

历城区关于打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌 深入推进三级政务服务体系建设的实施意见

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）、《关于纵深推进“在泉城·全办成”改革全面加强政务服务体系建设的实施意见》文件精神，打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌，深入推进三级政务服务体系建设，现提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持统筹发展和系统观念，以法治为统领，加快转变政府职能、深化“放管服”改革，围绕打造全市第一、全省最优营商环境，以“项目突破年”为工作主线，助推高质量发展，为开创省会社会主义现代化强区建设新局面提供坚实的审批服务力量。

（二）品牌创建

服务品牌：以“勤政、务实、高效、规范”为宗旨，以“审

批更优、办事更快、服务更好”为工作目标，以群众满意为标准，秉承“审批就是服务、服务更需创新、创新引领突破”的工作理念，全力打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌。

品牌内涵：突出地域“历城”，来历城真诚始于心，服务践于行，塑造更简单省事的办事流程，更容易省力的办事体验，为企业和群众提供规范、便利、高效的政务服务环境。

（三）工作目标

以打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌为统领，深入推进三级政务服务体系建设，开展政务服务标准化、规范化、便利化、精准化、数字化五大提升行动，推进政务服务与数字技术深度融合，全面提升政务服务水平。

2023年年底，区级政务服务事项实现标准化，高频事项实现全区无差别受理、同标准办理。线上线下服务深度融合、无缝衔接，桌面端、移动端、窗口端、自助端四端体验一致。高频电子证照全面应用，“一件事”集成服务实现高频场景全覆盖，智慧化、精准化、个性化服务取得显著成效。

2025年年底，实现标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的三级政务服务体系建设全覆盖，服务场所、服务事项、服务流程、服务规范、服务队伍、运行管理等领域标准化建设取得显著提升，企业和群众的办事体验进一步增强。

二、开展政务服务标准化提升行动

（一）实现政务服务事项清单管理

1. **统一政务服务事项及实施要素。**根据省市政务服务事项基

本目录、实施要素编制情况,结合我区实际,合理确定区、街道层级政务服务事项,并严格实施市级行业主管部门确定的主项、子项、业务办理项。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

2. 规范发布事项目录清单。依据省市编制公布的政务服务事项基本目录,包括事项名称、编码、类型、主管部门、实施机构、设定和实施依据等基本要素,认领区级事项,形成区级政务服务事项基本目录。按照省市确定的政务服务事项实施清单,包括受理条件、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,以及现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特殊要素,结合我区实际,逐项明确区级政务服务事项实施清单,并向社会公布。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

(二) 健全政务服务事项动态管理机制

1. 事项应领尽领。对照本部门权责清单,及时认领山东省政务服务事项管理库中本部门职责范围内的政务服务事项,做到应领尽领、规范管理。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

2. 建立调整机制。根据省市政务服务事项清单动态管理办法,健全我区政务服务事项联合审核、动态调整机制。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

3. 做好清单衔接。推动政务服务基本目录、实施清单与市场

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保持一致,并做好动态调整。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

三、开展政务服务规范化提升行动

(一) 规范审批服务,提升工作效能

1. 规范审批服务行为。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。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理,建立限时办结机制并向社会公布。建立完善重大行政审批事项会商决策机制,持续推进审批服务合法合规、公开公正、审管协同、便民高效。

(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:区司法局、区直有关部门,各街道)

2. 规范告知承诺服务模式。重点突破以“诺”代“证”的告知承诺制,逐步探索标准公开、规则公平、预期明确、各负其责的新型审批模式,优化形成“申请人承诺—审批部门发证—相关部门核查”的告知承诺新机制,实现行政机关清楚告知、企业和群众诚信守诺,最大程度地减少证明材料、压缩审批时限、节约办事成本,有效解决企业群众多头跑、来回跑、折返跑等问题,大幅提升市场主体获得感和满意度。(牵头单位:区行政审批服

务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

3. 规范提升网上“中介超市”服务。动态调整中介服务事项清单,推动中介服务机构公开服务指南,明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。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,培育开放有序透明高效的中介服务市场。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

