

# 枣庄高新技术产业开发区行政审批局文件

枣高行审〔2022〕33号

## 关于印发《开展“政务服务提升年”工作方案》的通知

各街道便民服务中心、区政务服务大厅各进驻单位、局属各科室、所：

按照枣庄市行政审批服务局《开展“政务服务提升年”工作方案》工作要求，决定在全区开展“政务服务提升年”活动，着力强弱项、补短板，抓创新、提亮点，进一步推进“高兴办”服务品牌创建提升。现将《开展“政务服务提升年”工作方案》予以印发，请结合实际认真抓好贯彻落实。

枣庄高新区行政审批局

2022年3月30日





# 开展“政务服务提升年”工作方案

为深入贯彻落实枣庄市行政审批服务局《开展“政务服务提升年”工作方案》，着力强弱项、补短板，抓创新、提亮点，进一步推进“高兴办”服务品牌创建提升，决定在全区开展“政务服务提升年”活动，推进政务服务大提升，营商环境更优化。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕党工委会决策部署，坚持企业和群众需求导向，深入推进政务服务标准化规范化便利化建设，以“制度、标准、数聚、服务”赋能为支撑，强化系统集成、协同高效，持续“优环节、减材料、压时限、降成本”，探索实施“极简审批”服务新模式，推动全区审批大提速、服务大提升，达到服务意识进一步增强、服务态度进一步端正、服务行为进一步规范、服务效能进一步提升、服务质量进一步提高、服务纪律进一步加强、服务效果进一步显现、群众满意度进一步提升的良好效果，为优化营商环境、服务“工业强市产业兴市”战略提供坚实的政务服务保障。

## 二、重点任务

把“快就是大局”的工作理念融入日常、干在经常，持续深化“高兴办”服务品牌打造与提升。聚焦企业关注的焦点、群众办事的难点、工作开展的堵点，开展“3+6”改革攻坚，实现“三个突破”，推进“六个提升”。

## （一）实现“三个突破”

**1. 企业开办更便利。**一是商事登记“全生命周期服务”。搭建企业全生命周期线上服务平台，实现“三个一”审批；线下为企业 提供从注册到注销各业务模块“一链式”服务。二是再造企业开办流程。依托山东企业开办“一窗通”系统，企业开办0.5 个工作日办结。三是“一照汇集”全区通办。推进“电子两证” 和“企业身份码”在企业开办领域全面应用。四是“一业一证” 全行业覆盖。在市场准入全行业推行“一业一证”综合许可证改 革，做到“一证准营”。五是企业变更登记联办。企业变更登记 和社会保险基本信息、医疗保险、税务、住房公积金缴存变更登 记“一站式”联办。六是深化企业简易注销改革。建立营业执照 与许可证同步注销机制，实现注销办理进度和结果实时共享。

**2. 项目审批更高效。**一是精简办。对投资项目立项、建筑工程 施工许可、企业投资项目核准、市政设施建设类审批事项进行 有效整合，进一步简化材料、压缩时限。二是并联办。以建设项 目审批“一件事”为目标，推进“多评合一”“多审合一”“多 测合一”“多验合一”，重塑审批流程。三是集成办。推动工程 建设项目审批线下线上融合，实现“一网通办”，提高审批系统 集中办、全程办能力，完善审批全流程管控。

**3. 基层服务更便民。**一是推进线上办理，实现服务“快办” 。优化升级一体化政务服务平台，开发“政务服务地图”功能， 为企业群众提供大厅位置、服务网点布局、自助终端布设、服务

时间、咨询电话、可办业务、预约申请等服务功能。二是畅通服务路径，实现服务“易办”。完善基层便民服务中心布局，整合利用现有服务场地、设施等资源，按照基础型、标准型、标杆型三档对应标准和要求，开展达标建设。将区级实施的部分事项采取窗口前移、下放实质性审核权等方式授权街道便民服务中心实施，做到高频审批事项办理“不出镇”。三是提升服务水平，实现服务“好办”。按照“就近、就熟”原则，打造“十五分钟便民服务圈”，充实基层帮办代办服务力量，提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备相关便民服务设施，开通特殊群体办事绿色通道。

## （二）推进“六个提升”

**1. 扩展党建的宽度。**一是强化党风廉政建设。全面加强党风廉政教育，强化执纪监督。深入排查行政审批、政务服务重点环节、重点岗位廉政风险，建立有效的防控体系。二是加强思想能力作风建设。发扬“严真细实快”工作作风，开展“比工作标准，看自我要求严不严；比工作态度，看担当尽责真不真；比工作精准，看谋划落实细不细；比工作质效，看说话办事实不实；比工作节奏，看思想行动快不快”的“五比五看”活动，促进党员干部职工思想大解放、能力大提升、作风大转变。三是充分发挥党员先锋岗的示范引领作用。鼓励窗口党员立足岗位做标兵，创先争优当先锋。结合“我为群众办实事”活动开展，推动党建和业务共

