

薛城区行政审批服务局

“十四五” 专项规划

“十三五”期间，全局上下深入贯彻落实区委、区政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，对标先进、锐意改革、奋勇争先，取得一系列开创性制度突破。下一个五年又是一个新的起点，必须充分认识新形势赋予的新使命，把握新阶段带来的新机遇，聚焦制度建设、能力建设、窗口建设、机制建设，持续提升营商环境改革质量，挖掘新挑战蕴含的新潜力，持续打造营商环境新优势。

（一）持续深化行政审批制度改革。

全面深化以告知承诺为基础的审批制度，形成系统完善、科学规范、集约高效的审批服务制度体系，更好更快方便企业群众办事创业，最大限度激发市场活力和社会创造力。

一是深入推进“一次办好”改革。大力推进“减事项、减证明、减中介、减材料、减时限、减跑动”，用最短的时间、最快的速度，把服务企业和群众的事项办理好。针对直接面向企业和群众、依申请办理的政务服务事项，全面推行证明事项告知承诺制，明确适用范围、适用对象、办理要求和风险防范措施，企业群众在办理政务服务事项时，只需书面承诺符合相关证明要求，行政机关直接依据书面承诺进行办理。推行一般事项“不见面”办理，实现一次不用跑；推行复杂事项“一次办”，需要现场踏勘、技术审查、听证论

证的联合办理，实现符合法定受理条件、申报材料齐全的只需跑一次。

二是推进政务服务全流程提速。全面推行统一受理，杜绝受理前预审、受理后补交材料等体外循环。大力压减行政许可整体办理时间，系统推进中介服务事项与行政审批事项同步清理，没有法律、法规或者国务院决定依据的一律取消，探索推进同一阶段的中介服务事项整合，进一步压减中介服务事项，切实为企业松绑减负。优化一体化政务服务平台功能，持续完善电子证照库，企业群众已提交过的材料和由政府部门签发的材料无需重复提交；提升办事材料标准化程度，自动提取个性化信息，丰富企业和个人专属信息库，实现相同信息实时调用，有效减少材料和信息重复提交。

（二）持续提升政务服务效能。

全面深化以标准化为基础的政务服务制度，打造标准规范化、方式集约化、供给身边化、态度暖心化的政务服务模式，精准提供全流程、全要素、高品质服务，大幅提升企业和群众办事体验。

一是全面提高服务意识和服务能力。牢固树立服务企业意识，政府工作人员在履职全过程中坚持“一切从企业需求出发”，用政府的“贴心、暖心”换企业的“安心、省心”。健全常态化培训、考核制度，营造为民服务、勇于担当的浓厚氛围，持续提升政府工作人员主动服务、精细服务、高效

服务水平。加强服务队伍建设，着力打造一支政治立场坚定、服务态度亲和、了解政策法规、熟悉审批业务、掌握服务技能的专业化队伍。

二是深入推进政务服务标准化建设。优化完善办事指南、服务流程、服务平台、监督评价等政务服务标准，实现政务服务线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一。深化服务事项标准化，以智能审批和同标办理为目标，以最细颗粒度为根本要求，细化量化政务服务事项申请材料 and 办理标准，提升办事指南规范化、办理条件精细化水平，最大限度压减自由裁量权，实现同一事项无差别受理、同标准办理。实施服务规范标准化，明确服务语言、服务态度、服务礼仪等标准，让标准成为服务质量的“硬约束”，为企业群众营造更加舒心满意的办事环境。

三是持续提升政务服务便利化水平。全面实施“一门、一窗、一事、”的“三个一”政务服务工程，为企业群众提供全方位“一站式”服务，巩固“一窗办理”成效，除涉密等特殊因素外，推动全部政务服务事项在综合窗口受理；通过减环节、减材料、减时限，打造最优办事流程，推进政务服务网上办、掌上办、自助办、智能办，实现办事渠道多样化、办事方式便捷化、办事过程极简化；通过业务整合、流程再造、数据共享，深入推进“一网通办”，拓展延伸“一链办理”，将更多领域的关联事项整合成“一件事”集成服

务，实行“一表申请、统一受理、一次办成”，推动更多关联事项集成办理；加快政务服务标准化、网点服务便利化、跨域服务通办化，推动更多事项就近可办、全程网办、全省通办。

（三）深入推进政务服务制度创新建设

进一步提升制度创新，主动服务、靠前服务、积极作为，全面加强政府服务能力建设，切实当好服务企业的“店小二”，把优化提升服务体验贯穿于改革始终。

一是打响“枣办好”窗口服务品牌。把政府服务窗口作为服务品牌的集中展示，制定体现新时代高质量发展要求的窗口工作规范和服务标准，打造高效便利的窗口服务体系。总结经验、借鉴先进经济体窗口服务经验，开展政务服务质量培训，推动线上窗口与线下窗口同一事项同一标准，线上线下一体提升服务质量，全面贯彻落实国家和我市出台的各项惠企政策。

二是扎扎实实为企业群众“办成事”。大力推行“困难事项协调办”，在政务服务大厅设置专门窗口受理“办不成事”的问题，对因政府部门原因造成“办不成事”的限期整改，加强问题分析和制度完善，实现“一个诉求解决一类问题”；对因企业群众自身原因造成“办不成事”的，第一时间提供帮办代办服务，帮助企业群众“把事办成”。强化政

策可操作性，同步出台实施细则、配套措施，定期开展“零办、少办”政策清理修订。

四用好政务服务“好差评”机制。完善政务服务“好差评”标准规范，重点围绕办事流程、服务规范、服务质量、整改实效等方面，进一步完善愿评、敢评、评了管用的“好差评”体系；健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限，强化评价人权益保护，让每个评价人都能自愿自主真实评价；深化政务服务“好差评”结果应用，强化服务差评整改，确保差评件件有整改、有反馈，全方位提升政务服务“好差评”的系统性、规范性和有效性。