4. 规范开展政务服务“好差评”。优化提升“好差评”功能,推动实现政务服务事项、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。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。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

5. 丰富服务模式。完善“办不成事反映”运行机制,针对企业群众“办不成事反映”投诉,提供全流程跟踪服务。大力推广“窗口无否决权”管理机制,在咨询、审批阶段慎用否决权,减少办事阻力。优化服务模式,采取预约、轮休等方式,为企业和群众提供错时、延时服务。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（二）深化相对集中行政许可权改革,规范行政审批服务部门运行

1. 推动划转事项高效承接。强化部门沟通联络,充分酝酿事项划转工作,共同拟定划转备忘录,全面掌握审批要点,确保划

转事项“接得住、办得好”，强化事项流程再造、服务提质，大力推行“减材料、减环节、减时限、减费用”“四减”行动，推动办事服务再优化、审批效率再提速，实现便民质效再升级。（牵头单位：区政府办；责任单位：区行政审批服务局、区直有关部门）

2. 规范审批监管协同。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。对审管分离的行政许可事项，按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，厘清审批部门与监管部门的职责边界，优化行政审批与监管联席会议制度，落实行政审批与监管信息双向推送机制，强化业务协同、审管互动。（牵头单位：区委编办、区政府办；责任单位：区行政审批服务局、区直有关部门）

（三）规范实体大厅建设，打造优质高效现代“政务综合体”

1. 规范场所设立。区级政务服务场所统称为“政务服务中心”，街道为“便民服务中心”，社区（村）为“便民服务站”，统一使用标志标识。建立政务服务中心进驻事项管理制度及负面清单制度，除涉及安全或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。强化政务服务体系建设，将政务服务专业大厅纳入区级政务服务体系管理，统一场所建设、服务运行规范。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

2. 优化窗口设置。持续深化“一窗受理”，进一步优化综合办事窗口功能，建立受审分离工作机制，持续推进“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式，科学设置潮汐窗口，动态调整业务领域。综合设置“办不成事”“帮代办”等综合服务窗口，提升兜底服务能力。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”。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

3. 提升服务功能。推进政务服务场所功能提升，优化场所布局，丰富咨询导办区、综合受理区、后台审批区、企业服务专区、“24小时自助服务区”等功能区域服务内容。推进政务服务中心智慧化、适老化改造，完善老弱病残孕及现役军人等特殊群体“绿色通道”，做好无障碍设施建设和改造，建设集智慧办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代“政务综合体”。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（四）规范线上办事服务，实现线上线下深度融合

1. 推动事项上网运行。深化政务服务“一网通办”，结合政务服务事项开展清单梳理工作，加大办事环节精简和流程再造力度，分批推进标准化事项在一体化政务服务平台运行，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”。（牵头单位：区行政审批服务局、区大数据局；责任单位：各街道、区直有关部门）

2. 强化线上线下服务深度融合。在区级政务服务中心建设

“网上办事体验区”，依托帮办代办服务团队，为办事群众提供全流程业务咨询和一对一现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。同时，适应企业和群众多样性办事需求，提供多样化办事服务，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。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

四、开展政务服务便利化提升行动

（一）构建“历享便捷 诚心服务”帮办代办服务体系

1. 组建专业化帮办代办队伍。以优化升级帮办代办服务机制为抓手，抽调业务骨干，在区级政务服务中心、各街道便民服务中心组建专业化的“历享便捷 诚心服务”帮办代办服务团队。根据企业群众需求，综合运用网上远程服务、现场帮办代办、预约上门服务等方式，重点在市场准入、投资项目审批、民生保障等领域，为企业和群众提供全方位、全过程帮办代办服务，切实解决企业和群众不知如何办、一次办不好的问题。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

