

张店区人民政府公报

2022 年第 7 期

主管主办:张店区人民政府

2022 年 07 月 30 日编发

目 录

【区政府文件】

张店区人民政府关于同意对“张柳路”等道路命名的批复

(张政发〔2022〕9 号)..... 1

张店区人民政府关于成立张店区地名工作领导小组的通知..... 1

【区政府办公室文件】

张店区人民政府办公室关于成立张店区减税降费工作领导小组的通知

..... 3

张店区人民政府办公室关于印发《塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进

政务服务体系建设的任务分工》的通知..... 4

张店区人民政府办公室关于印发《张店区 2022 年度深化全国优化营商环境

“以评促转”试点行动方案》的通知

(张政办字〔2022〕13 号)..... 14

张店区人民政府办公室关于印发《张店区贯彻落实淄博市人民政府办公室 关于印发〈淄博市贯彻落实鲁政发〔2021〕25 号文件做好全民科学素质提升 重点任务分工方案〉的通知》的通知	17
张店区人民政府办公室关于公布 2022 年张店区工业企业“亩产效益”评价结果的通知 (张政办字〔2022〕15 号)	24
张店区人民政府办公室关于印发张店区 12345 政务服务便民热线工作考核 办法(试行)的通知 (张政办字〔2022〕16 号)	28

张店区人民政府

关于同意对“张柳路”等道路命名的批复

张政发〔2022〕9号

区民政局：

你单位《关于对“张柳路”等道路命名的请示》（张民〔2022〕22号）收悉。经研究，同意你单位提出的道路命名意见。现将道路命名如下：

1. 张柳路：位于房镇镇辖区内，东起世纪路，西止上海路，长约3000米、宽30米。

2. 崛起路：位于房镇镇辖区内，南起张柳路，北止齐新大道，长约1000米、宽30米。

3. 工盛街：位于车站街道辖区内，南起王舍路，北止东猪龙河，长约200米、宽26米。

4. 站南西路：位于车站街道辖区内，南起昌国路，北止火车站南站房，长约600米、宽34米。

5. 站南东路：位于车站街道辖区内，南起昌国路，北止火车站南站房落客平台，长约600米、宽34米。

6. 华泰路：位于车站街道辖区内，南起昌国路，北止王舍路，长约300米、宽30米。

7. 胜利街：位于车站街道辖区内，南起王舍路，北止济南铁路机务段，长约200米、宽26米。

其标准地名自发文之日起使用，各有关职能部门依此标准地名编排地址编号，并按照国家标准设置地名标志。

淄博市张店区人民政府

2022年7月13日

（此件公开发布）

张店区人民政府

关于成立张店区地名工作领导小组的通知

各镇政府、街道办事处，区政府有关部门，各有关单位：

为深入贯彻落实新修订的《地名管理条例》（国务院令 第753号），加强地名管理工

作的组织领导和统筹协调，决定成立张店区地名工作领导小组，作为区政府协调议事机构。现将领导小组组成人员名单公布如下：

组 长：

苏振华 区委副书记,区政府区长

副组长：

周克聪 区政府副区长

成 员：

朱训勇 区政协副主席,区教育和体育局局长

王 雷 张店公安分局政委

孟凡伟 区民政局局长

王建军 区财政局局长

王 闯 区住房和城乡建设局局长

文士利 区交通运输局局长

张 成 区水利局局长

石 璐 区文化和旅游局局长

李 辉 区行政审批服务局局长

刘 华 区市场监督管理局局长

谭延聆 区综合行政执法局局长

王 鑫 市自然资源和规划局张店分局局长

万玉慧 区民政局副局长

领导小组办公室设在区民政局,承担领导小组日常工作,孟凡伟同志兼任办公室主任,万玉慧同志兼任办公室副主任。

领导小组在区委、区政府领导下,统筹

协调全区地名管理工作。贯彻落实中央、省、市关于地名管理工作的方针政策、决策部署和区委、区政府工作要求;研究制定全区地名管理政策;研究解决地名管理中遇到的困难和问题,提出解决问题的指导意见;加强对地名管理工作的督促检查,及时向区委、区政府报告地名管理工作情况及重大问题;完成区委、区政府交办的其他事项。

领导小组根据工作需要定期或不定期召开会议,由组长或由组长委托副组长主持。成员单位可以根据工作需要提出召开会议的建议。在领导小组会议之前,召开联络员会议,研究领导小组会议议题和需提交领导小组会议议定的事项及其他有关事项。领导小组以会议纪要形式明确会议议定事项,印发有关方面并抄报市政府,重大事项按程序报批。根据工作需要,可召开部分成员单位会议。

淄博市张店区人民政府

2022年7月15日

(此件公开发布)

张店区人民政府办公室

关于成立张店区减税降费工作领导小组的通知

各镇政府、街道办事处,区政府有关部门,有关单位:

为深入贯彻党中央关于减税降费的决策部署和省市有关工作要求,推动减税降费工作落地生效,确保政策红利充分释放,助力我区经济社会高质量发展,经区政府研究,决定成立张店区减税降费工作领导小组。现将有关事项通知如下:

组 长:

齐 军 区委常委,区政府副区长、张店经济开发区党工委书记

副组长:

王建军 区财政局局长

司书剑 张店税务局局长

王守亮 人民银行淄博市中心支行国库科科长

成 员:

崔 巍 区发展改革局副局长

王晓莹 区工业和信息化局副局长

郭孔光 张店公安分局党委委员、治安大队长

程 诚 区民政局党组成员、区民政综合服务中心主任

赵有纲 区人力资源和社会保障局副局长

翟 岩 区交通运输综合服务中心副主任

张 超 区市场监督管理局副局长

领导小组办公室设在区财政局,王建军同志兼任办公室主任,领导小组作为临时性区政府议事协调机构,工作任务完成后即时撤销。

张店区人民政府办公室

2022年6月30日

张店区人民政府办公室

关于印发《塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设任务分工》的通知

各镇政府、街道办事处，区政府有关部门，有关单位：

为进一步深化“放管服”改革，全面优化营商环境，健全完善区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务体系，提升政务服务标准化、规范化、便利化、数字化水平，按照《淄博市人民政府办公室关于印发〈塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设任务分工〉的通知》文件要求，结合我区实际，由区行政审批服务局梳理制定了我区《塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设任务分工》，经区政府同意，现印发给你们，并就抓好贯彻落实一并提出如下要求。

一、各有关部门、单位要主动认领工作任务，抓好工作落实，并结合优化营商环境、推动政务公开等方面的工作要求，逐项认真研究贯彻落实措施，紧扣时间节点，协同配合，实施项目化管理、工程化推进，大力提升区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务能力和水平，有力有序高质量推进全区政务服务体系建设。

二、各有关部门、单位要加强与市对口部门单位的沟通对接，进一步优化政务服务体系建设工作措施，结合工作实际，围绕“企业侧”“群众侧”“政府侧”三个层面，推出一批可复制可推广的典型经验做法，探索更多原创性、差异化的改革措施，争取在政务服务标准化、规范化、便利化、数字化提升上打造更多具有张店特色的创新亮点，并积极争取有关工作试点落地我区。

三、各有关部门、单位要高度重视，充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性，明确责任领导和责任人，充实工作力量，认真对照各自承担的工作任务抓好落实，确保各项任务按时间节点推进完成、取得实效。区政府办公室将加大督导力度，建立定期调度机制，对重点任务完成情况开展专项检查督导，对工作推进迟缓、落实不力的，依法依规严肃追究相关人员责任。工作落实情况将纳入全区政务服务年度评估。

张店区人民政府办公室

2022年7月1日

塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设任务分工

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
一、开展政务服务标准化提升行动				
1	(一) 统一政务服务事项及要素内容	统一事项范围	省相关行业主管部门负责将依申请办理的行政权力事项和公共服务事项纳入政务服务事项范围，并规范确定主项、子项、业务办理项。依据上级事项设定情况和本级实际，合理确定我区政务服务事项。	区行政审批服务局、 区司法局
2		统一事项要素	省相关行业主管部门负责对政务服务事项逐项明确名称、编码、类型、主管部门、实施机构、设定和实施依据等基本要素，以及受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、中介服务、法定办结时限、收费、办理结果、数量限制、年检年报等一般要素。涉及现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特殊程序的，要作为特殊要素予以明确，并列明法定依据、办结时限。依据上级事项要素设定情况和本级实际，明确我区政务服务事项要素。	区行政审批服务局、 区司法局
3		同步梳理其它事项	参照政务服务事项标准，同步梳理行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收等行政权力事项及要素。	区司法局、区市场监管局、 区财政局分局负责
4		规范事项基本目录	衔接落实国家政务服务事项基本目录，结合我省依法依规设立的事项，分批分领域编制公布政务服务事项基本目录，实现基本要素省、市、县、乡四级统一。2022年10月底前，完成行政许可事项和高频政务服务事项基本目录标准化；2023年10月底前，完成全部政务服务事项基本目录标准化。	区行政审批服务局、 区政府办公室
5	(二) 规范政务服务事项及要素公布	优化事项实施清单	按照“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，科学细化量化政务服务标准，同步优化提升政务服务事项实施清单，逐项推动更多要素四级统一。事项基本目录修订完成一个月内，逐项修订公布实施清单。	区行政审批服务局
6		优化事项办事指南	依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，政务服务实施机构优化形成政务服务事项办事指南。事项实施清单修订完成一个月	区行政审批服务局
7			内，逐项修订公布办事指南，并严格实施。 鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。	区行政审批服务局

