

张店区行政审批服务局 关于三季度政务服务评估工作的自查报告

市行政审批服务局：

根据三季度政务服务评估要求，现将重点评估工作内容自查报告如下：

一、迎接营商环境评价工作

（一）派员参加迎评工作。集中填报阶段，我局5名同志参加填报保障工作；考点准备阶段，我局10名同志参加区县支撑材料准备工作；企业走访阶段，我局52名同志参加走访，我区三级150多名同志参加走访。

（二）报送案例工作。我局报送企业开办、政务服务、服务指南案例共计20篇。

（三）企业全量样本筛选和走访工作。筛选后，我区企业开办指标样本企业401家、政务服务指标样本企业1045家（其中，我区983家，其他区62家）。为完成企业样本走访，我局明确一个目标，多种措施保障。一个目标就是：企业走访全覆盖，原封不动、一个不少的拿到问卷信息。多种措施保障：一是开展上门面访。上门面访分两个阶段。国庆假期前，为第一阶段，我局及18个区直相关部门，分别对各部门承担的样本企业进行上门面访，其中我局分8个组通过座谈会、上门等形式进行面访，同时安排12名专人对其他部门承担的样本企业进行电话回访。

国庆假期后，为**第二阶段**，我局连同8个镇办组成150余人的8个小组对2个指标的1384家企业进行全覆盖面访。每个党组成员带2个小组，挂包2个镇办，每个小组有5至6名审批局人员，我局除3个专班的7名同志外，其余人员全部参与到企业走访中。

二是建立微信群。我局分指标分镇办建立4个微信群，按照“应纳尽纳”的原则，让企业进群，确保沟通及时顺畅。目前，我区401家企业开办指标样本企业全部走访完毕，全部加入微信群，建立起即时联系渠道；我区1045家政务服务指标样本企业全覆盖走访完毕，5家为空号，全部建立起即时联系。

三是发送公开信和联系卡。对当面联系上的企业发放《致企业家朋友的一封信》及联系卡，将政策宣介、意见收集和企业走访工作融为一体。

四是公开局长个人电话。与中国移动云业务平台合作，对全量1446家企业全覆盖发送服务短信和局长私人联系电话，畅通企业诉求反馈渠道。

五是做好兜底保障。对移交其他区的62家企业，由相关专班一对一进行对接，确保交接、走访到位，并全部无遗漏发送服务短信。

（四）坚持工作期间“三个一”、假日期间“三道岗”，有效应对暗访拦访。工作期间“三个一”：一是**各级各类大厅每天检查通报一次。**制定《政务服务大厅巡查安排表》，对市民中心、各镇办便民服务中心和交警、不动产、税务、婚姻登记等分中心进行巡查。9月22日至9月30日，巡查8次，督查通报8期。二是**各类信息化设备每天巡检一遍。**我局网络信息科每天

对大厅内各种显示屏、自助终端机等信息化设备巡检一遍，确保运转正常，能办事。三是每天一名党组成员坐班值守大厅。中心大厅每天有一名党组成员轮班值守，政务服务管理科每天安排一名同志不间断巡查，保持良好工作作风。假日期间“三道岗”。各级便民服务中心，电话24小时畅通，节假日全部开展“无休服务”，业务正常办理，市民中心咨询电话1串6，确保不遗漏任何一个电话，我局局值班、专班值班、领导值班“三道岗”，确保节假日值班到位、服务保障到位，对假期值班情况发督查通报1期。

二、本季度其他工作

（一）推进“一业一证”改革。我局办理行业综合许可证316张，覆盖22个行业。严格落实“六个一”办理机制，设行业综合许可受理窗口3个，统一出证窗口1个，建立起分行业叫号引导、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。

