乡镇(街道)便民服务

中心、社区便民服务站(点)建设,优化便民服务网点空间布局,推进“一窗受理”改革向基层延伸,推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸,打造基层“一站式”综合便民服务平台,打通基层政务服务“最后一公里”,进一步提高基层响应群众诉求和为民服务的能力。原则上各市县政府部门不再单独设立便民服务站(点),已设立的逐步整合到综合便民服务中心。有条件的地区可设置村便民服务代办点。(各市政府牵头)

12. 深化和扩大相对集中行政许可权改革试点。全力抓好山西转型综改示范区、高平市、灵石县改革试点,建立健全审批服务部门与同级监管部门、上下级部门间的工作协调配合机制。鼓励支持有条件的市县优化整合审批机构和职责,设立统一行使行政审批权的机构,办理的行政许可等事项具有法律效力,原主管部门不得要求企业和群众再加盖本部门印章,杜绝重复盖章。在全省所有开发区(园区)复制推广山西转型综改示范区经验,推行行政审批局模式,实行“综合受理、分类审批、统一出件”,实现“一枚印章管审批、一个大厅管服务、一支队伍管执法”。(省编办、省法制办牵头,相关市政府配合)

#### (四)深入推进审批服务标准化

13. 构建审批服务标准体系。严格执行审批服务相关国家标准,全面实施标准化服务和管理,规范窗口服务、网上服务、现场管理、投诉处置等,推动服务指南标准化规范化,促进政务

服务标准不断提档升级。抓紧制定审批服务地方标准,2018年底前发布一批审批服务地方标准。研究制定审批服务运行评价标准,建立考核评价机制。(省政务服务中心、省编办(省审改办)、省质监局牵头,各市政府、省直相关部门配合)

14. 推行审批服务事项办理标准化。科学细化量化审批服务标准,压减自由裁量权,完善适用规则,推进同一事项无差别受理、同标准办理,2018年10月底前实现省市县三级审批服务事项“三级四同”。构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办理流程图(表),为企业和群众办事提供清晰指引。消除审批服务中的模糊条款,属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等应逐一加以明确,不能明确且不会危害国家安全和公共安全的,不得要求申请人提供。上一个审批服务环节已收取的申报材料,不再要求重复提交。在重点领域推行“四减两一”。聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域、重点事项,按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求,逐项编制工作规程和办事指南,推行“一次告知、一表申请”。(省政务服务中心、省编办(省审改办)、省法制办、省质监局牵头,各市政府、省直相关部门配合)

#### (五)着力提升“互联网+政务服务”水平

15. 整合构建全省一体化网上政务服务平台。加强顶层设计,按照“统一建设、分级维护”的原则,统一部署推动省市县乡

四级集约化建设。整合各级政府部门分散的政务服务资源和网上服务入口,将市县乡级政务服务大厅和政务服务系统全部接入电子政务外网,推动市县级部门审批业务系统接入市级平台,将省直部门和所有市县的政务服务网整合成全省统一的政务服务网,2018年8月底前建成贯通省市县乡的全省政务服务“一张网”,实现政务服务信息系统互联互通。除有特殊保密要求外,各业务部门原则上不再单独建设审批服务业务平台系统。(省政务服务大厅、省发改委牵头,各市政府、省直相关部门配合)

16. 加快推进政务信息数据共享。按照“整合是原则、孤网是例外”的要求,进一步清理整合分散、独立的政务信息系统。将各级各部门非涉密信息系统接入电子政务外网,实现“网络通”。遵循“一数一源、多源校核、动态更新”原则,持续完善数据资源目录,动态更新政务数据资源,不断提升数据质量,扩大共享覆盖面,完善数据共享责任清单机制,明确各级各部门共享责任,实现“数据通”。按照“统一受理、平台授权”的原则,建立数据共享授权机制。将政府部门的审批服务系统统一接入本级数据共享交换平台,打通数据查询互认通道,开放端口、权限和共享数据,对无条件共享且服务接口不需要管控参数的数据,由平台直接提供,对有条件共享或服务接口需要管控参数的数据,由平台推送给部门受理。各级政务服务机构可通过省政务信息共享网站申请使用已共享数据,用数据后台查询核验

替代企业和群众材料提交,实现政务服务便民化。(省发改委牵头,各市政府、省政务服务中心配合)

17.建设电子签章管理系统。完善网上实名身份认证体系,明确电子证照、电子公文、电子印章法律效力,建立健全基本标准规范,实现“一次采集、一库管理、多方使用、即调即用”。(省政府办公厅牵头,省法制办配合)

18.完善统一的政务咨询投诉举报平台。进一步完善提升省级政务服务咨询投诉举报平台(96303 热线)功能,增设短信互动、微信服务功能,按照“一号接听、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结”的模式,对企业和群众的咨询、投诉、举报进行即时有效处理,为社会公众提供优质高效便捷的服务。省市县三级加大非紧急类热线整合力度,除因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外,其他热线力争做到“一号响应”企业和群众诉求。以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点,把实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等结合起来,实现线上线下功能互补、融合发展。(省政务服务中心、各市政府牵头)