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
8	(三)健全政务服务事项动态管理机制	健全政务服务事项联合审核、动态调整机制,配合上级部门迭代升级山东省政务服务事项管理系统,将政务服务事项全部纳入系统,严格规范管理。2022年10月底前,出台山东省政务服务事项清单动态管理办法。	区行政审批服务局	区有关部门、单位
9		市场准入负面清单、“互联网+监管”事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等各类清单要与政务服务事项基本目录保持一致并做好衔接。	区发展改革委、区市场监管局、区行政审批服务局	
10	(四)完善政务服务标准体系	成立山东省政务服务领域标准化技术委员会,配合上级部门研究制定政务服务标准化发展规划,构建政务服务标准体系总体框架。建立标准研制、试点验证、审核发布、推广实施、效果评估和监督保障等闭环机制。鼓励高校、科研院所等提供政务服务标准化工作支撑。	区行政审批服务局、区市场监管局	区有关部门、单位
11		配合上级部门积极争取政务服务标准化创新试点,分批制定修订政务服务事项管理、平台建设、场所建设、热线运行,以及政务服务实施、评估评价等标准规范。	区行政审批服务局、区市场监管局	区有关部门、单位
二、开展政务服务规范化提升行动				
12	统一网上办事入口	以“爱山东”为统一品牌,统筹规划建设“爱山东”政务服务平台。配合上级部门全面整合各部门政务服务事项办事入口,2022年11月底前,原则上政务服务事项办事入口全部统一至“爱山东”政务服务和“爱山东”政务服务平台移动端。	区大数据中心、区行政审批服务局	区有关部门、单位
13	(一)规范线上办事服务	充分运用大数据、人工智能等技术,提供精准化、智能化、规范化前端咨询服务。2022年11月底前,配合上级部门建设集智能搜索、智能问答、智能导航等功能于一体的智能客服,持续丰富政务服务知识库。2023年12月底前,构建线上线下深度融合的咨询服务体系。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位
14	推动事项上网运行	深化政务服务“一网通办”,提升政务服务事项网上办理深度,提供全流程、全环节网上服务,实现政务服务事项“应上尽上”,更多事项“网上办”“掌上办”。已上网运行的政务服务事项原则上均应纳入“爱山东”政务服务平台,参与区级事项的管理和运行,2022年12月底前,对不能纳入“爱山东”政务服务平台统一管理的事项,编制形成事项负面清单。持续推进水电气热、电信、公证、法律援助等更多领域服务应用进驻“爱山东”政务服务平台。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
15	统一场所设立	科学选定政务服务场所位置，完善周边配套设置。规范场所名称，区级政务服务场所统称为“政务服务中心”，镇（街道）为“便民服务中心”，村（社区）为“便民服务站”。	区行政审批服务局、 区民政局	各镇（街道）
16		优化场所布局，2022年6月底前，政务服务中心要合理布设咨询导办区、综合受理区、后台审批区、“24小时自助服务区”等功能区域。推动全面打造集智慧办事、宣教互动、公益服务、“市民客厅”等功能于一体的现代“政务综合体”。	区行政审批服务局	各镇（街道）
17	(二) 优化线下服务能力	建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除涉及安全或对场地有特殊要求等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。2022年12月底前，配合上级部门修订完成省、市、县三级进驻事项负面清单。持续推动部门专项业务大厅整合并入本级政务服务大厅，确不具备整合条件的，要在本级政务服务中心设置受理窗口，实现“多点可办”。	区行政审批服务局	区有关部门、单位
18		深入推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，推动更多政务服务事项纳入无差别或分领域综合办事窗口办理，实现“一窗受理、综合服务”。政务服务大厅合理设置潮汐窗口，动态调整业务领域，减少排队等待时间；设置“办不成事”反映窗口，畅通问题反映渠道，解决疑难事项和复杂问题。完善“首席事务代表”制度，持续推进行业主管部门向派驻人员充分授权，杜绝事项办理“体外循环”。	区行政审批服务局	区有关部门、单位、 各镇（街道）
19	健全服务机制	建立健全帮办代办服务体系，推广服务专员制度，提供个性化或一对一上门服务。完善“吐槽找茬”“窗口无否决权”和“否决权上移”机制，推行“周末节假日开放、午间错时、下班延时”服务模式。完善残疾人、老年人等特殊群体“绿色通道”，持续做好无障碍设施建设和改造。	区行政审批服务局	区有关部门、单位
20	(三) 强化线上线下服务深度融合	配合上级部门推动全省政务服务事项及办事指南在桌面端、移动端、窗口端、自助端同源发布、同步更新。统一线上线下服务界面、评价体验等，实现线上线下并行提供服务、四端体验一致。	区大数据中心、 区行政审批服务局	区有关部门、单位、 各镇（街道）
21		适应企业和群众多样性办事需求，对前端辅导、预审、收件、出件、评价等办事环节，实行全流程模块化改造，实现线上线下一体化“自由切换”。申请人已经通过线上或线下一种渠道提交申请材料的，原则上不得要求再通过另一种渠道重复提交。	区行政审批服务局、 区大数据中心	区有关部门、单位、 各镇（街道）

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
22	深化线上线下“网厅融合”	在政务服务中心建设“网上办事体验区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。2022年12月底前，政务服务事项在线申办率达到70%。	区行政审批服务局	区有关部门、单位，各镇（街道）
23	规范审批服务行为	推进政务服务事项依法依规、公开公正办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得擅自扩大审批范围，不得额外增加或变相增加审批条件、办理环节、申请材料和服务费用。进一步规范提升全流程办事服务，严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，加强申报辅导，推行办理进度实时推送、办理结果免费寄递。	区行政审批服务局	区有关部门、单位，各镇（街道）
24	规范告知承诺制服务	严格按照国家要求，对符合条件的政务服务事项采取告知承诺方式提供审批服务。各部门要梳理编制告知承诺事项清单，明确承诺内容、法律责任、监管细则等，并向社会公布。鼓励各部门探索推行“信用分类审批”。	区行政审批服务局	区有关部门、单位，各镇（街道）
25	(四) 规范审批服务	严格落实法律法规和“三定”规定明确的监管职责；对法律法规和“三定”规定未明确监管职责的，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，落实监管责任；对涉及多个部门的监管事项，行业主管部门应会同相关部门实施综合监管。	区政府办公室、区委编办	区有关部门、单位
26		对审管分离的行政许可事项，要强化审管衔接机制，厘清审批部门与监管部门的职责边界。2022年12月底前，建立健全行政审批服务局、行业主管部门及综合执法机构联席会议制度，强化业务协同、审管互动。	区委编办、区行政审批服务局	区有关部门（划转事项部门）
27	规范提升网上“中介超市”服务	持续完善网上“中介超市”办事咨询、材料核验、查询统计、服务评价等功能，推动服务结果在政务服务重点领域展示应用。加大网上“中介超市”推广应用力度，吸引更多资质等级高、服务信誉好的中介服务机构入驻。	区行政审批服务局	区发展改革委、区财政局、市自然资源局和规划局张店分局、市生态环境局张店分局、区住房和城乡建设局、区交通运输局、区文化和旅游局、区应急管理局、区市场监管局、区地方金融监督管理局、区人防办

