临行审发〔2020〕3号

临淄区行政审批服务局

关于印发2020年工作要点的通知

各科室，区政务服务中心：

现将《临淄区行政审批服务局2020年工作要点》印发给你们，请结合各自工作实际，认真抓好贯彻落实，确保完成全年目标任务。

临淄区行政审批服务局

2020年2月27日

临淄区行政审批服务局2020年工作要点

2020年行政审批服务工作的总体要求是：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实习近平总书记对山东工作的重要指示要求，紧紧围绕区委、区政府“解放思想、守正创新”的总体要求，以“改革攻坚年”为主线，努力践行“一切为了群众”的工作宗旨，牢固树立“依法审批、服务于民”的工作理念，始终坚持“一颗初心、一门办好”的工作基调，把办事群众和企业满意作为最高追求。聚焦聚力深化“一次办好”改革，坚持破冰思维，精准实施流程再造、审批提速；坚持生态思维，深耕做优亲商服务、临近一步；坚持有解思维，探索创新智慧审批、智慧服务；坚持创新思维，高标提供“待亲人办家事”温情、贴心服务；坚持系统思维，党建引领规范管理、优化队伍。“当旗手，作标杆”，万众一心加油干，越是艰险越向前，全力跑出“临淄速度”、高标提升“临淄效率”、真正叫响“临淄服务”，打造规范、便利、高效的政务服务临淄品牌，加快建设“家敦民富、大气精美”的现代化临淄。

1. 坚持破冰思维，精准实施流程再造、审批提速。

1、开展高质量发展“树标对标夺标”行动，围绕解决行政审批服务工作中的痛点难点堵点问题，在制度创新、流程再造等方面比学赶超，带动“一次办好”改革整体推进，在全省全市打造更多可复制可推广的改革创新品牌。

2、以群众和企业高频办理的“一件事”及经营热度高的行业为切入点，梳理办事链条，推行“一业一证”，将一个行业准入在“政府侧”涉及的多个审批事项整合为“企业侧”的“一张许可证”，实现一件事打包受理、多事项一齐审批、一证式综合许可。

3、梳理自然人从生育准备到婴幼年期、青少年期、成年期、老年期（出生、入学、就业、住房、婚姻、生育、退休）等各个不同阶段的事项，建立自然人“全生命周期”政务服务标准体系。

4、以受理领域全科化、窗口收件标准化、柜面服务规范化为基准，梳理最小颗粒度办理项清单，培养锻造素质过硬、能力过硬、业务过硬、纪律过硬的人员队伍，构建“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”高效运转体系，树立“一窗受理·一次办好”服务典范。

5、落实“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”“六办”清单，推出50项全区通办事项。编制政务服务“百事通”，让老百姓办事“一看就明白、一来就会办、一办就办好”。

6、聚焦办事群众和企业需求，通过容缺受理、信息互认、材料共享等手段，进一步减材料、简环节，推进“流程再造”，打造政务服务“简易办”高地。

7、探索农业事务“六证合一”，打造“集成服务”新模式。重构农业审批业务流程，将禾丰“无人农场”列为“一证化”改革试点单位，通过二维码集成《常规农作物生产经营许可证》《粮食收购资格许可证》等6个证件，将农场所需全部许可一证覆盖，实现一证化、一起办、组团办等农业审批个性化“集成服务”模式。

8、联防联控做好动植物检疫工作，将农业植物检疫、林木检疫、动物及动物产品检疫三个事项进一步梳理完善办理流程，融合区农业农村局、区自然资源局人才技术力量，形成联防联控机制，有效防止动物传染病、寄生虫病和植物危险性病虫杂草以及其他有害生物的传入。

# 坚持生态思维，深耕做优亲商服务、临近一步。

1. 进一步提升企业开办便利度。对企业开办进行全流程优化，精简材料，减少环节，加快推进“一窗通”系统应用，尽快实现企业登记、公章刻制、银行开户、涉税事项“并行办理”，实现由“按天办”到“按小时办”，营业执照即来即办。大力推进企业登记全程电子化和电子营业执照应用，全面实行企业设立所需材料代办服务，努力打造企业开办零材料、零成本、零障碍、一天办结“301”品牌。