建共促、深度融合,将党建成果转化为高质量审批服务成果,构建富有活力的基层党建新格局。

**2. 延伸改革的纬度。**一是扩展“跨域通办”事项范围。结合高新区实际,进一步扩大“跨域通办”的事项范围,推动“跨域通办”综合受理系统应用,相互授予政务服务受理权限,本区域受理权限内的所有个人事项,全部通过“跨域通办”综合窗口受理,实现真正意义上的“同城化”服务。二是延伸企业开办服务链条。深化政银合作,探索企业登记、银行开户、金融服务“三位一体”终端设备在基层布设。三是推广“免证办”服务。全面梳理精简各类证明材料,通过数据共享、部门核验、告知承诺等措施,将办事所需证明的提供主体,从办事人转换为服务单位。四是推动高质量“一网通办”。依托大数据支撑,推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变,做到网上一站办、大厅就近办。

**3. 把握审批的尺度。**一是落实“窗口无否决权”机制。坚持原则性和灵活性相结合,对企业和群众需求,做到不设路障设路标、不打回票打清单、不给否决给路径,变把关为通关,由亮红灯转为开绿灯。二是完善审批“容缺受理”。进一步梳理事项受理要件,调整容缺受理材料清单,实行涉企承诺事项全部“容缺受理”。三是推进审批流程标准化。实施咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等政务服务全流程标准化管理。每个事项均制定服务流程运行控制图,严格规范行政审批自由裁量权。

**4. 提高办事的速度。**一是优化无差别“一窗受理”。按照“受审分离”原则，深化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成化审批服务模式。打破业务科室现有前台受理和技术审核分工模式，做到分区域无差别“一窗受理”。二是提升审批专业化水平。充分依托市级审批服务专家库，按照“专家层次高、覆盖领域全、服务高效化”的原则，在投资规划、工程建设等专业领域发挥专家库资源优势，做到分类自动随机抽取，进一步提升审批专业化水平。三是探索“云勘验、云评审”服务模式。通过网络会议，视频展示介绍项目现场情况，参会专家在视频终端提出问题，明确评审意见，最大限度节约行政成本。

**5. 提升服务的温度。**一是设立企业服务中心。整合现有的涉企事项办理、吐槽找茬、投诉受理、帮办代办、要件辅导、自助申报、终端服务、证照寄递等功能，为企业提供全过程、全周期、更直接、更便利、体验感更强的精准服务。二是设立“办不成事”服务窗口。由业务骨干“坐诊”，专治“疑难杂症”，专接“烫手山芋”，让办事群众不白跑、有人帮，提高群众的获得感、幸福感。三是推行“午间不断档、全年不打烊”便民服务，通过工作日午间和双休日节假日人员值班，解决群众“工作时间没空办、休息时间没处办”的难题。四是完善重点项目服务机制。对区重点项目，组成项目管家服务团队，靠上去提供审批全链条专业化管家式精准服务。

**6. 强化监管的力度。**一是加强基层工作监督指导。通过“暗访调研”“走流程”“下沉指导”等方式，加强对街道、村（社区）政务服务工作的指导和监督，深化“简政放权”“精准赋权”改革效果。二是完善考核考评体系。将工作推进、创新创优、廉政勤政、群众评价等作为对街道便民服务中心、科室、个人考核的重要内容，考核情况作为季度日常考核和年度考核考评的重要依据。三是畅通群众诉求渠道。通过意见卡、网站、电话、恳谈会等广泛收集市民的意见建议，有针对性地改进工作、提升服务。对政务服务热线和网站反馈的问题做到“企呼枣(早)应、接诉即办”。四是建立社会监督员制度。聘请一批具有社会责任感，公道正派，热心公益事业的市民代表，对窗口服务进行明察暗访，帮助查找问题，推进工作提升。

### **三、工作要求**

**（一）强化组织领导。**对政务服务提升工作，我局组成局长任组长的工作领导小组，分线抓好推进落实，每线工作明确具体负责人和完成时限，细化落实措施，建立工作台账，实行月调度，季通报。涉及共同推进的重点综合性工作，组建工作专班，集中推进。各街道要加强组织领导，建立抓推进、抓落实的机制，确保各项工作取得实效。

**（二）强化教育培训。**开展思想能力作风建设提升专题培训和研讨，加强窗口业务对口培训，采取“请进来”“走出去”



“沉下去”等形式,通过“专题讲座集中学、岗位练兵挂职学、观摩交流现场学”不断提高干部职工的综合素质,打造一专多能的复合型人才队伍,着力破解“不会办、不能办、不敢办”等问题,补齐“办不了、办不好、办不准”短板弱项,全面提升为民服务的能力和水平。

(三)强化宣传推介。加强媒体合作,拓展“新媒体宣传”渠道,完善健全微信公众号功能,内容上聚焦热点,题材上关注民生,服务上创新创优,增强为民服务的实用性和针对性。健全完善区、街道政务服务信息联络员制度,着力打造一流信息宣传队伍。加强政务服务文化建设,激励干部职工始终保持担当作为的激情、为民服务的热情、改革创新的豪情,为枣庄高新区经济社会高质量发展注入澎湃动力。