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
28	规范开展政务服务“好差评”	推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖，健全完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。2022年9月底前，完善全省统一的“好差评”系统，分批推动高频政务服务事项办理结果实时评价、全量汇聚。2023年6月底前，推动全部政务服务事项接入“好差评”系统，持续开展差评跟踪整改反馈，实现实名差评100%整改。	区行政审批服务局、区大数据中心、区政府市民投诉中心	区有关部门、单位，各镇（街道）
29		深化相对集中行政许可改革，发挥集中统一效能，实现多审合一、多勘合一、多评合一、多证合一等相近工作整合。	区行政审批服务局	区有关部门（划转事项部门）
30	（五）规范行政审批服务局运行	按照“总体稳定、适度调整、相对统一”原则，按照上级要求动态调整行政许可事项划转指导目录。	区委编办、区行政审批服务局、区政府办公室	区有关部门（划转事项部门）
31		畅通政策传达渠道，落实省级行业主管部门对行政审批服务局集中实施事项的业务指导。	区行政审批服务局，区有关部门（划转事项部门）分工负责	无
三、开展政务服务便利化提升行动				
32	扩展服务场景	深化“双全双百”工程，以企业和群众眼中“一件事”为导向，梳理形成“一件事”主题集成服务场景，全面落实省级统筹、部门协同、整体联动推进机制，逐步推动实现“一件事”一次办好。坚持“成熟一批、上线一批”，不断拓展服务场景范围，2023年12月底前，实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。	区行政审批服务局、区大数据中心、区政府办公室	张店公安分局、区人力资源和社会保障局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区市场监管局等单位
33	（一）推进政务服务“集成办”	按照“一次告知、一表申请、一套材料”模式，开展“一件事”整体性流程再造，进一步整合表单、精简材料、压减流程。	区行政审批服务局	区有关部门、单位
34		强化系统联通、数据共享对“一件事”的服务支撑，推动政务服务业务系统适应性改造。	区大数据中心	区有关部门、单位
35	提升服务体验	配合上级部门改版升级“爱山东”政务服务平台“双全双百”专区并积极推广应用，统一“一件事”办理入口，优化线上导服。将“一件事”纳入线下“一窗受理”，强化前台引导和帮办代办，为企业和群众提供一站式主题集成服务。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
36	持续精简证明事项	各部门对无法定依据的事项证明一律取消,全面消除各类“奇葩证明”“循环证明”;对能通过事中事后监管纠正且风险可控的事项,大力推行告知承诺,不再索取有关证照证明。2022年11月底前,推出一批告知承诺“减证”事项。	区司法局	区有关部门、单位
37	(二)推进政务服务“免证办”	推动政务服务事项直接关联电子证照及相关数据资源,实现申请材料“免提交”。畅通跨部门数据核验渠道,及时提供电子证照核验服务。迭代发布电子证照“用证”事项清单,2022年9月底前,梳理发布第一批“用证”事项清单。2023年12月底前,现行有效的证照基本实现电子化,高频电子证照在政务服务领域全面应用。	区大数据中心、区行政审批服务局、区政府办公室	区有关部门、单位
38	推进“一码通行”	配合上级部门建设全省一体化“居民码”“企业码(企业身份码)”服务体系,推动电子证照一体化、便利化应用,实现统一亮码、多码融合。2022年12月底前,选取部分场景开展“一码亮证”试点应用。2023年12月底前,“居民码”“企业码”全面关联各类行业许可电子证照证明。2025年12月底前,全面建成“居民码”“企业码”服务体系。	区大数据中心	区有关部门、单位
39		依托“爱山东”政务服务平台,优化企业和个人专属空间,配合上级部门完善“一企一档”“一人一档”功能,推动政策“精准匹配、快速直达、一键兑现”。	区大数据中心	区有关部门、单位
40	(三)推进政务服务“智能办”	配合上级部门提升政务服务地图功能,2022年8月底前,实现在线预约、在线咨询等服务,融合在线办理功能。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位
41		强化人工智能技术应用,完善申请材料自动预审、申请表单自动预填、审查要点自动校验、数据实时共享等智能服务功能。2022年12月底前,试点推行全过无人工干预审批、秒批秒办和“零材料办理”。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位
42	完善通办事项流程规则	围绕“跨省通办”“全省通办”事项,按照全程网办、异地代收代办、多地联办等不同业务模式,进一步完善流程规则,明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。	区行政审批服务局	区有关部门、单位、各镇(街道)
43	(四)推进政务服务“跨区域办”	推广应用“爱山东”政务服务平台通办专区,规范线下通办专窗服务,完善帮办代办和异地协调联动机制,打造以线上“全程网办”为主,线下通办专窗代收代办为辅,线上线下相融合的政务服务通办体系。	区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
44		加强与长三角、沿黄河流域等省市对接合作，有序推进电子证照等高频数据跨区域共享互认。	区大数据中心	区有关部门、单位
45	（五）推进政务服务“就近办”	合理布局线下政务服务网点，丰富办理方式，推动群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，下沉至便民服务中心（站）办理。鼓励各地根据园区特色设置政务服务站点，推动实现“园区事、园区办”。	区行政审批服务局	各镇（街道）
46		配合上级部门优化整合公安、税务、不动产、公积金、社保、医保、水电气热等自助服务功能，加强与邮政、银行、电信等行业合作。推动集成式自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和邮政、银行、电信网点等场所延伸。	区行政审批服务局、 区大数据中心	区有关部门、单位
四、开展政务服务数字化提升行动				
47	加强平台建设统筹	配合上级部门迭代升级“爱山东”政务服务平台，完善应用功能，推动线上线下多渠道业务协同和服务融合，强化包含网上受理、权力运行、用户评价等全流程应用支撑体系，保障全省政务服务多端多渠道服务“同标同源”建设，打造“一个门户、一部手机”政务服务新模式。	区大数据中心	区有关部门、单位
48	（一）推动平台升级融合	坚持“迁移为原则、对接为例外”，配合推动各类政务服务业务系统向“爱山东”政务服务平台迁移融合，可由“爱山东”政务服务平台支撑业务办理的，不再单独建设业务系统。2023年12月底前，全省各级政务服务实施机构统一使用“爱山东”政务服务平台提供政务服务。	区大数据中心	区有关部门、单位
49	（二）夯实平台支撑保障体系	配合推动各类政务服务业务系统使用全省统一身份认证，完善跨层级签章、多部门联合签章等功能。2022年12月底前，各部门制发的电子证照全部加盖电子印章或加签数字签名。强化电子证照支撑能力，规范电子证照归集、调用等运行机制，逐步推进各类政务服务业务系统、发证制证系统与电子证照库对接联通，信息资料一次生成、材料复用，一库统管、共享互认。	区大数据中心	区有关部门、单位
50	实行全流程档案电子化管理	配合上级部门统筹规划建设政务服务电子文件和电子档案单套管理体系，实现归档数据收集、整理、检测、入库全过程管理。	区大数据中心、区档案局、区档案馆	区有关部门、单位

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
51	(三) 强化数据整合共享能力 提升平台数据质量和供给能力	配合完善全省纵向全贯通、横向全覆盖的数据资源共享交换体系，丰富公共数据资源供给清单，推动政务服务需求数据“即产生、即汇聚”。2022年12月底前，基本完成数据资源规范化梳理，实现全省政务数据“一本账”管理。强化数据源头治理，提升数据质量和可用性。推进“一网通办”数据标准化管理，优化数据共享申请服务。夯实数据“属地返还”机制，增强基层获取数据的即时性、动态性。	区大数据中心	区有关部门、单位
52	强化数据汇聚分析和展示应用	健全大数据辅助科学决策和精准治理机制，对政务服务事项全生命周期运行数据进行动态监测、科学分析。建设完善政务服务数据分析系统，加强对数据的日常监测、汇聚分析和成效展示，2022年12月底前，实现“事项办理—办事评价—问题整改”全流程闭环管理。	区大数据中心、区行政审批服务局	区有关部门、单位
五、保障措施				
53	(一) 加强组织领导	各部门要充分认识全面推进政务服务体系建设的重要性，切实加强组织领导，落实“一把手”责任，健全工作机制，建立工作台账，明确时间表、路线图，实施项目化管理、工程化推进，有力有序推动各项任务落到实处。省办公厅牵头负责全省政务服务工作的体系建设、统筹推进、监督检查，组织建立健全政务服务责任和标准体系，指导和督促督促各级、各部门提供优质服务、规范、高效的政务服务；省大数据局牵头负责为政务服务体系建设提供数字化支撑；省政府各有关部门按照职责分工，统筹推进本领域的事项梳理、清单衔接和政务服务监督指导工作。各市、县（市、区）政府要落实属地责任，明确政务服务各项工作具体任务和责任分工，探索更多原创性、差异化的改革措施，统筹做好本地区政务服务体系建设运行。乡镇政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。	区政府办公室、区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位，各镇（街道）
54	(二) 加强法治保障	各部门要坚持改革和法治“双轮驱动”，聚焦政务服务优化面临的政策制度障碍。加大有效制度供给，将行之有效并可长期坚持的做法，逐步上升为制度规范，以法治手段推动政务服务体系建设。	区政府办公室、区司法局	区有关部门、单位

序号	改革任务	具体内容	牵头单位	责任单位
55	(三) 加强队伍建设	政务服务大厅综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。鼓励有条件的市、县(市、区)按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作,增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。各级政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范,并对其年度考核等次提出建议。健全培训管理制度,不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。强化政务服务管理机构相关人员力量配备。	行政审批服务局、 区委编办、区人力资源和社会保障局	区有关部门、单位
56	(四) 加强安全保障	要强化“爱山东”政务服务平台安全保障体系建设,落实安全管理主体责任,配合做好分类分级平台建设和数据安全保障,提高“爱山东”政务服务平台风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护,健全不良信息发现机制,强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护,深入推进网络安全知识技能宣传普及。	区大数据中心	区有关部门、单位
57	(五) 加强监督评估	加强对政务服务工作的督促指导,实行“月调度、月通报”,对重点任务完成情况开展专项检查督导,对工作推进迟缓、落实不力的,依法依规严肃问责。以企业和群众实际感受为重要标准,综合运用社会评价、专家论证、第三方评估等方式,广泛听取意见建议,接受社会评价和监督。	区政府办公室、区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位
58	(六) 加强宣传推广	各部门要充分利用多种形式,广泛宣传政务服务便民利企措施,提供通俗易懂的政策解读,正确引导社会预期,积极回应社会关切,营造良好改革氛围。采取“揭榜挂帅”等方式积极开展创新试点,及时总结和复制推广好的经验做法。	区政府办公室、区行政审批服务局、区大数据中心	区有关部门、单位

张店区人民政府办公室 关于印发《张店区 2022 年度深化全国优化 营商环境“以评促转”试点行动方案》的通知

张政办字〔2022〕13 号

各镇政府、街道办事处,区政府有关部门,有关单位:

现将《张店区 2022 年度深化全国优化营商环境“以评促转”试点行动方案》印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 10 日

(此件公开发布)