10、将全区符合条件的市重大工业投资项目全部纳入“1+N”审批，每个项目配属专职帮办代办员，全程负责项目手续协调推进和部门服务跟踪管理，实现更多项目齐证同发、拿地开工，让“1+N”改革红利惠及更多大项目、好项目。

11、坚持“企业视角”，用好7177888重大项目服务专线，进一步做细做实做优“VIP组团”上门服务，线下针对项目需求提供“面对面”“手把手”咨询辅导，线上探索开发业务办理远程咨询系统，最大程度为项目手续办理省时间、增便利，真正做到项目需要、服务报到。

12、针对双招双引项目，在做好手续办理协调服务基础上，通过前展后延拉长服务链条，开展公司设立全程代办、优化营商环境政策咨询等延伸服务，推动审批服务向投资项目全生命周期迈进，打造“全链条”一站式服务新模式。

三、坚持有解思维，探索创新智慧审批、智慧服务。

13、搬迁启用新区政务服务中心，实现全区政务服务事项“一门办理”。完善提升智慧政务体验区、网上自助区等精品特色区块，开发应用无声叫号、查询引导、自助填单、掌上办事等智慧政务系统，推行智能机器人导引等服务，为办事群众和企业提供智能、便利的政务服务。

# 14、开发政务服务智能终端，推行个体工商户设立登记“秒批”和自然人有限公司设立登记“秒批”，在条件成熟的银行、镇办、社区开通代理申请登记注册服务，配备智能登记终端，实现就近办、自助办。大力推广应用全市互联网+企业登记档案查询系统，实现足不出户即可完成企业登记档案在线查询打印。

15、积极研判新技术、新装备在行政审批服务中的应用趋势，特别是在“5G”技术、区块链为基础的“万物互联”条件下信息技术、人工智能技术在政务服务领域的应用，重点以“临淄政务服务”微信公众平台为载体，开发加载办事功能，打造可查、可问、可办的政务服务“掌上微厅”。

16、将人社、医保、税务、公安、交警、不动产等部门自助设备的常用功能向综合自助终端集成，实现高频事项自助查询、证照自助打印。逐步在公共场所、重点社区推广应用综合自助终端设备，进一步提升基层和人员密集场所的便民服务信息化水平。

17、应用无人机进行现场勘验。严格执行踏勘评审写实记录、现场执法全过程记录制度，做好档案归集，加快构建现场踏勘评审风险防控机制，科学划分风险，分级分类防控。

18、拓展“农业事务店小二”功能，拉长农业审批服务链条。通过朋友圈等方式及时发布三农领域的审批制度改革及优惠政策信息，并推动实体大厅与网上办理相融合,在畜禽养殖场、农资店等设立事项上提前介入指导，在动植物检疫、征占用林地等事项上跟踪服务，实现线上线下申请、受理、勘验、审批无缝对接,推动各项农业审批工作高标准高效率完成。

四、坚持创新思维，提供“待亲人办家事”温情、贴心服务。

19、深化相对集中行政许可权改革，加快推进第二批区级行政许可事项划转，进一步理顺审管权责边界，实现高效审批、无缝监管。委托下放个体工商户登记、林木采伐等一批政务服务事项到镇（街道）办理，加快实现个体工商户营业执照“全区通办”，推进更多事项就近能办、多点可办、少跑快办，提升基层群众办事便利化水平。

20、全面推行帮办代办。建立完善帮办代办服务体系，抽调精干人员组建专业团队，实现帮办代办队伍专业化。在区政务服务中心分领域设立帮办代办专区，把所有事项纳入帮办代办范畴，以“待亲人、办家事”的亲情服务理念，为办事群众和企业提供贴心周到的帮办代办服务，推进“齐心帮办”全覆盖、“齐力助跑”成常态，实现从“要我办”向“我要办”的转变。

21、系统总结雪宫街道便民服务中心“一窗受理”试点经验，以之为蓝本，在镇（街道）便民服务中心全面推行“一窗受理、集成服务”。委托下放一批政务服务事项到镇（街道）办理，进一步提升基层群众办事便利化水平。