2. 加强重点项目帮办服务。围绕省市区重点项目，建立专班推进、领导包保、专员帮办“三位一体”服务机制，优化一次告知、全程辅导、容缺受理等“一揽子”服务流程，提供包括业务支持、政策咨询、项目回访在内的全流程“保姆式”帮办服务。重点关注唐冶北项目、“港九美丽乡村先行区”项目、“保交楼”项目的审批服务工作，争取推动港九路主线及东环线拓宽改造工程顺利完成立项审批，针对“保交楼”项目安排专门的服务专员

进行项目跟进，推动项目尽早完成竣工手续的办理。深化工程建设项目审批制度改革，优化审批服务流程，根据市级政策文件推出更多创新举措，结合我区实际，积极主动认领省、市“揭榜挂帅”任务并认真完成，争取打造1-2个优秀典型案例。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（二）打造政银合作服务品牌

强化政银合作网点建设，依托功能集成、数据共享等技术手段，拓展银行网点政务服务功能，推动政务服务资源向基层银行网点延伸，探索“政务+金融”服务企业新业态，为企业办事提供“全链条”“多元化”服务。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（三）推进政务服务“跨域办”

聚焦企业和群众的异地办事需求，全面落实“跨省通办”“全省通办”事项，进一步完善流程规则，持续提升线上线下通办水平，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新模式。深入推进市场准入、社会民生等领域“跨域办”，持续扩大通办范围。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（四）推进政务服务“集成办”

围绕企业和个人全生命周期，进一步梳理“一件事”服务主题和相关事项链条，编制工作规范和“零基础”标准化办事指南，统一审批服务流程和标准，实行一个主题“一套材料、一次告知、

一表申请、一同核查、一并审批”，推进联办事项集成办理。在市场准入领域进一步优化“企业开办”一站式服务的基础上，探索更多事项实现“一链办理”；在社会民生领域围绕“我要开口腔诊所、我要办护理院、我要办养老院”等医疗机构主题事项定制“1+N”套餐服务，打造“医疗机构服务链”。探索设立社会民生“一件事”体验专区，配备审批专员，实现一网通办。（牵头单位：区行政审批服务局、区大数据局；责任单位：各街道、区直有关部门）

（五）推进政务服务“就近办”

推进公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。探索设置特色政务服务站点，打造行业+园区+楼宇便民服务站。合理布设24小时自助服务终端，进一步织牢织密线下办事服务网络。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

五、开展政务服务精准化提升行动

（一）提升政务服务精准化水平

1. 惠企政策“一口办理”。依托“泉惠企”平台实现“一键申报、一口受理、一次办结”；线下设立惠企窗口，实行综合受理，为企业提供权威精准、方便快捷、优质高效的政策服务。扩大“免申即享”范围，通过“泉惠企”平台，实现免于申报，直接享受政策。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

2. 搭建“政企面对面”云会客厅。集多方视频会议、政策宣讲、申报指引、诉求反馈等功能于一体，通过云视讯技术，开启“政企面对面”线上服务，搭建“在线会客厅”，改“面对面”交流为“屏对屏”交流。从规上企业的融资、产业扶持、基础设施优化等问题出发，定期邀请规上企业做客会客厅，并邀请相关部门、专业机构和志愿专家组成“答疑团”，为企业现场答疑解惑、对接需求。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、区直有关部门）

3. 优化企业服务专区功能。为增强企业获得感，提升全生命周期服务企业效能，丰富和优化企业服务专区的功能，为企业和项目提供一站式帮办代办服务，打造“企业需求、快速响应、帮办代办、高效服务”新格局。在企业服务专区开展“首席代表轮班”制度活动，值班坐席专员将第一时间掌握企业和群众的问题，处理企业诉求，量身定制具体解决方案，力求审批服务流程再简化，也便于更好地了解窗口工作人员的办事水平和工作效率，更有利于“提效能、转作风”。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：区直有关部门）

（二）打造优质帮办体系

强化线上帮办辅导。进一步完善网上办事引导功能，将政务服务“智惠导服”平台作为向企业群众提供咨询辅导服务的主要渠道，丰富政务服务“智享地图”内容，实现办事指南简易化、政策解读通俗化、操作指导视频化、地址导航智能化，提升智能引导能力。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各街道、

