

关于二季度政务服务工作的自查报告

一、关于“实施一号改革工程重点任务推进情况和具体创新做法”

1. 制定《手机端投资项目联审平台开发实施方案》《租赁即开工实施方案》《投资项目工作专班实施方案》，实施“微信端联审平台”、“租赁即开工”、“工作专班”3个创新项目。

2. 建立《张店区工业投资项目“帮办代办”追踪表》、《投资项目建设窗口帮办代办台账》、《投资项目建设窗口受理台账》，随时掌握项目进展情况。在市级以上媒体平台宣传推广典型案例和经验做法13篇。

3. 优化“张店审批服务”微信公众号“指尖办”工作，将工业投资项目联审业务搬上手机端；与市级积极协调沟通，加快淄博市与张店区两级政务服务APP整合。

二、关于“一号改革工程具体创新做法”和“创新审批机制，优化流程再造”工作情况

我局聚焦聚力“一号改革工程”，二季度推出改革创新工作12项，其中以信息化推进“一号改革工程”方面6项，政务服务制度创新方面3项，流程再造方面3项。

（一）以信息化智能化推动“一号改革工程”方面。

1. 在全国率先研发应用“秒批秒办”自助终端，实现食品经营许可、公共场所卫生许可24小时不打烊自助办理，秒批秒办，

立等可取，二季度通过“秒批秒办”自助终端办理许可600余件。

2. 全省各区县第一家将电子身份证应用于政务服务领域，区镇村三级550余项政务服务事项可应用电子身份证办理。打通营业执照数据库、食品药品业务系统和张店区微服务管理系统三方数据壁垒，在全省率先将电子身份证应用于“秒批秒办”自助终端，申请人仅凭一部手机5分钟即可办理食品经营等准营许可。预计每年减少提供的身份证复印件约6万份。

3. 在全市率先推广电子营业执照，全区270余项审批服务事项实现电子营业执照办理，使行政审批效率再提升20%。

4. 在全市首推“区块链+政务服务”4个应用场景，上线运行张店区“区块链+政务服务”平台，运用区块链技术办理行业综合许可证6张，身份证、营业执照、食药、公卫、出版物等经营许可数据“上链”，避免重复填报、重复提交，保障数据安全，优化审批流程。

5. 上线全市首个微信端投资项目联审平台，将投资项目联审由“线下”变为“线上”，真正实现投资项目不出门就能“掌上办”，不见面就能“网上审”，联审时限由一周一审变为随报随审，72小时办结。自2020年4月份平台上线以来，收到项目申请75个，预审通过项目65个。

6. 创新“租赁即开工”审批模式，将联审部门精减至5个，盘活闲置厂房（库房）资源，张店区通过“租赁即开工”审批模式达到投产条件项目77个，占联审项目的63%。

（二）以政务服务制度创新推动“一号改革工程”方面。

1. 依托无差别“一窗受理”和“政务帮办”团队，优化综合受理和帮办代办导办服务一体化运行，打造“一窗受理+帮办代办”服务品牌。

2. 从企业群众视角出发，推出自然人、企业法人、社会组织法人、投资项目等4张全生命周期清单，涵盖275个事项，通过短信、网站、电子屏等宣介，让企业群众一看就清楚、一问就会办。

3. 创新推出“通办全省帮办全国”服务，梳理《“通办全省”审批服务事项清单》，专设“通办全省”窗口，配备专员，提供全程无偿帮办代办服务，对于到张店市民中心寻求国内任何区域政务服务事项办理帮助的企业群众，“政务帮办”团队将会无偿提供帮办咨询服务。

（三）以优化流程再造推动“一号改革工程”方面。

1. 开展张店区人民政府办公室印发的《开展“减证便民”工作实施方案》的通知，最大程度精简和优化各种证明材料，推行容缺受理、容缺办理，6月30日前推出“八办”清单和不少于500项容缺办理事项，全区涉企事项实现100%容缺受理。

2. 担当作为，积极贯彻落实“一证化”改革工作，已办理行业综合许可证8张。

3. 从人员划转、事项梳理、业务培训、健全制度机制等方面，多措并举推进镇办层级综合一窗受理，经评估验收，全区8

个镇办已全部实现“一窗受理·全科服务”。

三、关于“推进一业一证改革情况”

4月24日，张店区人民政府办公室转发市政府办公室行业综合许可“一证化”改革实施方案，组织各有关部门认真贯彻落实。目前，张店区已建立分行业叫号引导、前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证、帮办代办助力的全流程运转机制，严格按照省编制的工作规范，落实“六个一”办理机制。二季度共办理行业综合许可证8张，其中餐饮（饭店）行业的张店浮萍餐饮店和药店行业的漱玉平民大药房张店世纪花园店参加全省“一业一证”改革试点行业综合许可证首发颁证仪式。

四、关于“落实一网通办工作情况”

我局多次组织有关部门开展自查，安排专人抽查，专门召开会议部署，不断修改完善政务服务事项。

1. 核查6208项“10+1类”政务服务事项，已核查完毕并汇总形成503项问题事项及调整意见建议清单，清单于5月21日上报市局。

2. 安排专人对山东政务服务网张店站各部门、单位的办事服务内容展示情况进行抽查。从网上内容展示和电话咨询两个方面开展，共抽查事项累计145条，发现问题100条，包括上班时间、咨询、投诉电话、办理地址等要素存在表述不规范、填报不准确等问题，并发送整改通知，要求各单位进行全面自查，相关网上事项展示不规范的问题正在整改中。