#### (六)创新便民利企审批服务方式

19.推进“证照分离”改革试点。清理规范各类市场准入许可,对涉及工商登记前后的各种“证”进行全面梳理,采取取消审批、审批改备案、实行告知承诺等方式,把除涉及重大公共利益外能与营业执照相分离的许可证都分离出去,切实减少领取

营业执照后的办证事项。同步强化配套措施,根据市场准入许可清理规范情况,省直相关部门细化改革举措,确保每一个改革事项可操作、能落地。试点先行并适时推广,在5个国家级开发区率先开展“证照分离”改革试点的基础上,完善制度设计和政策构架,推动“证照分离”改革提速扩容,适时在全省全面推开,最大限度让企业用营业执照“一把钥匙”打开“准入”和“准营”两扇大门。(省工商局牵头,省直相关部门配合)

20. 加快投资项目在线审批监管平台二期建设。2018年10月底前推动实现投资项目100%应用平台、100%系统打通、100%网上审批、100%网上申报。(省发改委牵头,各市政府、省直相关部门配合)

21. 提升项目企业市政公用服务水平。最大限度压缩报装时限,优化办理事项,简化资料查验,明确提出各类型供电、供水、供气、供暖等事项办结时间表。将供水、供电、燃气、热力、排水、通信、有线等市政公用基础设施报装提前到项目开工后办理,在工程施工阶段完成相关设施建设,竣工验收后直接办理接入事宜。切实提升用户服务体验,整合优化水电气暖供应企业内部办理流程,落实“三不指定”原则,企业自由选择工程设计、施工、设备材料供应单位,自主组织施工,坚决杜绝“碰口费”等违规重复收费。(省住建厅牵头,省直相关部门配合)

22. 积极探索移动政务服务。深度开发各类便民应用,推动政务服务向“两微一端”拓展,借鉴先进省市经验,加快探索

建立政务服务移动客户端。以公安、民政、教育、卫生、社保、公积金、公用事业等民生领域为重点,加快便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办,积极推进覆盖范围广、应用频度高的事项办理向移动端延伸,推动实现更多政务服务事项“掌上办”“指尖办”,提高政务服务便利化水平。调动社会力量,鼓励开展第三方便民服务应用。运用大数据精准分析和评估审批服务办件情况,有针对性地改进办理流程,推动更多政务服务事项咨询、申请、受理、审查、决定、结果公开、证照制作、缴纳费用等环节全流程在线办理,实现即报即办、即办即得。(省政务服务中心、各市政府牵头)

### (七)深化行政审批中介服务改革

23.开展“红顶中介”专项整治行动。重点解决中介服务事项多、耗时长、收费高及部分中介依靠行政权力承揽业务、垄断服务等问题。加快推进中介服务机构与主管部门脱钩,凡是政府部门所属、主管和举办的中介服务机构一律脱钩改制,斩断利益关联。(省发改委牵头,省编办、省民政厅、省财政厅等省直相关部门配合)

24.建立涉审中介服务“三张清单”。各级各部门要清理本部门、本系统行政审批涉及的中介服务事项,清理所属事业单位、主管的社会组织及举办的企业所开展的与本部门行政审批相关的中介服务和收费,清理本部门、本系统设定的中介服务机构资质资格审批、执业限制和限额管理规定,清理机关工作

人员(含离退休)在中介服务机构违规兼职(任职)行为。2018年10月底前公布涉审中介服务事项、收费、机构清单。进一步减少不必要的行政审批中介服务事项,无法定依据的一律取消。对已取消的中央指定地方实施行政审批中介服务事项和证明材料,各地不再作为行政审批前置条件。对保留的审批中介服务事项要明确办理时限、工作流程、申报条件、收费标准并对外公开。(省编办(省审改办)、省发改委、省民政厅、省财政厅、省人社厅牵头,各市政府、省直相关部门配合)

25. 放宽中介服务市场准入。对导致垄断的行业政策进行合法性合理性审查清理,除法律法规有特别规定外,各部门设定的区域性、行业性和部门间中介服务机构执业限制一律取消,严禁限额管理中介服务机构数量,鼓励支持各类资本进入中介服务行业和领域。建设“中介服务超市”,政府部门不得强制指定或变相指定中介服务机构,由企业自主选择。依托政务服务网开发建设中介服务网上交易平台,中介服务机构“零门槛、零限制”入驻,实现网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价。各部门在审批过程中委托开展的技术性服务活动,必须通过竞争方式选择服务机构,服务费用一律由部门支付并纳入部门预算。强化中介服务监管,全面开展中介服务信用评价,建立健全中介服务机构退出机制。(省政府办公厅牵头,各市政府、省直相关部门配合)