22、细化完善大厅标准化管理体系。建立《政务服务中心服务现场管理规范》，规定现场管理主体和职责、人员服务管理、空间管理、秩序管理、物品管理、设施设备管理、文档管理以及监督考核的要求，深入推进区政务服务中心大厅的规范化、制度化和标准化建设，实现从制度、设施、服务到事项审批的全过程规范化，提升政务服务水平。

23、制定印发《区政务服务中心导服人员考核管理办法》，增强导服人员优质服务意识和岗位责任感，围绕导服人员“七员”（分流导引员、业务咨询员、资料预审员、自助辅导员、工作协调员、情感关怀员、环境管理员）建设标准，精心实施，加强素质能力培训提升，开展打造政务服务“金牌导服团队”“金牌解说员”专项行动。

24、全面开展政务服务“好差评”工作，推广实施“四化六评”经验做法，制定印发“好差评”管理考核办法，畅通评价渠道，加强业务指导，建立工作台账，强化通报机制，着力构建“四步工作法”工作流程，不断提升办事群众和企业评价满意度、实名差评回访率和有效差评整改满意率。逐步探索在镇（街道）、村（社区）开展政务服务“好差评”，推动政务服评价三级全覆盖。

25、进一步落实“吐槽找茬”机制，在政务服务大厅开展“我审批、你找茬，我服务、你监督”等活动，配合市局开展第三方社会评价，让企业群众评价办事绩效，精准解决堵点、痛点问题；全面推行“窗口无否决权”机制，强调“换位思考”，在“能办、办成”上下功夫，落实职责内的马上办、职责外的协调办、法规不明的创新办、群众需要的帮办代办，让政务运行更加顺畅，有效提升满意度。

26、完善电子监察系统，对政务服务全程进行动态监管；严格落实对政务服务中心窗口、窗口工作人员规范化管理考核办法及各项工作制度，创新完善大厅巡查模式及定期考核通报机制，凝聚干事创业的正能量。

27、 开展2020年度政务服务“双十佳”评选活动，培育选树一批标杆榜样,真正评选出思想道德品质优秀、政务服务作风优良、业务精通服务优质的先进个人以及服务优质高效、社会公众评价良好的优秀窗口，充分发挥榜样示范引领作用，唱响担当实干、规范服务的主旋律，营造“当旗手、作标杆”的良好氛围，奋力打造一流的政务服务水平。

28、健全完善政务服务特邀监督员制度，重点从机关、企业、行业协会以及基层组织聘请政务服务特邀监督员，定期举行政务服务特邀监督员交流座谈会，搭建起办事群众和服务窗口沟通的桥梁。通过政务服务特邀监督员履行社会监督职责，对服务窗口的作风纪律、办事效率、服务态度进行监督检查，反映服务过程中存在的问题，听取企业和群众对政务服务工作的意见建议，发现政务服务工作中的优秀典型，不断推动政务服务水平和效能提升。

29、对区级社会组织登记实行全程帮办，优化、规范异地商会登记服务。结合社会组织年报工作，会同区民政局开展优秀社会组织评选活动，进一步推进全区社会组织健康发展。优化社会组织法定代表人离任审计和注销清算报告审计方式，由政府购买服务，为社会组织免费提供“两项审计”，减轻社会组织经济负担。

30、针对医护执业注册等个人业务办理量大、办理时间不固定的情况，建立医疗卫生业务申办“首席代表”制度，在医疗机构内确定一人为业务申办“首席代表”，由专人对接，按照“贴心辅导、精细指导、预约办理、容缺受理、极速完审、精准反馈”服务流程，提供“一对一”畅优服务。

31、加强审管衔接，推出“审批+”服务。完善医疗卫生执业、社会组织登记等社会事务审批后工作，主动与业务监管部门对接，针对办事群众和企业需求，量身定制业务提醒等服务内容，开展好后续服务，保证后续需求申请不断档，审批更高效，提升群众满意度。