张店区 2022 年度深化全国优化营商环境 “以评促转”试点行动方案

为深入贯彻《优化营商环境条例》,配合做好全市“以评促转”试点工作,营造市场化法治化国际化便利化的营商环境,以优化营商环境评价,促进老工业城市转型升级,推动制造业竞争优势重构,结合我区实际,现制定如下方案。

一、持续优化建设项目审批,提升投资和建设便利度,推动制造业竞争优势重构

(一)持续推进投资项目审批制度改革扩面提标

1. 打造项目审批“极简化的服务模式,全面推行“拿地即开工”“承诺即开工”“租赁即开工”等灵活高效的审批模式。制定“主题式”“情景式”项目审批流程,实现“精细化”

“差别化”管理,构建便捷高效的工业投资项目审批服务体系。(责任单位:区行政审批服务局、市自然资源和规划局张店分局)

2. 创优项目管家服务品牌,全面推行“齐好办·项目管家”“齐好办·上市管家”全链条服务,推动项目早落地、早建成、早投产,切实发挥好重大项目对老工业城市转型升级的支撑带动作用。(责任单位:区行政审批服务局、区地方金融监管局)

(二)深化工程建设项目审批制度改革

3. 推动工程建设项目审批管理系统迭代升级,完善建设工程设计方案联合审查机制,制定公布工程设计方案审查告知承诺制实施办法,优化提升建设工程规划许可审批服

务效率。(责任单位:区行政审批服务局、区大数据中心、市自然资源和规划局张店分局)

4. 探索建立“一码管地”工作体系,完善“多规合一”“一张蓝图”,统筹项目策划生成机制,推行施工许可“分阶段”“零材料”申报。实行施工图技术审查机制“多审合一”,探索分阶段整合相关测绘测量事项,实现同一阶段“一次委托、成果共享”。(责任单位:市自然资源和规划局张店分局、区住房城乡建设局、区行政审批服务局)

5. 深化区域评估评审扩面提质,推行分阶段联合验收,进一步提高工程建设项目审批效率,为制造业发展创造环境新优势。(责任单位:区行政审批服务局、市自然资源和规划局张店分局、区住房城乡建设局)

(三)打造极优化政务服务环境

6. 持续深化企业开办标准化、规范化、智能化、便利化改革,着力深化信用审批“承诺即入”改革。持续深化办税便利化改革,探索精准服务科技创新企业渠道,强化“一户一策”一揽子税收解决方案。(责任单位:区行政审批服务局、张店税务局、区科技局)

7. 巩固提升全领域“无证明城市”建设成果,积极推进“互联网+政务服务”一体化,发布新一批免提交证明证照事项清单。(责任单位:区大数据中心、区行政审批服务局、区司法局、区政府办公室)

8. 完善多渠道政企沟通交流机制,推行服务企业专员制度和优化营商环境监督员制度。依托“淄惠企·服务企业云平台”,实现政策智能精准推送服务,为企业发展营造高效便捷的服务环境。(责任单位:区工业和信息化局、区工商联)

二、增强要素资源保障能力,支持市场主体创新发展,促进传统产业改造升级

(四)提升金融要素供给质效

9. 发挥金融辅导作用,积极开展银企精准对接活动,多举措加大金融惠民保企政策的宣传力度,提升企业、群众知晓率,让好政策抵达企业身边、走进群众心里。(责任单位:区地方金融监管局)

10. 大力实施信贷扩容工程,用好“政银担”“贷款直通”等政策平台,做好“技改贷”“人才贷”等宣传推广工作,推动政策落地见效,缓解中小微企业的融资难题。(责任单位:区地方金融监管局)

11. 持续壮大“政府性融资担保体系”,对符合条件的创新创业企业融资担保实行“零费率”“见贷即保”担保。落地落实“供应链+担保”融资模式,加大对先进制造业、战略性新兴产业、产业链供应链的担保支持。(责任单位:区财政局)

12. 实施新一轮资本市场突破计划,构建分层次、分行业、分梯队的滚动培育机制,壮大资本市场的“张店板块”。(责任单位:区地方金融监管局)

13. 充分发挥新旧动能转换基金引导作用,围绕重大项目开展股权投资,通过市场化方式,带动社会资本投资支持制造业竞争优势重构项目建设。(责任单位:区财政局)

(五)加强创新人才集聚引领

14. 构建“人才+平台+项目”一体化人才培养模式,聚焦产才精准深度融合,推动产业链、资金链、人才链、技术链“四链合一”,完善行业领军人才、高端人才引进和储备机制,探索实行平台引才、政策引才、以才引才的联动模式。(责任单位:区委组织部、区科技局、区工信局、区人力资源和社会保障局、区地方金融监管局)

15. 深化引才留才用才机制改革,深入

推进“揭榜挂帅·全球引才”机制,建立完善需求端、供给端、服务端“三端”协同发力的引才机制,以全球智库大脑破解发展难题。(责任单位:区科技局、区委组织部)

16. 推行人才政策落实“政策找人、无形认证、免申即享”工作模式,全方位优化高层次人才发展环境。(责任单位:区委组织部、区人力资源和社会保障局)

(六)促进跨境贸易便利化

17. 实施外资品质提升攻坚行动,细化外商投资“首席服务”保障制度,围绕重点产业链条,引导外商投资向高端产业聚集。(责任单位:区商务局)

18. 充分发挥跨境电商助力传统产业转型升级的积极作用,抓住我市获批跨境电子商务综合试验区的机遇,建设跨境电商综合服务平台,重点招引一批跨境电商头部企业,培育外贸新增长点。(责任单位:区商务局)

(七)打造全链条创新创业生态体系

19. 创新“政府引导+中介市场化”科技成果转化模式,健全完善“创业苗圃+孵化器+加速器+产业园区”全生命周期创新创业孵化体系。打造智能制造领域全生命周期创新创业载体链条。(责任单位:区科技局)

20. 实施产业链群聚合行动,围绕新材料产业规划布局和8条重点产业链,做好补链延链强链文章。优化传统产业改造提升,创新实施数字化“千项技改、千企转型”工程,加快装备换芯、生产换线、机器换人、产业链上云、园区上线、场景应用六大行动,大规模推动企业“上云、用数、赋智”,激发传统产业活力。(责任单位:区工业和信息化局)

21. 建立“涌现一个、入库一个、支持一个”的新经济发展体制机制,支持企业参与场景建设,促进形成新经济种子企业、瞪羚

企业、独角兽企业接续发展梯队。(责任单位:区工业和信息化局、区发展改革局)

三、探索实施包容审慎监管,保护市场主体合法权益,助力新经济健康发展

(八)营造包容审慎的监管环境

22. 健全完善市场主体信用承诺机制,全面推开企业信用管理工作,争创省级社会信用体系建设典型城市。(责任单位:区发展改革局)

23. 继续深化信息化、标准化“两化”融合,进一步拓展智慧监管一体化应用平台场景应用范围,提升智慧监管水平。推进“双随机、一公开”监管与信用风险分类系统深度融合,探索“你点我查”社会共治模式,提高群众参与度,增强抽查精准性、靶向性。(责任单位:区市场监管局)

24. 聚焦包容审慎监管,推行信用“唤醒”服务模式,扎实推进“沙箱”监管,着力提升智慧监管水平,积极打造市场主体放心投资、舒心经营的良好发展环境。(责任单位:区市场监管局)

(九)加强知识产权创造、保护和运用

25. 围绕战略性新兴产业,开展专利导航和知识产权运营服务,实现专利快速审查与确权,有效提升我区高价值发明专利增量和增长率。(责任单位:区市场监管局)

26. 探索完善知识产权“严、大、快、同”保护体系,深入落实知识产权惩罚性赔偿制度,健全知识产权质押融资风险分担机制和质物处置机制,加大跨地区、跨部门知识产权保护协作,实现境内流通环节保护和进出口环节保护无缝衔接。(责任单位:区市场监管局)

(十)打造公平规范的法治环境

27. 在涉企犯罪打击上,建立“零延迟”机制,实行挂牌督办,确保打击行动快速及

时、涉案资金快速冻结、涉案财物快速返还。
(责任单位:张店公安分局)

28. 在企业法律服务上,动态完善服务企业保障企业家干事创业“十条措施”,扎实推进暖企安商 14 条措施落地。成立“一带一路”法律服务团,为企业合规体系建设提供支撑。(责任单位:张店公安分局、区法院、区司法局)

29. 在涉企案件审判上,深化案件繁简分流机制改革,推行“调解为主、速裁支撑、精审兜底”新型办案模式,建立执行联动机制,

提升投资者诉讼便利度,为经济高质量发展创造良好的法治环境。(责任单位:区法院)

为确保试点行动方案落到实处,各有关部门单位要按照工作项目化、项目清单化要求,逐项细化工作目标、工作措施、责任分工和工作时限,抓好试点任务落实。同时,多渠道、多形式、多层次进行宣传推介,努力培育一批在全国及省市立得住、过得硬的典型经验和成功实践,形成可复制、可推广的工作机制和创新成果,不断提升“张店服务”品牌影响力。

张店区人民政府办公室 关于印发《张店区贯彻落实淄博市人民政府办公室关于印发〈淄博市贯彻落实鲁政发〔2021〕25 号文件做好全民科学素质提升重点任务分工方案〉的通知》的通知

各镇政府、街道办事处,区政府有关部门,有关单位:

为贯彻落实《淄博市贯彻落实鲁政发〔2021〕25 号文件做好全民科学素质提升重点任务分工的通知》要求,提高我区全民科学素质,经区政府同意,现将《张店区贯彻落实鲁政发〔2021〕25 号文件做好全民科学素质提升重点任务分工方案》印发给你们,请结合各自职责和工作实际,按照分工方案履职尽责、密切配合,共同抓好各项任务落实。区全民科学素质领导小组将加强工作调度,强化督促督导,确保到 2025 年,全区公民具备科学素质的比例达到 16.5%以上,城乡、

区域、人群科学素质发展不均衡明显改善;“科学普及与科技创新同等重要”的机制探索取得有效进展;科普主体多元化、设施体系化、手段信息化、活动品牌化的工作体系不断完善;科学精神在全社会广泛弘扬,尊重科学、崇尚创新的社会氛围日益浓厚;科普供给侧改革成效明显,科普公共服务能力有效提升;科学文化软实力持续增强,人的全面发展和社会文明程度实现新提高,为推进宜居宜业幸福张店建设夯实全民科学素质基础。

张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 19 日

张店区贯彻落实鲁政发〔2021〕25号文件做好全民科学素质提升重点任务分工方案

项目	主要内容	重点任务	责任分工
一、实施 五项提升 行动	(1) 弘扬和传承科学精神	坚持立德树人，将科学精神和科学家精神贯穿于育人全链条，积极争取和承接上级部门开展的科学家精神进校园活动，把科学精神融入课堂教学和课外实践活动，培养学生爱国情怀、社会责任感、创新精神，提升创新能力。	区委宣传部、区教育和体育局、区科技局、团区委、区科协按职责分工负责
	(2) 加强基础教育阶段科学教育	鼓励启发式、探究式、开放式教学，培养青少年创新思维，引导学生个性化发展，培育更多有创新潜质的青少年。加强农村中小学科学教育基础设施建设，推进科学教育资源和资源配备向农村倾斜。完善初高中学业水平考试和综合素质评价机制，加快推进信息技术与科学教育融合发展，推行场景式、体验式、沉浸式学习。	区教育和体育局、区科协按职责分工负责
	(3) 加强科技创新后备人才培养	支持高校加强基础学科拔尖学生培养，对有科学家潜质的大学生进行个性化培养。落实省青少年科普教育330工程、市青少年“蒲公英计划”，进一步健全完善区级青少年科技竞赛体系，系统谋划好全区青少年科技类竞赛活动的参与、推荐等工作，多渠道为科技创新后备人才成长搭建平台。	区教育和体育局、团区委、区科协按职责分工负责
	(4) 推动校外科学教育资源有效贯通	积极探索馆校联合育人工作机制，充分利用各级各类科技馆、博物馆、科普教育基地等资源，引导中小学广泛开展科学教育和实践活动。积极争取和承接上级部门开展的科普大篷车进校园、数字科技教育、科普巡展进校园活动。支持高校、科研机构、医疗卫生机构、机关和企业等单位等开发开放优质科教资源，鼓励科技工作者进校园，开展科学科普教育活动，积极组织参与青少年科技节、科学营、科学体验、科技小论文（发明、制作）等科学教育实践活动。强化对家庭科学教育的指导，注重学龄前儿童科学启蒙教育。	区教育和体育局、区科技局、市自然资源和规划局张店分局、市生态环境局张店分局、区水利局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区应急局、区市场监管局、团区委、区妇联、区科协按职责分工负责
	(5) 提升教师科学素质	将科学精神、新科技知识和技能作为教师培训的重要内容，加大对数学、物理、化学、生物学、通用技术、信息技术等学科教师的培训力度。加强科学教师队伍建设，扩大中小学科学教师覆盖面，建立完善科学教师评价机制。加大科学教师培训力度，每年培训科技辅导员200人次。	区教育和体育局、区科协按职责分工负责

项目	主要内容	重点任务	责任分工
一、实施 五项提升 行动	(1) 倡树科学理性的思想观念	深入开展文化科技卫生“三下乡”、科技活动周、食品安全宣传周、防灾减灾日、全国科普日等主题活动, 围绕保护生态环境、节约能源资源、绿色生产、食品安全、防灾减灾、卫生健康、移风易俗等内容进行科普宣传教育, 传播科学的生产生活理念, 提高农民科学文化素养。	区委宣传部、区科技局、市自然资源和规划局张店分局、市生态环境局张店分局、区交通运输局、区文化和旅游局、区农业农村局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区应急管理局、区市场监管局、区科协按职责分工负责
	2. 农民科学素质提升行动	以技术应用普及、生产技能提高、知识素质提升为重点, 分层、分类、多形式开展现代高素质农民农业全产业链培训, 培训高素质农民80人次。开展农民职业技能鉴定和技能等级认定、专项职业能力考核、农村电商技能人才培养、农民科学素质网络竞赛。落实农村实用人才培养计划, 推荐齐鲁乡村之星, 深入实施乡村巾帼人才培育集聚行动, 提升农村妇女科技文化素质。引导社会科普资源向农村倾斜, 提升农村低收入人口职业技能, 增强内生发展能力。	区人力资源和社会保障局、区农业农村局、团区委、区妇联、区科协按职责分工负责
	(3) 实施乡村振兴科技支撑行动	围绕打造乡村振兴齐鲁样板淄博特色板块, 鼓励高校和科研院所、科技企业、专业社会组织开展农业科技服务。深入推行科技特派员制度, 支持家庭农场、农民合作社、农业社会化服务组织等新型农业经营主体和服务主体, 广泛开展科技示范, 引领现代农业发展。依托基层科普行动计划、山东省科普示范工程, 建立健全农村(社区)科协、农技协、科技小院等组织, 开展乡村振兴科普行动, 推广普及农业先进适用技术, 促进科技助力乡村振兴。	区教育和体育局、区科技局、区农业农村局、区科协按职责分工负责
	(1) 强化理想信念和职业精神宣传教育	持续深化“中国梦·劳动美”主题教育、开展最美职工“最美职工”选树、职业道德建设选树、青年建功、巾帼建功等活动, 大力弘扬劳模精神、科学家精神、劳动精神、工匠精神, 营造劳动光荣的社会风尚、精益求精的敬业风采和勇于创新的文化氛围。	区委宣传部、区人力资源和社会保障局、区总工会、团区委、区妇联按职责分工负责
	3. 产业工人科学素质提升行动	构建多层次技能人才培养体系, 深化职普融通、产教融合、校企合作, 提升劳动者职业技能, 增强就业创业能力。加强全员创新企业技师工作站、劳模工匠人才创新工作室等技能人才培养载体建设, 打造技能人才成长舞台。开展全区职工创新创意竞赛, 参与淄博首席技师选拔, 选树“张店工匠”“张店金牌工匠”, 推荐“淄博工匠”“淄博金牌工匠”“齐鲁工匠”“齐鲁大工匠”, 推动大众创业、万众创新。	区教育和体育局、区人力资源和社会保障局、区总工会、团区委按职责分工负责

项目	主要内容	重点任务	责任分工
3. 产业工人科学素质提升行动	(3) 实施职业技能提升行动	在在职前职业培训中突出科学素质、安全生产等内容, 针对市场变化、企业发展、技术更新教育和新等构建普惠化、市场化、多元化、多样化、规范化相统一的终身职业技能培训制度。通过教育培训, 提高职工安全、职业健康意识和自我保护能力。开展一线职工“求学圆梦行动”, 提升职工学历层次和技术技能水平。	区教育和体育局、区人力资源和社会保障局、区交通运输局、区卫生健康局、区应急管理局、区总工会、团区委按职责分工负责
	(4) 提升产业工人科学素质	开展理想信念和职业精神宣传教育, 大力弘扬企业家精神, 积极发挥企业家提升产业工人科学素质的示范引领作用。鼓励企业积极培养使用创新型技能人才, 在关键岗位、关键工序培养使用高技能人才。加强新经济、新业态中出现的职业新信息、现代服务业务以及人工智能、云计算、大数据等领域的职业、战略性新兴产业、现代服务业务以及人工智能、云计算、大数据等领域的职业技能培训。发挥企业和社会组织作用, 开展职业能力水平评价。依托“科创中国”“科创山东”平台, 探索建立企业科技创新和产业工人科学素质提升的双促进机制。	区委宣传部、区工业和信息化局、区人力资源社会保障局、区总工会、区科协按职责分工负责
一、实施五项提升行动	(1) 实施智慧助老行动	发挥老科协、老年大学、养老服务机构、社区科普大学等作用, 普及智能手机应用等实用技术和技能, 提升老年人运用智能技术的能力, 帮助老年人跨越数字鸿沟。增强老年人防诈骗和科学意识, 有效预防和应对网络诈骗、电信诈骗。	区委宣传部、区委网信办、区委老干部局、区工业和信息化局、张店公安分局、区民政局、区卫生健康局、区科协按职责分工负责
	(2) 开展健康科普服务	推动老年人健康科普进社区、进乡村、进家庭, 开展科学大讲堂、健康大讲堂、老年健康宣传周等活动, 利用广播、电视、报刊、网络等各类媒体, 发挥社区老年人日间照料中心、新时代文明实践中心等阵地作用, 普及科学膳食、食品安全、心理健康、体育锻炼、合理用药、应急处置等知识, 提高老年人健康素养。	区委宣传部、区民政局、区卫生健康局、区应急管理局、区市场监管局、区科协按职责分工负责
	(3) 实施银龄科普行动	积极开发老年科技资源, 大力发展老年科技志愿者组织和队伍, 鼓励开展科普报告等志愿服务活动, 充分发挥老专家在决策咨询、科技创新、科普普及等方面的作用。	区民政局、区卫生健康局、区科协按职责分工负责
5. 领导干部和公务人员科学素质提升行动	(1) 深入贯彻落实新发展理念	立足新发展阶段, 服务构建新发展格局, 聚焦高水平科技自立自强, 切实找准将新发展理念转化为实践的切入点、结合点和着力点, 提高领导干部和公务人员科学履职水平, 强化科学素质建设, 助推高质量发展。	区委组织部、区委宣传部按职责分工负责