3. 组织召开全区政务服务事项梳理完善工作部署会，对各镇街道、部门单位再次培训，各单位安排专人逐项对展示事项继续排查整改，确保进驻总门户的政务服务事项网上查询、办理、咨询、投诉路径畅通。

五、关于“政务服务好差评工作落实情况”

明确要求接入“一窗受理”的所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围。各部门数据录入达到应录尽录，录入率达到100%，二季度3月中旬开始，政务服务“好差评”工作开始向镇办、村居延伸，截至5月底，全区所有镇办、村居全部完成评议卡的印制使用，共收到8个镇办、136个村居共55039份评议卡，无不满意评价。

对照“好差评”评价标准，结合我市“一窗受理”改革目标，制定政务服务事项管理、办事流程、服务效率、服务水平、服务态度、便捷性等政务服务评价指标，构建覆盖线上、线下政务服务工作内容全部内容和全部过程的全方位、多角度评价指标体系。

六、关于“深化工业投资项目1+N审批制度改革情况”

（一）积极推动“区域化评估评审”、“标准地出让”和“先建后验”改革。

1. 制定实施方案，在张店经济开发区推行区域化评估评审工作。

2. 制定《张店区工业投资项目“先建后验”改革实施意见》并征求相关部门意见，打造大成生物化工有限公司搬迁系列项目和山东恒生环境设计院有限公司无线数字仪表智能采集系统项目

作为“先建后验”改革示范案例，组织工作专班深入项目现场开展上门服务。目前，大成生物化工有限公司搬迁系列项目已办理完成项目施工许可证，山东恒生环境设计院有限公司无线数字仪表智能采集系统项目基础二次回填土已完成，正在进行基础验收，相关审批手续也在有序办理中。

（二）落实帮办代办和专班服务。

1. 除涉及危化品或特别规定要求的项目外，工业投资项目全部纳入“1+N”审批模式，建立“储备、审批、开工”分阶段的《张店区2020年度“1+N”一般审批项目库》和《张店区2020年度“1+N”重点审批项目库》，跟进项目手续办理情况，努力提高办结项目比例。

2. 按照要求在3个工作日内将联审项目录入投资项目审批管理和数据共享平台分发办理，2020年1月-6月，共录入135个项目。

3. 制订《投资项目工作专班实施方案》、《张店区2020年省市区重点项目专班服务名单》、《张店区2020年市重点技术改造项目专班服务名单》，为项目配备帮办代办员和VIP服务团队，制图挂表，主动对接，深入企业，形成“三张清单”，为项目提供“四项服务”。建立《张店区工业投资项目“帮办代办”追踪表》，随时掌握项目进展情况。

4. 组织工作专班逐项落实《窗口前移“零距离”服务企业项目八条措施》，持续抓好帮办代办或VIP团队服务，积极在大众

网、鲁中晨报等市级以上媒体平台宣传推广典型案例和经验做法，发表宣传信息7篇。

5. 每月上报《帮办代办上门服务月报表》，组织工作专班帮办代办并上门服务，形成了到中铝山东有限公司就省重大项目铝基新材料产业二期项目、到中量农（山东）农业科技发展有限公司量子高科技智能自动化农业综合体示范园项目帮办代办、上门服务等7个工作案例。

七、关于“镇村基层便民服务规范化建设”

1. 按照镇村便民服务机构建设参考标准，推进镇村便民服务机构建设，印发了《张店区政务服务三级体系建设实施方案》以及《张店区镇（街道）便民服务中心“一窗受理·全科服务”工作指导意见》，统筹推进全区政务服务体系规范化、标准化、高效化，指导全区12个镇（街道）便民服务中心在深化“一窗受理·一次办好”改革方面的具体工作。

2. 加强日常管理，出台《张店区政务服务中心大厅管理办法》，以制度促管理，以管理促提升。

3. 建立《张店区基层政务服务帮办代办制度》，实行全员帮办代办。四是全面进行便民面服务事项梳理，镇级事项进驻率达到90%以上。

八、改革攻坚中面临的困难

1. 专网林立，导致“一网通办”实施难。目前，我区政务服务中心大厅共有专网19条，其中国家级6条，省级9条，市级4

条，这些专网系统设计标准、服务端口各不相同，由于保密、安全、部门利益等原因，未能实现信息互联互通，导致“一网通办”推进缓慢。

2. 受财政、数据整合、新技术运用等多方因素制约，我区政务服务的信息化、智能化水平还不高，尤其是与深圳等先进地区比还有较大差距。

九、下一步打算

1. 总结首批事项划转经验的基础上，根据市里要求，结合张店实际，按照“应划尽划”的原则，稳中有序、快速推进第二批事项划转移交工作。

2. 扎实做好“市县同权”事项承接实施工作。

3. 扩大“一证化”改革行业覆盖面，提高行业综合许可办理率。

4. 深化区块链+政务服务应用，继续开发多元化应用场景，让企业群众感受到新技术带来的改革红利，拥有更多获得感。

淄博市张店区行政审批服务局

2020年6月23日

