

枣庄高新技术产业开发区行政审批局文件

枣高行审〔2022〕34号

枣庄高新区政务服务领域实行“信易批”工作 实施方案

各街道便民服务中心、政务服务大厅各进驻单位，各科室、所：

为贯彻落实市信用办《对诚信个人实行联合激励措施的工作方案（第一批）》要求，发挥信用在创新政务服务机制、提高政务服务能力等方面的基础性作用，全面推进“高兴办”政务服务品牌创建，特制定方案如下：

一、指导思想

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加快构建政府、社会共同参与的守信联合激励机制，扩大信用应用场景，加大对诚信主体激励力度，让经济主体享受到信用红利，提升公众对信用建设获得感，引导全社会形成“信用有价，守信有益”的良好氛围。

二、激励对象

个人信用积分诚信级别为 AA 级（榴花分 800 分-899 分）和 AAA 级（榴花分 900 分及以上）的诚信个人。

三、激励措施

贯彻落实市信用办《对诚信个人实行联合激励措施的工作方案（第一批）》，第四条：“在办理各类行政许可、审批事项和相关业务时，为诚信市民建立绿色通道，实施‘容缺受理’等便利服务”。

四、实施细则

（一）创建诚信“绿色通道”。在区政务服务大厅和各街道便民服务中心创建诚信“绿色通道”，诚信个人在办理各类政务服务业务时，享受行政审批“绿色通道”，优先办理业务，缩短业务办理时间。

（二）设置诚信“绿色通道”窗口。区级诚信“绿色通道”窗口设在区政务服务大厅帮办代办窗口，配备 1 名政治素质强、业务水平高、服务质量优的工作人员作为服务专员，为诚信个人提供“一对一”VIP 服务。

（三）容缺受理。办理依申请政务服务事项时，按照政务服务容缺受理、告知承诺的有关规定，实行容缺受理、告知承诺审批服务。

（四）网上服务。为诚信个人全方位提供网上申报、材料准备、送证到家“一条龙”服务。

五、服务方式

（一）现场申请。诚信个人可直接在各级政务服务大厅诚信“绿色通道”服务窗口提出申请。

（二）电话申请。诚信个人可通过拨打各级政务服务大厅诚信“绿色通道”服务窗口电话提出申请。

（三）平台申请。诚信个人可通过枣庄政务服务网、微信公众号等平台线上申请。

六、办理流程

（一）优先受理。依据“信用枣庄”微信公众号，服务专员现场确认诚信个人的身份信息，对符合激励条件的诚信个人做到主动问需，填写登记台账，在办理过程中主动跟进，提供指引、帮办代办等“一对一”VIP服务。对不符合激励条件的市民进行耐心细致解释，引导按正常流程办理业务。

（二）高效办理。服务专员将诚信个人引导至相关办事窗口，由涉及办事窗口实施“绿色通道”服务和“容缺受理”“网上服务”等便利服务措施，为诚信个人优先办理业务，确保激励措施规范实施到位。

（三）评价反馈。办理流程结束后，服务专员邀请诚信个人反馈办理满意度，同步登记办理台账。对平台申请事项由涉及办事窗口查验诚信个人身份信息，网上办理完成后填写登记台账。

七、工作要求

（一）加强组织领导。各街道便民服务中心、单位（窗口）要高度重视政务服务过程中的信用建设工作，提高思想认识，强

化责任意识，以诚信为抓手让信用好的办事群众享受更便捷的审批服务，实现“信用越好、审批越容易”。

（二）抓好贯彻落实。各街道便民服务中心、单位（窗口）要结合工作实际，抓好贯彻落实，并向社会广而告之，推动实现“让信用信息多跑路、让守信群众少跑腿”，深入推进审批服务便民化。

（三）强化宣传推广。要充分运用各类新闻媒体平台，认真总结并广泛宣传政务服务“信易批”激励措施运行中的好经验好做法，营造良好的舆论氛围，为全面打造“信用枣庄”、推动经济社会高质量发展提供坚实的信用支撑。

- 附件：1. 政务服务“信易批”激励措施落实登记台账
2. 图解“榴花分”



附件 1

政务服务“信易批”激励措施落实登记台账

编号	日期	诚信个人 姓名	诚信 级别	联系方式	办理事项	承办部门	办理结果

欢迎使用 榴花分

榴花分——枣庄市推出的个人信用积分，反映个人信用状况的综合评价指标。总体按分制计算，分数越高信用越好。调动各界力量对信用良好的市民实施守信激励，为诚信市民提供押金减免、优惠购物、信用贷款等激励措施。

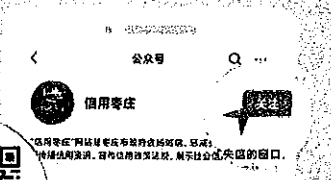


基础分：50%
信用承诺分：14%
承诺履约分：18%
荣誉公益：18%

“榴花分”登录

第一步

关注微信公众号
“信用枣庄”

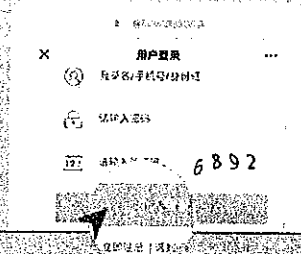


第二步

点击栏目“榴花分”

第三步

使用山东省统一政务服务网帐号登录，如没有帐号请点击“立即注册”



应用场景



信易检：车辆上线检验，享受绿色通道服务，“交钥匙”服务，有专人一对一引导办理业务。

信易医：二级以上医院，建立绿色通道。在医院就诊过程中使用医院提供的轮椅平等设备免押金。指定药店购药享受折扣优惠。



信易游：享受景点门票折扣，景区内纪念品购物优惠。

信易批：在办理各类行政许可、审批事项和相关业务时，为诚信市民建立绿色通道，实施“容缺受理”等便利服务。



信易贷：建立绿色通道，无感授信，提供差异化的金融产品，贷款享受利率优惠。

信易阅：享受图书馆图书借阅、书店购书等折扣优惠。