项目	主要内容	重点任务	责任分工
一、实施 五项提升 行动	5. 领导干 部和公务 员科学素 质提升行 动	认真贯彻落实《干部教育培训工作条例》《公务员培训规定》，将科学素质内容列入区委党校（行政学院）教学计划，将科学精神、科学思想培养，把握科学发展规律能力提升，作为领导干部和公务员教育培训的重要内容 and 长期任务；利用“学习强国”“灯塔—党建在线”等平台，加强前沿科技知识和全球科技发展趋势学习。	区委组织部、区委党校、区科协按 职责分工负责
		不断完善干部考核评价机制，在公务员录用考试和任职考察中，强化科学素质有关要求并有效落实。	区委组织部
二、实施 四项重点 工程	1. 科技资 源科普化 工程	<p>结合科研任务加强科普工作，以科技创新基地为载体强化科普工作，积极挖掘培育科普类项目提名山东省科技进步奖，科普工作实绩可作为科技人员职称评聘参考依据，引导企业和社会组织建立有效的科技资源科普化机制。</p> <p>利用高校、科研机构、企业、创新平台等利用科技资源开展科普工作。加强与区融媒体中心、专业科普组织合作联动，及时宣传普及重大科技成果。建设科学传播专家工作室，落实科普产业发展支持政策，激发社会多元主体参与科普的活力，构建政府、社会、市场等协同推进的社会化科普工作大格局。</p>	区科技局、区人力资源和社会保障 局、区科协按职责分工负责
		充分利用国家、省、市科学家精神报告团开展报告、宣讲活动，大力弘扬科学家精神。加强科研诚信和科技伦理建设，深入开展科学道德和学风建设宣讲活动，加强科技人才选树举荐工作，引导广大科技工作者成为践行科学家精神的表率。增强科技人员科普能力，针对社会热点、焦点问题，主动、及时、准确发声，积极回应社会关切。	区委宣传部（区融媒体中心）、区 发展改革委、区教育和体育局、区 科技局、区科协按职责分工负责
		积极参与科普创作、科普宣讲等赛事活动。遴选一批优秀科普原创作品、科普宣讲人才，探索建立科普创作、科普人才库。扶持科普创作人才成长，培养科普创作、科普宣讲领军人物。	区委组织部、区委宣传部、区科技 局、区科协按职责分工负责
		提高科学传播数字化水平，推动“科普中国”资源落地应用，发展壮大信息员队伍，及时分发和推送科普信息内容。推进传统媒体与新媒体深度融合，鼓励公益广告增加科学传播内容，实现科普内容多渠道全媒体传播。引导主流媒体加大科技宣传力度，增加科普内容、增设科普专栏。大力发展新媒体科学传播，加强媒体从业人员科学传播能力培训，促进媒体与科学共同体的沟通合作，打造品牌科普栏目。	区委宣传部、区文化和旅游局、区 科协按职责分工负责
	2. 科普信 息化提升 工程	<p>（1）提升科普 创作能力</p> <p>（2）提升全媒 体科学传播能 力</p>	区委宣传部、区文化和旅游局、区 科协按职责分工负责

项目	主要内容	重点任务	责任分工
二、实施 四项重点 工程	2. 科普信息化提升工程	加强“互联网+科普”建设，推进科普与大数据、云计算、人工智能、区块链等技术深度融合，促进传播方式、组织动员、运营服务等创新升级。强化科普信息落地应用，推动与智慧教育、智慧城市、智慧社区等深度融合，实现多渠道共融、立体式传播，推进科学传播提质增效。	区教育和体育局、区工业和信息化局、区农业农村局、区大数据局、区科协按职责分工负责
		积极融入全域公园城市建设，突出户外科普设施建设，增加科普基础设施总量，完善布局，提升科普基础设施服务能力。积极推荐申报各级各类科普教育基地，积极争取“基层科普行动计划”项目，重点向青少年科技科普教育阵地倾斜，指导推进中小学科普场地建设。探索利用社会资本投入公共性科普文化基础设施建设，引导和促进各级各类公园、车站、电影院等公共场所强化科普服务功能。	区发展改革委、区教育和体育局、区财政局、区市场监管局、区综合行政执法局、区科协按职责分工负责
	3. 科普基础设施建设工程	推动科普场馆与博物馆、文化馆等融合共享，构建服务科学文化素质提升的现代科普场馆体系。鼓励企业、驻张店高校、科研机构以及其他社会力量建设专题科普场馆并向社会公众开放。充分用好省、市科技馆，科普大篷车、数字科技馆等优质资源，加大社区科技馆、校园科技馆等建设力度，推动科普公共服务均等化和优质化。	区发展改革委、区文化和旅游局、区科协按职责分工负责
		认真组织做好国家、省、市科普教育基地申报创建工作，发挥其示范引领作用。鼓励和支持各行业各部门建立科普教育、研学、实践等基地，推动在公园、广场、车站、旅游景点等公共场所建设户外科普宣传设施，鼓励图书馆、文化馆、博物馆等公共设施开展科普活动。开发利用有条件的工业遗产和闲置淘汰生产设施，建设科技馆博物馆、工业博物馆、安全体验馆和科普创意园。	区发展改革委、区工业和信息化局、市自然资源和规划局张店区分局、市生态环境局张店分局、区交通运输局、区水利局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区应急管理局、区市场监管局、区教育和体育局、区消防救援大队、区总工会、区科协按职责分工负责
4. 基层科普能力提升工程	(1) 建立应急科普协调联动机制	加强应急科普网络建设，坚持日常宣教与应急宣传相统一，纳入各级突发事件应急工作规划和协调机制。完善应急科普宣传长效机制，充分利用社区网格工作群、无线广播和应急广播大喇叭等平台，广泛宣传应急科普知识。加强部门之间、媒体之间的沟通协作，开展传染病防治、防灾减灾、应急避险、消防安全常识等主题科普宣教活动。建立应急科普专家队伍，提升应急管理人員和媒体人員的常态化应急科普工作能力。	区委宣传部、区教育和体育局、区科技局、区水利局、区卫生健康局、区应急管理局、区消防救援大队、区总工会、区科协按职责分工负责

项目	主要内容	重点任务	责任分工
二、实施 四项重点 工程	(2) 加强基层 科普服务体系 和专兼职科普 队伍建设	推动形成区域构建科普资源集散中心，形成以新时代文明实践中心（所、站）、党群服务中心、社区服务中心（站）等为阵地，以志愿服务为重要手段的基层科普服务体系。发展科普场馆、科普基地、高校、科研院所、科技企业、新媒体单位等领域专兼职科普人才队伍。建立各级科普志愿服务组织（协会、联盟、服务队），动员科技工作者、科普爱好者加入科技志愿服务队伍。	区委组织部、区委宣传部、区委教育 和体育局、区科技局、区民政局、 区科协按职责分工负责
	4. 基层科 普能力提 升工程	立足全民参与、普惠共享，着力打造全国科普日品牌，广泛开展社会需要、群众喜欢、影响力大、服务面广的系列科普活动。实施主题科普联合行动，打造贯穿全年的经常化科普工作链条。举办科学讲堂、科普创作、科普宣讲等重点活动，推进科普宣传进农村、进社区、进企业、进学校、进家庭，形成全民参与科普的局面。	区委宣传部、区教育和体育局、区 科技局、区文化和旅游局、区卫生 健康局、区应急局、区市场监管 局、区消防救援大队、区科协按职 责分工负责
三、组织 实施与保 障	1. 加强组织领导	各镇（街道）、区全民科学素质工作领导小组成员单位负责本分工方案的实施工作，把全民科学素质建设纳入重要议事日程。各有关部门单位按照全民科学素质建设的总体部署，将相应任务目标列入工作规划和计划，充分履行工作职责，密切协作配合，形成工作合力。区全民科学素质工作领导小组要加强对实施工作的指导，研究制定促进实施工作的重要政策措施，协调解决实施中有关重大问题。区科协牵头实施工作，完善科学素质建设工作机制，加强综合协调和服务工作，积极推进科学素质建设。	全民科学素质工作领导小组成员单 位，各镇政府、街道办事处，按职 责分工负责
	2. 强化条件保障	落实国家促进科普工作发展、加强科普基础设施建设等有关法律和法规政策实施，完善我区科普工作的相关政策措施。各镇政府、街道办事处按规定安排经费支持科普事业发展，加强科普经费管理和绩效评价，确保专款专用和资金使用效果。各有关部门要统筹考虑和落实科普经费。拓展科普资金来源渠道，探索发挥市场在科普资源配置方面的重要作用，鼓励引导社会机构、企业、个人兴办科普事业，对在科普工作中作出突出贡献的集体和个人给予通报表扬。	全民科学素质工作领导小组 成员单位，各镇政府、街道办事处， 按职责分工负责
	3. 完善工作机制	完善科普统计制度，适时开展全区全民科学素质行动目标任务落实情况的监测分析、效果评估。推动将人均科普经费、公民科学素质水平等指标纳入科技创新发展等评价体系，把监测分析和评估结果作为经济社会高质量发展的重要依据。加强市、区科普交流合作，丰富交流合作内容，拓展交流合作渠道。	全民科学素质工作领导小组成员单 位，各镇政府、街道办事处，按职 责分工负责