（二）推行无差别“一窗受理”。一是制定《张店区推行无差别一窗受理实施方案》，市民中心设3个专区一窗和1个综合一窗，综合一窗可无差别办理15个部门事项。市民中心进驻部门与我局签订《授权办理委托书》，纳入综合一窗事项部门与我局签订《授权受理委托书》。二是制定《张店区行政审批服务局业务综合受理工作培训方案》，委托第三方专业公司管理综合受理人员。三是树立人人都是帮办员、代办员的理念，

建立全员帮办工作机制，提供通办全省和全国帮办政务服务，企业群众只需提需求，事务交由我们办。

（三）主题式审批、告知承诺和“六办”情况。一是分两批推出主题式审批事项100项，面向企业50项，面向群众50项，编制统一事项清单，逐项制定服务指南和申办流程图，通过政务服务网、电子显示屏等渠道公示。二是在全区范围内开展“减证便民”工作，对899项事项进行流程再造、精减优化，推行告知承诺、容缺受理，实现涉企事项100%容缺受理，精减容缺材料1700多项。三是在“六办”基础上，推出“八办”办理。马上办事项450项、网上办事项1175项、预约办事项500项、承诺办事项679项、就近办事项130项、一次办事项1205项、指尖办事项172项、秒批秒办事项65项。

（四）政务服务“好差评”情况。张店区第三季度7月份实际录入办件数77313件，8月份实际录入办件数79283件，9月份实际录入办件数72394件。评价满意率100%、差评整改率100%。

（五）工业投资项目“1+N”审批改革相关情况。一是扩大“1+N”审批覆盖面。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，已建立“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、重点审批项目库，动态管理，持续跟进项目手续办理情况。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-9 月，共录入 196 个项目，项目录入率 100%。二是**落实帮办代办和专班服务**。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；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；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，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 8 篇和帮办代办、上门服务工作案例 16 个。三是**积极推动“区域化评估评审”、“标准地出让”和“先建后验”改革**。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；制定《张店区工业投资项目“先建后验”改革实施意见》，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。

（六）镇村便民服务中心建设及事项上网运行情况。一是修订《张店区镇（街道）便民服务工作考核办法》，将村居服务站标准化建设作为每月评估指标，重点评估“六有一能”、全科社工、帮办代办等五个方面内容，实行月调度月评估月通报制度。目前，我区140个村居已完成便民服务站标准化建设，全部可提供“全科社工”服务。二是全区8个镇办全部实现综合受理全覆盖，创新推行“一枚印章管服务”，与区委编办对接，刻制镇（街道）“便民服务中心印章”，实现政务服务事项一枚印章全部办理。三是印发《张店区推进审批服务事项“就近办、便利办”实施方案》，建立区、镇办审批业务同权办理机制，在各镇办设立审批局业务受理窗口，事项全部延伸至镇办办理，高频民生事项受理、勘验、打证全链条延伸，满足群众“同城通办”需求。四是推进镇村事项上网运行。一是事项标准化梳理工作。对山东省政务服务网和淄博市政务服务平台依申请事项完成标准化梳理工作，组织全区所有镇村开展业务培训。8个镇办政务服务大厅全部接入政务外网，所有依申请事项均实现上网运行。全区137个村、社区已接通政务外网，4个村居因搬迁无固定办公场所，已接入政务外网尚未投入使用，政务外网接通率100%，事项可实现纳入可网办率100%。

（七）网上政务服务能力情况。工作重点围绕提高服务事项覆盖度和提升办事指南准确度。一是对“山东省政务服务事

项管理系统”中依申请政务服务事项进行核查，确保本级本部门依申请政务服务事项和公共服务事项全部认领、全量发布。

二是通过集中培训和分批单独培训，对“山东省政务服务事项管理系统”中依申请政务服务事项的各项要素进行修改完善。

三是不定期对事项要素进行检查，汇总要素信息问题，督导整改，确保政务服务网所有事项展示内容准确无误。目前，我区依申请事项平均跑腿次数 0.194，事项平均承诺办结时限与法定办结时限压减比例 66.50%。

张店区行政审批服务局

2020年10月13日