区直有关部门)

(三) 健全全区统一预约服务体系

充分利用各类宣传媒介,加大对政务服务统一预约体系建设工作措施和建设成果的宣传推广力度,提高企业群众对统一预约工作的知晓率和认可度,明确“预约优先”原则,有效引导企业群众通过统一预约平台进行预约办理。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:区直有关部门)

六、开展政务服务数字化提升行动

(一) 推进落实“无证明之省”建设,加大推广电子证照应用工作

1. 充分依托山东政务服务网和爱山东 APP 深化“居民码”“企业码”和电子证照证明的应用,凡是可通过电子证照、数据共享获取的信息均“免于提交”,推动实现高频服务事项“免证办事”“一码通行”。(牵头单位:区行政审批服务局、区大数据局;责任单位:区直有关部门)

2. 探索对纸制证照实行按需发放,大力引导企业和群众下载应用电子证照,并与电子印章、电子签名、电子档案等在网上申报、收件受理、办结制证等服务全流程、全周期、跨区域同步应用,不断提升电子证照社会认可度,推动电子证照在全社会广泛应用,达到让数据多跑路、群众少跑腿。(牵头单位:区行政审批服务局;责任单位:各街道、区直有关部门)

(二) 提升政务服务数字水平,推进政务服务“智能办”

1. **开发证照到期提醒服务。**把政务服务从被动变主动,为避

免办事群众因不注意或疏忽而导致证照过期，将过去的“坐等申请”变为“主动提示”，由“人找服务”变为“服务找人”，梳理一批高频证照推行到期提醒服务，通过对即将到期的证照进行精准筛选，精准识别，在用户证照即将到期时，通过短信提醒方式主动提醒，并告知其在什么时间如何办理等基本信息，避免因证照逾期而影响日常生活和经营。（责任单位：区行政审批服务局）

2. 打造智导智查系统。建设智导系统减轻导办人员工作压力，方便群众通过自助电脑办理业务，同时通过模拟人工查询、自动获取、自动展示等方式，让工作人员“专心”办事，办得好、办的快。建设智查系统让办事群众可快速查询到办事进度和邮递进度，实现“零等待”“零延时”的“省时”查询效果。同时基于市电子证照系统，建设证照到期提醒服务功能，变被动服务为主动服务，在用户证照即将到期时，通过短信等方式发起主动提醒。（责任单位：区行政审批服务局）

七、保障措施

（一）加强组织领导。各街道、各部门要充分认识打造“厉享便捷 诚心服务”政务服务品牌、推进政务服务标准化规范化便利化精准化数字化的重要意义，切实加强组织领导，细化任务分工，健全工作机制，层层压实责任，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。要按照时间节点，细化任务分工，逐项落实落细，确保取得突破。要围绕企业群众需求，在服务便利化、精准化上取得显著提升，成为我区优化营商环境、助力企业纾困

的重要举措。

（二）加强队伍建设。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。鼓励按照行政办事员（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。加强对政务服务中心窗口人员及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。

（三）强化督导考核。要加强对政务服务工作的督促指导，实行定期通报制度，对重点任务完成情况进行专项检查督导。以企业群众获得感和满意度为标准，完善监督考评机制，将各项任务纳入全区政务服务综合考核，确保各项改革任务落地落实。

（四）加强宣传推广。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，营造良好改革氛围，打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌。要采取多元化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。