五、坚持系统思维，党建引领规范管理、优化队伍。

# 32、深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢牢把握新时代党的建设总要求，压实管党治党责任，狠抓党风廉政建设、意识形态建设和基层党建工作，着力抓好巡察整改，巩固“不忘初心、牢记使命”主题教育成果。以党建促业务、以业务强党建，把流程再造作为局党组的主责主业，加强精神文明建设，推动党的建设与业务工作深度融合，坚决为流程再造卸掉包袱、扫清障碍。严格监督约束，让行政审批权力在阳光下运行，确保在履职尽责中守好底线。

33、大力开展党员“亮身份、作承诺、当先锋、树形象”活动，擦亮打响“金牌店小二”党建品牌。继续开展“先锋科室”“先锋党员”“最美店小二”等评选活动，选树一批标杆榜样，引导广大党员干部群众自觉向身边典型学习，努力营造“人人履职尽责作奉献、个个立足岗位增光彩”的工作氛围。

34、充分发挥基层党支部战斗堡垒作用，以党建引领群团、妇联工作，进一步加强青年职工队伍建设，充分发挥青年职工生力军作用。积极争创“省级三八红旗集体”“省级劳动奖状”“青年文明号”等，提高广大青年工作者的党性觉悟和团队凝聚力，激发青春活力,绽放青春魅力，更好地融入行政审批改革发展事业。

35、深入开展扶贫帮扶，按照项目清单持续开展党员干部结对帮扶工作，巩固脱贫攻坚工作成果。积极做好与金山镇坡子村的结对帮扶共建，当好驻村“第一书记”的坚强后盾，全力支持助推“第一书记”开展工作。

36、加强作风建设，以“创新担当，笃实争先”为主线，突出问题导向，坚持以上率下，实行分级推进，不断提高干部队伍执行力，发扬“钉钉子精神，一锤接着一锤敲”，不松劲、不停步，久久为功，为推动政务服务工作走在全市前列提供坚强组织保障。

37、本着结构合理、业务过硬、勇于担当、善于创新的原则，选配骨干力量，加强实践锻炼，建立职工教育、培训、监督、管理体系，为改革提供坚强人力支撑。以“全能型”“多面手”为目标，制定实施人才培养计划，着力打造“金牌审批师”“金牌导服团队”“金牌帮办代办员”。做优“审批服务大讲堂”，通过参加市区专题培训和本局职工业务、综合素质培训，创造优秀人才脱颖而出的体制机制，形成人尽其才、才尽其用的良好环境。

38、健全激励导向机制，对工作实绩突出、创新成效显著、任劳任怨奉献、社会形象良好的各岗位工作人员，打破人员身份限制，破除平均主义，在评先树优、干部使用、鼓励奖励等方面，予以重点倾斜，大力选拔使用“狮子型”“老黄牛型”干部。

39、做好民生热线和政务公开工作。将民生热线工作列入重要议事日程和目标责任制考核，建立定期例会制度，完善局领导对重难点问题的督办责任。结合单位重点工作及重点领域政务公开事项，认真梳理信息公开事项清单，及时更新栏目信息，提高信息发布质量。

40、强化高效管理，梳理完善机关管理制度，形成工作规范。探索使用行政办公自动化系统，实现机关办公的信息化和网络化，提高工作效率、决策质量。

41、强化宣传意识，拓展新媒体宣传渠道。开设专题专栏，不断完善“临淄审批服务”和“临淄政务服务”微信公众号内容，提升宣传的多元效果。加强与各级媒体的沟通与联系，大力宣传改革创新举措，宣传改革先进典型，激励改革士气，凝聚改革共识，营造良好的社会氛围。

42、明确法治建设工作要点，发挥审批委员会作用，抓好重大事项决策制度、重大疑难审批事项集体会商制度、法律顾问制度落实，确保审批规范高效、精准合规，推进行政审批运行机制法治化、规范化。

43、完善依法行政各项制度，定期组织法治培训、法治测试，开展“以案释法”普法讲座，培树全员法治思维，推进法治素养提升常态化。联合法律顾问组建政务服务中心政策法律服务站，定期为办事群众和企业免费提供咨询服务。

# 44、加强物业、食堂、停车场等管理，做深做细做实新政务服务中心各项服务保障工作，大幅提升运行和服务水平。

临淄区行政审批服务局 2020年2月27日印发