

淄博市张店区行政审批服务局文件

张行审发〔2021〕19号

签发人：谭延聆

对区十七届人大五次会议代表第70号建议的答复

李莉、李玉琪、王涛、张燕、陈霞代表：

您提出的关于《建议便民服务窗口周六上午设置值班制的建议》的建议收悉，现答复如下：

一、工作开展情况

自区行政审批服务局成立以来，周末值班制随同建立，同时还有延时、预约、上门等便民服务机制。

（一）为进一步方便企业和群众办事，规范窗口非工作时间值班，提高服务效能，结合窗口工作实际，制定了《非工作日值班制度》，明确了非工作日值班时间，并将值班情况纳入考核，因脱岗、缺岗、电话不通、群众投诉、工作失职、渎职等原因造成不良影响或严重后果的，按有关规定实行问责。自周末值班工

作开展以来，已在非工作日时间办结业务近两百件次，提供业务咨询服务近一千余次。

（二）推行“政务服务 110”全天候审批服务机制。全体人员承诺“一年 365 天、一天 24 小时，政务服务不打烊”，2 小时回复、24 小时办结，让政务服务实现 110 速度。

（三）推行“特殊群体上门服务”。针对老年人、残疾人或患重大疾病等特殊群体，创新梳理 58 项“特殊群体上门服务事项”清单，一个电话即可享受上门服务，目前上门服务 473 次。

（四）深化“双延伸双设立”工作。推动高频政务服务事项向镇(街道)延伸办理，第二批将人社医保 36 项业务，第三批将不动产 25 项业务由镇办承接办理，让群众享受“家门口”的政务服务。

（五）深化政企合作。目前各镇（街道）已建成不同类型的政商政企政银便民服务点 35 个，全市建成数最多。其中农商银行怡海世家支行投资 100 余万建设“张店政务智慧服务区”，实现了商事登记、不动产登记、社保、医保、税务、交通罚款等数十项政务服务的一站式办理。

（六）深化帮办代办服务。梳理 38 个高频事项、推行群众“口述办证（照）”；投资项目推行“一套材料、一个平台、一个专班”，区内 100%代办、区外 100%帮办，一季度通过 19 个项目。

二、下一步工作打算

（一）大力推进政务服务质量标准化建设，从行政审批和政

务服务两方面对各科室业务办理和综合管理的实施流程进行标准重塑，提升工作质量和政务服务水平。

（二）开展“全员挂包帮”，按照“全覆盖、无死角”的要求，领导班子带头坐班，业务专班靠前辅导，全体工作人员下沉，促进基层办事水平高质量提升。

（三）大力推行网上办、智慧办，拓宽服务渠道，实现“张店审批服务”微信端与“爱山东”APP张店分厅同源认证、一网通办，让网上办事像购物一样方便。

（四）深入扩展“一证化”改革领域。持续探索投资项目、城市管理、社会事务等更多领域的行业综合许可“一证化”改革，将“一证化”改革与办好一件事主题服务深度结合，推动“一证化”改革扩面提标。

（五）水电气暖在“爱山东”APP、联审平台的接入。推动投资项目手机端联审平台再优化提升，在项目预审环节，增加多家水电气暖单位首席代表，与“公共服务事项手续办理工作对接提示功能”，方便与企业沟通对接报装事宜。积极联系张店区域内水电气暖有关企业并整理对接企业需求，向上级提出在爱山东APP对接需求。

（六）积极与上级部门对接，按照“市县同权”有关要求，积极开展人防业务、燃气经营许可等业务办理。实施流程再造，精简审批环节，压缩审批时限，强化业务学习，推动行政审批服务提速增效。

(七)继续推进“无证明城市”建设。按照市有关部署,持续开展证明事项梳理分析,加快“无证明”系统开发利用,分类推进“无证明”办理,建立“无证明”长效机制。

淄博市张店区行政审批服务局

2021年6月17日

(联系单位:淄博市张店区行政审批服务局,联系人:仇滨,联系电话:2273977)

抄送:区委工作督查服务中心、市人大常委会人事代表工作委员会、区政府工作督查服务中心。

1. 各級黨委政府要認真貫徹中央“兩利兩不誤”方針，切實執行黨委、政府、工會、青年團、婦聯等組織的各項政策，切實執行黨委、政府、工會、青年團、婦聯等組織的各項政策。



2. 各級黨委政府要認真貫徹中央“兩利兩不誤”方針，切實執行黨委、政府、工會、青年團、婦聯等組織的各項政策，切實執行黨委、政府、工會、青年團、婦聯等組織的各項政策。