附件：历城区打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌深入推进三级政务服务体系建设实施清单

附件

历城区打造“历享便捷 诚心服务”政务服务品牌深入推进 三级政务服务体系建设实施清单

序号	工作任务		牵头单位	责任单位	完成时限	备注	
1	实现政务服务事项清单管理	统一政务服务事项及实施要素	根据省市政务服务事项基本目录、实施要素编制情况,结合我区实际,合理确定区、街道层级政务服务事项,并严格实施市级行业主管部门确定的主项、子项、业务办理项。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
2		规范发布事项目录清单	依据省市编制公布的政务服务事项基本目录,包括事项名称、编码、类型、主管部门、实施机构、设定和实施依据等基本要素,认领区级事项,形成区级政务服务事项基本目录。按照省市确定的政务服务事项实施清单,包括受理条件、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,以及现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特殊要素,结合我区实际,逐项明确区级政务服务事项实施清单,并向社会公布。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
3	健全政务服务事项动态管理机制	事项应领尽领	对照本部门权责清单,及时认领山东省政务服务事项管理库中本部门职责范围内的政务服务事项,做到应领尽领、规范管理。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
4		建立调整机制	根据省市政务服务事项清单动态管理办法,健全我区政务服务事项联合审核、动态调整机制。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
5		做好清单衔接	推动政务服务基本目录、实施清单与市场准入负面清单、“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保持一致,并做好动态调整。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	

6	规范审批服务,提升工作效能	规范审批服务行为	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 and 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。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理,建立限时办结机制并向社会公布。建立完善重大行政审批事项会商决策机制,持续推进审批服务合法合规、公开公正、审管协同、便民高效。	区行政审批服务局	区司法局、区直有关部门,各街道	2023年12月底并长期坚持	
7		规范告知承诺服务模式	重点突破以“诺”代“证”的告知承诺制,逐步探索标准公开、规则公平、预期明确、各负其责的新型审批模式,优化形成“申请人承诺—审批部门发证—相关部门核查”的告知承诺新机制,实现行政机关清楚告知、企业和群众诚信守诺,最大程度地减少证明材料、压缩审批时限、节约办事成本,有效解决企业群众多头跑、来回跑、折返跑等问题,大幅提升市场主体获得感和满意度。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
8		规范提升网上“中介超市”服务	动态调整中介服务事项清单,推动中介服务机构公开服务指南,明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。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,培育开放有序透明高效的中介服务市场。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
9		规范开展政务服务“好差评”	优化提升“好差评”功能,推动实现政务服务事项、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。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	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
10		丰富服务模式	完善“办不成事反映”运行机制,针对企业群众“办不成事反映”投诉,提供全流程跟踪服务。大力推广“窗口无否决权”管理机制,在咨询、审批阶段慎用否决权,减少办事阻力。优化服务模式,采取预约、轮休等方式,为企业和群众提供错时、延时服务。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	

11	深化相对集中行政许可权改革,规范行政审批服务部门运行	推动划转事项高效承接	强化部门沟通联络,充分酝酿事项划转工作,共同拟定划转备忘录,全面掌握审批要点,确保划转事项“接得住、办得好”,强化事项流程再造、服务提质,大力推行“减材料、减环节、减时限、减费用”“四减”行动,推动办事服务再优化、审批效率再提速,实现便民质效再升级。	区政府办	区行政审批服务局、区直有关部门	2023年6月底并长期坚持	
12		规范审批监管协同	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。对审管分离的行政许可事项,按照“谁审批、谁负责,谁主管、谁监管”原则,厘清审批部门与监管部门的职责边界,优化行政审批与监管联席会议制度,落实行政审批与监管信息双向推送机制,强化业务协同、审管互动。	区委编办、区政府办	区行政审批服务局、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
13	规范实体大厅建设,打造优质高效现代“政务综合体”	规范场所设立	区级政务服务场所统称为“政务服务中心”,街道为“便民服务中心”,社区(村)为“便民服务站”,统一使用标志标识。建立政务服务中心进驻事项管理制度及负面清单制度,除涉及安全或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。强化政务服务体系建设,将政务服务专业大厅纳入区级政务服务体系管理,统一场所建设、服务运行规范。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
14		优化窗口设置	持续深化“一窗受理”,进一步优化综合办事窗口功能,建立受审分离工作机制,持续推进“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式,科学设置潮汐窗口,动态调整业务领域。综合设置“办不成事”“帮代办”等综合服务窗口,提升兜底服务能力。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	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	