#### (八)切实加强事中事后监管

26. 全面推行“双随机、一公开”监管。2018年12月底前建成统一的“双随机、一公开”智慧综合监管平台,实现日常“双随机”方式全覆盖,及时向社会公布抽查检查情况及查处结果。推动跨部门联合检查,实现“进一次门、查多项事”,减少对企业的干扰。推进事中事后监管信息“一网通享”。(省工商局牵头,各市政府、省直相关部门配合)

27. 积极推进综合监管和检查处罚信息公开。推进实施智能化监管,促进监管方式由传统模式向智能化、精准化转变,提高监管的公平性、规范性、简约性。联动推进行政审批制度改革、综合行政执法体制改革和社会信用体系建设,实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终身”。推进事中事后监管信息与政务服务深度融合,整合市场监管相关数据资源,加强对市场环境的大数据监测分析和预测预警,推进线上线下一体化监管。按照权责对等、责权一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则,厘清审批和监管权责边界,强化落实监管责任,健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制。以“双随机、一公开”为原则,积极推进综合监管和检查处罚信息公开。(省工商局、省经信委牵头,各市政府、省直相关部门配合)

28. 深入推进社会信用体系建设。加快建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制,加强市场主体信用信息归集、共享和应用,推动全国信用信息共享平台和国家企业信用

信息公示系统(山西)向各级政府监管部门开放数据,建立健全失信联合惩戒机制,逐步将信用信息应用于政府审批服务、监管处罚等工作。(省发改委牵头,各市政府、省直相关部门配合)

29.建立健全行政处罚裁量基准制度,细化量化处罚裁量标准。严格执行《山西省重大行政执法决定法制审核办法》(晋政办发〔2017〕167号),探索建立企业执法检查回访制度。梳理完善行政处罚、行政强制、行政征收、行政检查等执法类职权事项程序,推进严格规范、公正文明执法。(省法制办牵头,各市政府、省直相关部门配合)

30.深入推进综合行政执法体制改革。整合各类执法机构、职责和队伍,大幅减少市县政府执法队伍种类,进一步推动力量下沉、重心下移。整合优化基层治理网格,实现“多网合一、一员多能”,提升基层监管执法能力。(省编办牵头,各市政府、省直相关部门配合)

### 三、保障措施

#### (一)加强组织领导

各级党委、政府要高度重视深入推进审批服务便民化工作,切实履行领导责任,把这项工作列入重要议事日程,研究重大问题,把握改革方向,蹄疾步稳扎实推进。省审批服务便民化推进工作组负责统筹协调、组织推进、督查考核。各市政府、省直各牵头部门要在2018年8月底前制定本地区、本部门工作

方案,细化分解任务、明确时间节点、层层压实责任,以非常之力、非常之举抓好各项任务落实。各市政府要指导县级政府制定具体实施办法,将改革任务清单化、项目化,明确施工图、时间表、责任链,确保改革措施落地生效。

## （二）注重上下联动

制定统一标准规范,建立健全协作攻关机制,对不动产登记、市场准入、企业投资、工程建设等重点领域改革事项和政务信息共享等重点难点问题,市县两级要组织力量进行集中攻关,尽快实现突破。省级部门要主动服务基层,加强沟通对接,加大工作指导力度,及时总结推广典型经验,为全省改革创新提供及时有效支持。

## （三）鼓励先行先试

要站在全省转型综改、创新驱动的高度,以“改革决不能落后”的担当和决心,大胆探索、率先突破,进一步引深“放管服效”改革,为营造我省“六最”营商环境探索行之有效的措施办法。以主动担当的精神,抓住多年想改但进展不快的难点问题,抓住对全省有牵引作用的重要事项,下大力气推动重大改革破题,深入开展重大改革试点。广泛学习借鉴国内外发达地区的经验做法,积极对接学习国家部委的改革试点经验,紧密结合我省实际,形成更多可复制、可推广的激励模式,打造带动全省的创新高地。对基层因地制宜的改革探索建立合理容错机制。

#### (四) 抓好督查落实

将营造“六最”营商环境纳入对各市各部门绩效考核体系，建立逐月考核制度。将深入推进审批服务便民化的情况作为党政领导干部综合考核评价的重要参考，列入重点督查事项。建立常态化监管机制，将深入推进审批服务便民化加快营造“六最”营商环境重点任务纳入省政府“13710”信息化督办系统，全程跟踪督办。探索建立“六最”营商环境评价体系，2018年12月底前对11个市营商环境进行评价。适时开展实地督查和明察暗访，建立完善定期通报制度，着力革除“管卡压”“推绕拖”和官僚主义、形式主义等“四风”新表现形式。对不作为的，抓住典型，严肃问责。

#### (五) 强化宣传引导

充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，促进相互学习借鉴提高。将改革宣传与信息公开、政策解读、社会监督等结合起来，多渠道听取企业群众意见建议，让人民群众评判改革成效。建立健全企业群众满意度评价机制，运用营商环境监测、电子监察、现场和在线评价、统计抽样调查、第三方评估等多种方式开展满意度调查。正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。