张店区人民政府办公室 关于公布 2022 年张店区工业企业 “亩产效益”评价结果的通知

张政办字〔2022〕15 号

各镇政府、街道办事处,区政府有关部门,有关单位:

为深入贯彻落实“亩产效益”评价改革工作,加快推进供给侧结构性改革,优化社会资源配置,促进我区经济高质量发展,根据《张店区 2022 年“亩产效益”评价改革工作实施方案》要求,已对全区参与“亩产效益”评价的 42 家规模以上工业企业、59 家规模以上工业企业实施综合评价。经区政府同意,现将评价结果予以公布。

附件:

1. 2022 年张店区规模以上工业企业“亩产效益”评价分类结果
2. 2022 年张店区规模以下工业企业“亩产效益”评价分类结果

淄博市张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 25 日

(此件公开发布)

附件 1

2022 年张店区规模以上工业企业“亩产效益”评价分类结果

序号	企业全称	分类等级
1	山东科汇电力自动化股份有限公司	A(优先发展类)
2	淄博济铁工务轨道装备制造有限公司	A(优先发展类)
3	淄博汇德饲料机械有限公司	A(优先发展类)
4	淄博美林电子有限公司	A(优先发展类)
5	淄博贝林电子有限公司	A(优先发展类)
6	山东安澜电力科技有限公司	A(优先发展类)
7	山东淄博新航实业有限责任公司	A(优先发展类)
8	山东元星电子有限公司	B(支持发展类)
9	山东辰祥电气设备有限公司	B(支持发展类)
10	山东伯仲真空科技股份有限公司	B(支持发展类)

序号	企业全称	分类等级
11	淄博贝格工贸有限公司	B(支持发展类)
12	淄博泰光电力器材厂	B(支持发展类)
13	安泰爱科科技有限公司	B(支持发展类)
14	淄博华澳化工有限公司	B(支持发展类)
15	淄博环亚钢球有限公司	B(支持发展类)
16	山东天音生物科技有限公司	B(支持发展类)
17	淄博旭升化工有限公司	B(支持发展类)
18	山东津达线缆有限公司	B(支持发展类)
19	山东联美弹簧科技股份有限公司	B(支持发展类)
20	淄博冠中混凝土有限公司	B(支持发展类)
21	山东东华医疗科技有限公司	B(支持发展类)
22	淄博亚华信橡塑有限责任公司	B(支持发展类)
23	山东恒昌医疗科技股份有限公司	C(提升发展类)
24	山东计保电气有限公司	C(提升发展类)
25	山东工泵电机有限公司	C(提升发展类)
26	淄博托尼沃克体育用品科技有限公司	C(提升发展类)
27	淄博佳兴包装制品有限公司	C(提升发展类)
28	山东森杰清洁科技有限公司	C(提升发展类)
29	山东汇能电气有限公司	C(提升发展类)
30	淄博海易胶固材料有限责任公司	C(提升发展类)
31	山东亮正新材料科技有限公司	C(提升发展类)
32	山东百食佳食品科技有限公司	C(提升发展类)
33	山东兴玉机械科技有限公司	C(提升发展类)
34	山东泰霸管业有限公司	C(提升发展类)
35	淄博鑫光新材料科技有限公司	C(提升发展类)
36	淄博美田农药有限公司	C(提升发展类)
37	淄博佳柔服饰有限公司	C(提升发展类)
38	山东俊风家具有限公司	C(提升发展类)
39	淄博牵引电机集团股份有限公司	C(提升发展类)
40	山东世安超纤新材料有限公司	C(提升发展类)
41	淄博鸿烨上勤医疗科技有限公司	D(限制发展类)
42	淄博张店鲁南化工有限公司	D(限制发展类)

附件 2

2022 年张店区规模以下工业企业“亩产效益”评价分类结果

序号	企业全称	分类等级
1	淄博鑫实化工设备有限公司	A(优先发展类)
2	淄博金乔高颈法兰厂	A(优先发展类)
3	山东鑫旭集团有限公司	A(优先发展类)
4	淄博森雅塑料制品有限公司	A(优先发展类)
5	山东航通工贸有限公司	A(优先发展类)
6	淄博赛垦化工设备有限公司	A(优先发展类)
7	山东硕龙橡胶有限公司	A(优先发展类)
8	淄博元和机电工程有限公司	A(优先发展类)
9	淄博颂工机械有限公司	A(优先发展类)
10	淄博盘广塑胶有限公司	A(优先发展类)
11	淄博齐曜工贸有限公司	A(优先发展类)
12	淄博特锐磨具有限公司	B(支持发展类)
13	淄博燕诚工贸有限公司	B(支持发展类)
14	淄博炳砚电气设备有限公司	B(支持发展类)
15	淄博东宇电气科技有限公司	B(支持发展类)
16	淄博冲旋机械有限公司	B(支持发展类)
17	山东翔瑞电子科技有限公司	B(支持发展类)
18	淄博奥能电力设备有限公司	B(支持发展类)
19	淄博骏马电子有限责任公司	B(支持发展类)
20	淄博华骏纺织有限公司	B(支持发展类)
21	山东中安电力科技有限公司	B(支持发展类)
22	淄博新时代仪表制造有限公司	B(支持发展类)
23	淄博星瀚新材料有限公司	B(支持发展类)
24	淄博资鑫通用设备有限公司	B(支持发展类)
25	淄博质恒工贸有限公司	B(支持发展类)
26	淄博张店星铄工艺品厂	B(支持发展类)
27	山东步森木业有限公司	B(支持发展类)
28	山东金润泽新材料科技有限公司	B(支持发展类)
29	山东利美包装制品有限公司	B(支持发展类)
30	淄博起飞电气设备有限公司	B(支持发展类)
31	淄博万浦塑业有限公司	B(支持发展类)
32	山东方鑫游乐设备有限公司	B(支持发展类)

33	淄博计保互感器研究所(有限公司)	B(支持发展类)
34	山东中鼎电气有限公司	C(提升发展类)
35	山东飞龙制冷设备有限公司	C(提升发展类)
36	山东科力新材料有限公司	C(提升发展类)
37	淄博宝鑫磨料磨具有限公司	C(提升发展类)
38	山东百超精密钣金有限公司	C(提升发展类)
39	淄博康华环保设备有限公司	C(提升发展类)
40	淄博圣马化工有限公司	C(提升发展类)
41	山东宇峰维创电子有限公司	C(提升发展类)
42	山东美盛医疗用品有限公司	C(提升发展类)
43	淄博强晟塑料制品有限公司	C(提升发展类)
44	淄博鸿轩轻工制品有限公司	C(提升发展类)
45	山东中科机械再制造有限公司	C(提升发展类)
46	淄博铭清塑料制品有限公司	C(提升发展类)
47	淄博精诚木业有限公司	C(提升发展类)
48	淄博贝壳家居有限公司	C(提升发展类)
49	淄博五环防腐设备有限公司	C(提升发展类)
50	淄博博迅陶瓷原料有限公司	C(提升发展类)
51	山东义科节能科技股份有限公司	C(提升发展类)
52	淄博庄园塑胶有限公司	C(提升发展类)
53	淄博博元堂红木家具文化发展有限公司	C(提升发展类)
54	淄博知峰服饰有限公司	C(提升发展类)
55	淄博阿里山工贸有限公司	C(提升发展类)
56	淄博良明印刷有限公司	C(提升发展类)
57	淄博鲁宝面粉有限公司	C(提升发展类)
58	淄博海纳尔炉业有限公司	C(提升发展类)
59	淄博圣伦包装制品厂	D(限制发展类)

张店区人民政府办公室

关于印发张店区 12345 政务服务便民热线工作考核办法(试行)的通知

张政办字〔2022〕16 号

各镇政府、街道办事处,区政府各部门,各有关单位:

《张店区 12345 政务服务便民热线工作考核办法(试行)》已经区委、区政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

淄博市张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 26 日

(此件公开发布)

张店区 12345 政务服务便民热线工作考核办法(试行)

为进一步推进我区 12345 政务服务便民热线工作的制度化、规范化、科学化,提高市民投诉事项的办理质量和群众满意率,结合我区实际,特制定本考核办法。

一、考核对象

各镇和街道办事处,承担承办任务的相关部门和单位;各村居和城市社区。

二、考核方式

12345 政务服务便民热线工作考核实行月度考核与年度考核相结合的方式进行。月度考核重点考核热线事项办理情况;年度考核由建立完善体制机制得分、热线事项办理月度得分、年度满意率和投诉办结量得分三

部分组成。

各镇办与区相关部门、单位按照以上内容分别考核,分别排名;各村居和城市社区每月按照承办投诉件数量、办理情况满意率进行排名。

三、考核内容

(一)建立完善体制机制(10 分)