15		提升服务功能	推进政务服务场所功能提升，优化场所布局，丰富咨询导办区、综合受理区、后台审批区、企业服务专区、“24小时自助服务区”等功能区域服务内容。推进政务服务中心智慧化、适老化改造，完善老弱病残孕及现役军人等特殊群体“绿色通道”，做好无障碍设施建设和改造，建设集智慧办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代“政务综合体”。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
16	规范线上办事服务，实现线上线下深度融合	推动事项上网运行	深化政务服务“一网通办”，结合政务服务事项开展清单梳理工作，加大办事环节精简和流程再造力度，分批推进标准化事项在一体化政务服务平台运行，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”。	区行政审批服务局、区大数据局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
17		强化线上线下服务深度融合	在区级政务服务中心建设“网上办事体验区”，依托帮办代办服务团队，为办事群众提供全流程业务咨询和一对一现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。同时，适应企业和群众多样性办事需求，提供多样化办事服务，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	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
18	构建“历享便捷诚心服务”帮办代办服务体系	组建专业化帮办代办队伍	以优化升级帮办代办服务机制为抓手，抽调业务骨干，在区级政务服务中心、各街道便民服务中心组建专业化的“历享便捷 诚心服务”帮办代办服务团队。根据企业群众需求，综合运用网上远程服务、现场帮办代办、预约上门服务等方式，重点在市场准入、投资项目审批、民生保障等领域，为企业和群众提供全方位、全过程帮办代办服务，切实解决企业和群众不知如何办、一次办不好的问题。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	

19	加强重点项目帮办服务	围绕省市区重点项目,建立专班推进、领导包保、专员帮办“三位一体”服务机制,优化一次告知、全程辅导、容缺受理等“一揽子”服务流程,提供包括业务支持、政策咨询、项目回访在内的全流程“保姆式”帮办服务。重点关注唐冶北项目、“港九美丽乡村先行区”项目、“保交楼”项目的审批服务工作,争取推动港九路主线及东环线拓宽改造工程顺利完成立项审批,针对“保交楼”项目安排专门的服务专员进行项目跟进,推动项目尽早完成竣工手续的办理。深化工程建设项目审批制度改革,优化审批服务流程,根据市级政策文件推出更多创新举措,结合我区实际,积极主动认领省、市“揭榜挂帅”任务并认真完成,争取打造1-2个优秀典型案例。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
20	打造政银合作服务品牌	强化政银合作网点建设,依托功能集成、数据共享等技术手段,拓展银行网点政务服务功能,推动政务服务资源向基层银行网点延伸,探索“政务+金融”服务企业新业态,为企业办事提供“全链条”“多元化”服务。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
21	推进政务服务“跨区域办”	聚焦企业和群众的异地办事需求,全面落实“跨省通办”“全省通办”事项,进一步完善流程规则,持续提升线上线下通办水平,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新模式。深入推进市场准入、社会民生等领域“跨区域办”,持续扩大通办范围。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
22	推进政务服务“集成办”	围绕企业和个人全生命周期,进一步梳理“一件事”服务主题和相关事项链条,编制工作规范和“零基础”标准化办事指南,统一审批服务流程和标准,实行一个主题“一套材料、一次告知、一表申请、一同核查、一并审批”,推进联办事项集成办理。在市场准入领域进一步优化“企业开办”一站式服务的基础上,探索更多事项实现“一链办理”;在社会民生领域围绕“我要开口腔诊所、我要办护理院、我要办养老院”等医疗机构主题事项定制“1+N”套餐服务,打造“医疗机构服务链”。探索设立社会民生“一件事”体验专区,配备审批专员,实现一网通办。	区行政审批服务局、区大数据局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	

