

(A 类)

张行审发〔2022〕19 号

签发人：李辉

对区政协十三届一次会议委员第 201 号提案的 答复

唐银委员：

您提出的关于“让明白纸更明白”的提案收悉，经研究予以解决采纳。现答复如下：

一、目前工作开展情况

（一）形式上。针对明白纸晦涩难懂等问题，我局积极创新，以“微视频”形式展示办事指南内容。目前已在公众号“张店审批服务”的“掌上办”模块上线“视频帮办”、“视频办事指南”功能，实体大厅已设置专门的延时服务窗口、“办不成事”窗口。

（二）内容上。“视频帮办”建立了“AI+人工”全方位高效服务体系。对于高频、简单的问题通过 AI 机器人的方式直接解答反馈；对于较难问题，申请人可发起视频帮办申请，系统会提醒申请人在连接成功后将获取其屏幕信息以及摄像头画面，接

通过后，默认线上帮办人员可以看到申请人的申请端屏幕画面，从

而方便指导申请人进行内容的填报，同时帮办人员也可以分享自己的屏幕画面作为参考示例向申请人展示。

“视频办事指南”则是将申报业务的所有步骤流程进行了详细录制并解读，申请人可以一边参照视频，一边申报自己的业务，如有其它困难也可以选择“视频帮办”连线工作人员解决问题。

（三）机制上。我局于 2020 年 1 月印发了《张店区政务服务中心管理办法》其中包括首问负责制、一次性告知制、窗口无否决权机制、非工作日值班制、延时（预约、上门）服务工作制、帮办代办制等各类制度 20 项，并建立了“齐好办”新时代文明实践志愿服务团队，确保企业群众和工作人员之间的顺畅沟通。于 2021 年 3 月更新了政务服务找茬员制，先后聘请社会各界找茬员 30 余名，倒逼政务服务质效升级。于 2021 年 4 月建立“办不成事”窗口，由局领导班子值班，为企业群众纾困解难，目前已解决各类难题 84 件。

（四）工作回访。《张店区政务服务中心管理办法》升级了电话回访制，每周随机抽取一天办件，安排专人进行回访，同时政务服务管理科每周一次抽调专门人员或委托第三方机构，对各窗口回访工作情况进行集中回访和考核，目前我局已回访 1.5 万余次。

二、下一步工作打算

一是继续全面落实《张店区政务服务中心管理办法》，不断升级、规范各级大厅政务服务水平，以办事人体验度作为闭环的

评判标准，持续推广“好差评”制度。

二是依托全区政务服务体系，在全区各级政务服务大厅、便民服务场所、各“政务+金融（邮、商）”合作服务网点建立区、镇（街道）、村（社区）的三级张店“齐好办”新时代文明实践志愿服务网络，实现快速响应、精准服务。

淄博市张店区行政审批服务局

2022年8月15日

（联系单位：张店区行政审批服务局，联系人：王凯，联系电话：2273199）

抄 送：区督查工作中心、区政协提案工作委员会