1. 各镇办党(工)委会议、相关部门和单位党组(党委)会研究调度热线事项办理工作每月不少于 2 次。各镇办、相关部门和单位主要负责同志认真履行“第一责任人”职责,对复杂、疑难问题亲自签批、亲自协调、亲自落实,按要求参加区市民投诉中心组织

的“主要负责人到 12345 政务服务便民热线回访”工作。单位每月至少组织 1 次不满意件“回头看”。(2 分)

2. 建立符合各单位实际的投诉工作处理流程和工作体系。各单位主要负责同志亲自抓,明确一名班子成员靠上抓,在派发、转办、承办、报送等各个环节明确责任科室(社区或委办)和责任人。(2 分)

3. 建立审核报送制度。结合各单位自身实际情况,明确各个环节的审核人员,明确投诉工单各个层级的报送程序,在上报的各个环节由相关责任人进行背书签字。(2 分)

4. 建立分析研判制度。各单位要对管辖范围内的投诉情况不定期进行分析,找出投诉的重点并形成分析报告,针对重点投诉问题开展集中整治行动,避免因同类问题再次产生大量投诉。及时汇聚市民建议并向区市民投诉中心报送,各镇、街道办事处每年不少于 4 条,各相关部门、单位每年不少于 2 条。(2 分)

5. 及时报送本单位热线事项办理工作的好经验、好做法,经审核被《周报》、《月报》等采用的,各镇、街道办事处每年不少于 4 条,各相关部门、单位每年不少于 1 条。(2 分)

(二)热线事项办理(60 分)

热线事项办理月度考核按百分制考核,实行一月一考核、一月一排名、一月一通报,按 12 个月平均得分的 60%计入年度考核得分。年度考核得分最高分与最低分分差设置为 20 分,按照实际得分情况进行换算,各镇办与区相关部门、单位分别考核,分别排名。(下列扣分情况涉及的重办、续报、督办、专报等扣分项累计重复扣分;下列扣分情况承办单位经分管区领导审核报送区主要领导审定后确定不予扣分的列入考核成绩)

1. 派件受理:

各承办单位在接到区市民投诉中心转办的工单后,应在 1 小时内进行初步审核,对于经核实不属于我区办理事项的工单应在半天内向区市民投诉中心提出申请,经审核后确定不属于职责范围的工单方可进行回退,其余情况均应受理。

涉及我区各承办单位工作职责交叉和监管空白的工单由区市民投诉中心指定的承办单位作为牵头单位进行处理,各单位不得以各种理由拒收工单。

各承办单位未经区市民投诉中心审核批准拒不接收派发工单的,每件扣 1 分;承办单位主动牵头处理工单的,每件加 1 分;主动牵头单位有权对造成扣分工单的协助配合单位办理情况进行评价扣分。

2. 回退件:

(1)不在我区受理范围的回退工单,应当自收到之日起半天内申请回退,超期退件每件扣 0.5 分,造成市级扣分的,每件扣 1 分。

(2)属于我区范围但承办单位认为不在其受理范围的工单,承办单位应在半个工作日内以书面发函的方式报区市民投诉中心进行认定,发函时必须说明回退理由和依据,未按时限报送和未详细写明理由和依据的,每件扣 0.5 分;在未确定改派工单之前仍由原承办单位继续处理此工单并承担考核扣分,发函后经审核认定仍由回退单位办理的,每件扣 1 分;造成市级扣分的,每件扣 2 分。

3. 对接件:

(1)市、区热线平台对回复内容有疑问对接承办单位时,承办单位需就问题认真回复,拒不回复和回复不准确的每件次扣 1 分。

(2)需承办单位再次联系投诉人解释的,

承办单位要在时限内联系投诉人并做好解释工作,及时将联系情况上报区热线平台,拒不联系和报送的每件次扣1分,造成重办的按照重办要求扣分。

4. 申请延期件:

期限内无法办结的工单,应当在到达办理期限(市、区要求的最短时限)前1个工作日内提出延期申请,否则每件扣0.5分;申请延期未被批准而导致市级扣分的,按市级超期件要求扣分。

5. 超期件:

办理期限内未回复的工单(包括领导批示件及其他书面交办件)为超期件,每超期1天扣0.5分,导致市级扣分的每超期1天扣1分。

6. 重新办理件:

对于重办工单各承办单位应严格审核工单的报送内容,重办工单需经单位主要领导审核签字后进行上报。对出现以下情况的发回重办:

(1)办理意见中表明已经办理,但经回访确认未办理或未办理彻底需退回重新办理的。

(2)办理意见中表明市民诉求超出政策规定,但未详细列明相关政策依据需退回重新办理的。

(3)有条件办理但在规定期限内无法办结的热线事项,应明确但未明确办结时限需退回重新办理的。

(4)因其他原因需退回重新办理的。

发生以上情形被区级发回重办2次及以上的(未进入督办程序),每件次扣0.5分,市级发回重办2次及以上的(未进入督办程序),每件次扣1分。

7. 督办件:

(1)原则上经一次重办、续报仍不符合结案条件进入督办程序,区级督办每件扣0.5分,市级督办每件扣1分。

(2)经区级督办后办理结果仍不符合结案条件发回重办的,每件扣1分;经市级督办后办理结果仍不符合结案条件发回重办的,每件扣2分;被市级以督办函形式发回重办的,每件扣3分;回复办理结果仍不符合结案条件,形成《专报》领导签批的,按《专报》要求考核。

(3)经督办被计划性办结后,未按承诺期限办理的,于当月每件扣3分,累计扣分直至办理完毕。

8. 续报件:

有条件办理但在规定期限内无法办结的事项,应写明续报原因、办理过程、明确办结时限(办结时限原则上不得超过2个月,法律法规或其他规范性文件有明确规定时限的除外,超过2个月的需说明原因)后进入续报程序,并在承诺期限内办理完毕按期续报。原则上续报仅限1次,坚决不允许因承诺期限内无法办结再次承诺时限的情况。对于续报工单各承办单位应严格审核工单的报送内容,续报工单需经单位主要领导审核签字后进行上报。

(1)到期未续报办理结果的,每件扣1分。

(2)续报后仍不符合结案条件发回重办或再次续报的,每件次扣2分。

(3)进入督办程序的,按照督办件要求扣分。

9. 重复投诉件:

因承办单位承诺解决而未解决(不含续报件)导致同一诉求重复投诉的,每件扣2分。

10. 专报:

因推诿、承办不力导致久拖未决,形成《专报》等呈报区政府领导签批的,每件扣1分,按月累计扣分直至办结;经区领导签批后仍处理未果、需移交区纪委监委的,移交当月每件扣2分。被市级形成《专报》被市领导签批的,每件扣2分,按月累计扣分直至办结;经市领导签批后仍处理未果、需移交市纪委监委的,移交当月每件扣5分。

11. 泄密:

承办单位在办理热线事项过程中,因泄露来电人信息导致来电人受到打击报复或造成不良影响的,在考核当月每件扣10分。

12. 被投诉:

因服务态度或承办不力被投诉到各级热线平台、各级纪委监委或有关媒体、单位,经查证属实的,每次扣5分。

13. 满意率(包括办理结果满意率和服务过程满意率):

(1)办理结果满意率应达到85%:办件量在100件以上的,每降低0.1个百分点,扣0.1分。

(2)服务过程满意率应达到100%:按照市对区考核扣分情况,各承办单位根据服务过程不满意件比例进行扣分。

(三)年度满意率和投诉办结量(30分)

每月通报各承办单位的同比投诉办理量、服务过程满意率和办理结果满意率,对于投诉量同比异常增长、办理结果满意率低于85%、服务过程满意率低于95%的单位进行通报约谈。

1. 镇办标准:

(1)年度热线满意率(20分)

全年办理结果满意率以85%为基数承办单位年度办理结果满意率高于基数几个

百分点加几分,低于基数几个百分点扣几分,扣完为止。服务过程满意率以100%为基数,承办单位年度服务过程满意率低于基数几个百分点扣几分,扣完为止。

(2)年度投诉办结量(10分)

以各承办单位上年度投诉办结量为基数,本年度投诉办结量与上年度同比下降几个百分点加几分,本年度投诉办结量与上年度同比上升几个百分点扣几分,扣完为止。承办单位因为政策性调整而投诉量增加的部分不予扣分。

2. 相关部门和单位标准:

(1)年度热线满意率

全年办理结果满意率以85%为基数承办单位年度办理结果满意率高于基数几个百分点加几分,低于基数几个百分点扣几分。服务过程满意率以100%为基数,承办单位年度服务过程满意率低于基数几个百分点扣几分。

(2)年度投诉办结量

以各承办单位上年度投诉办结量为基数,本年度投诉办结量与上年度同比下降几个百分点加几分,本年度投诉办结量与上年度同比上升几个百分点扣几分。承办单位年度投诉量20件以下(含20件)和因政策性调整而投诉量增加的不予扣分。

相关部门和单位年度热线满意率和年度投诉办结量考核得分合并计算(30分),扣完为止。

四、年度考核得分

年度考核得分=建立完善体制机制得分+热线事项办理月度考核平均得分×60%+年度满意率和投诉办结量得分。

本办法自2022年8月1日起执行。