23	推进政务服务“就近办”	推进公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以帮办代办等方式下沉至便民服务中心(站)办理。探索设置特色政务服务站点,打造行业+园区+楼宇便民服务站。合理布设24小时自助服务终端,进一步织牢织密线下办事服务网络。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持		
24	提升政务服务精准化水平	惠企政策“一口办理”	依托“泉惠企”平台实现“一键申报、一口受理、一次办结”;线下设立惠企窗口,实行综合受理,为企业提供权威精准、方便快捷、优质高效的政策服务。扩大“免申即享”范围,通过“泉惠企”平台,实现免于申报,直接享受政策。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
25		搭建“政企面对面”云会客厅	集多方视频会议、政策宣讲、申报指引、诉求反馈等功能于一体,通过云视讯技术,开启“政企面对面”线上服务,搭建“在线会客厅”,改“面对面”交流为“屏对屏”交流。从规上企业的融资、产业扶持、基础设施优化等问题出发,定期邀请规上企业做客会客厅,并邀请相关部门、专业机构和志愿专家组成“答疑团”,为企业现场答疑解惑、对接需求。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
26		优化企业服务专区功能	为增强企业获得感,提升全生命周期服务企业效能,丰富和优化企业服务专区的功能,为企业和项目提供一站式帮办代办服务,打造“企业需求、快速响应、帮办代办、高效服务”新格局。在企业服务专区开展“首席代表轮班”制度活动,值班坐席专员将第一时间掌握企业和群众的问题,处理企业诉求,量身定制具体解决方案,力求审批服务流程再简化,也便于更好地了解窗口工作人员的办事水平和工作效率,更有利于“提效能、转作风”。	区行政审批服务局	区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
27	打造优质帮办体系	强化线上帮办辅导。进一步完善网上办事引导功能,将政务服务“智惠导服”平台作为向企业群众提供咨询辅导服务的主要渠道,丰富政务服务“智享地图”内容,实现办事指南简化、政策解读通俗化、操作指导视频化、地址导航智能化,提升智能引导能力。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持		

28	健全全区统一预约服务体系	充分利用各类宣传媒介，加大对政务服务统一预约体系建设工作措施和建设成果的宣传推广力度，提高企业群众对统一预约工作的知晓率和认可度，明确“预约优先”原则，有效引导企业群众通过统一预约平台进行预约办理。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
29	推进落实“无证明之省”建设，加大推广电子证照应用工作	充分依托山东政务服务网和爱山东APP深化“居民码”“企业码”和电子证照证明的应用，凡是可通过电子证照、数据共享获取的信息均“免于提交”，推动实现高频服务事项“免证办事”“一码通行”。	区行政审批服务局、区大数据局	区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
30		探索对纸制证照实行按需发放，大力引导企业和群众下载应用电子证照，并与电子印章、电子签名、电子档案等在网上申报、收件受理、办结制证等服务全流程、全周期、跨区域同步应用，不断提升电子证照社会认可度，推动电子证照在全社会广泛应用，达到让数据多跑路、群众少跑腿。	区行政审批服务局	各街道、区直有关部门	2023年12月底并长期坚持	
31	提升政务服务数字水平，推进政务服务“智能办”	开发证照到期提醒服务	把政务服务从被动变主动，为避免办事群众因不注意或疏忽而导致证照过期，将过去的“坐等申请”变为“主动提示”，由“人找服务”变为“服务找人”，梳理一批高频证照推行到期提醒服务，通过对即将到期的证照进行精准筛选，精准识别，在用户证照即将到期时，通过短信提醒方式主动提醒，并告知其在什么时间如何办理等基本信息，避免因证照逾期而影响日常生活和经营。	区行政审批服务局	2023年12月底并长期坚持	
32	打造智导智查系统	建设智导系统减轻导办人员工作压力，方便群众通过自助电脑办理业务，同时通过模拟人工查询、自动获取、自动展示等方式，让工作人员“专心”办事，办得好、办的快。建设智查系统让办事群众可快速查询到办事进度和邮递进度，实现“零等待”“零延时”的“省时”查询效果。同时基于市电子证照系统，建设证照到期提醒服务功能，变被动服务为主动服务，在用户证照即将到期时，通过短信等方式发起主动提醒。	区行政审批服务局		2023年12月底并长期坚持	

