



“最多跑一次”向“一次不用跑”转变

章丘区行政审批服务局全力打造集成式智慧政务服务新模式



在章丘，“最多跑一次”不是政务服务改革的终点。把服务送到居民手上，实现“最多跑一次”向“一次都不用跑”转变，是章丘今年要做的大事。在刚刚结束的章丘区第十八届人民代表大会第一次会议上，章丘区公布了2022年为民办22件实事项目清单。其中，章丘区行政审批服务局“推进集成式智慧政务服务，完善提升‘不见面’审批服务体系及‘智慧导服’系统，推出线上‘一件事一次办’主题事项30件，压缩时限60%以上、压减申请材料和办理环节30%以上”位列其中。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 支倩倩

“智慧导服”上线 让企业群众办事像网购一样方便

“请问林草种子生产经营许可证怎么办理？”网友“与之”在线咨询。泉小能菲菲回答：“您可以通过网上办理该业务，搜索‘山东政务服务网’注册登录后，选择【济南】——【章丘区】——【济南市章丘区行政审批服务局】，检索该事项，网上办事指南中对设定依据、受理条件、申请材料均有公示解答……”这是章丘区行政审批服务局“智慧导服”平台全面上线后在线咨询的一个场景。

据悉，“智慧导服”服务体系按照“企业群众发问，导服立即响应”的工

作理念，引入人工智能技术，多级联动机制，为办事群众提供随时响应的全天候“智能+人工”咨询服务。

记者现场体验了一番，通过搜索关注“济南市章丘区政务服务大厅”微信公众号，打开咨询预约栏，点击最下边的智慧导服栏就进入了对话场景。

据章丘区行政审批服务局局长李晓燕介绍，“智慧导服”服务体系的建立，实现了“咨询服务全渠道、服务资源全整合、服务事项全覆盖、服务模式全智能”，让企业群众办事像网购一样方便，全力打造全省最好“店小二”。



“智慧导服”上线，让企业群众办事像网购一样方便。

压缩时限60%以上 打造集成式流程再造新标杆

年内电子营业执照下载率达50%，电子营业执照应用率达5%以上；工程建设项目全流程审批时间控制在65个工作日内；企业变更办理时限至少再压缩一半以上……从这组数据可以看出，章丘区行政审批服务局2022年将聚焦企业和个人全生命周期，打造集成式流程再造新标杆。

山东华凌电缆有限公司中白新材料产业园是山东省第一个M0新型产业用地项目，享受了“拿地即开工”政策。“项目自2020年开工建设，一期工程到2024年竣工。在一期手续办理方面，原本需要六个月的时间，通过区行政审批服务局的项目管家到项目现场进行实地调研，主动上门服务等，两三个月就办成了，缩短了一多半的时间。”来此办理企业名称变更和开工手续的山东华凌电缆有限公司中白新材料产业园前期部经理王艳玲说。

总投资上亿元的章丘圣泉集团生物质综合利用技改项目投产后将促进传统产业工艺、装备和产品技术升级，提升企业核心竞争力。受益于章丘“联评联审联办”新模式的推行，专家组仅用2天时间就审批完成了项目备案，相比以往，审批时限减少了80%以上。

据悉，“联评联审联办”就是把同一项目的不同类型审批“打捆”，把各类审批中能合并的环节和手续“横向到边”的合并。目前，章丘首创的“联评联审联办”新模式已在章丘形成洼地效应。

作为“放管服”改革和优化营商环境的主力军，章丘区行政审批服务局从聚焦集成度、加速度、便利度“三个维度”入手，不断推动流程再造、制度创新，推出了“一链办理”“联评联审联办”“拿地即开工、建成即使用”等一系列创新举措，企业群众改革的获得感不断增强。

当好服务企业“总代理” 推动政务服务效能迭代升级

走进章丘区行政审批服务局企业服务中心，真心实意助力企业发展的春风扑面而来。这里不仅给企业提供了施展才华、实现抱负的广阔舞台，还让企业享受有“家”的便利条件。该中心作为政府各部门服务企业的“总代理”，一口受理企业诉求，努力为企业全链条、全天候、全过程、全生命周期的“一站式服务，打造金牌营商环境。

记者在现场了解到，企业服务中心集四个功能室于一体，即“企业客厅”、“服务驿站”、“政策吧台”和“众创沙龙”，为企业提供一站式服务和精准的政策解读支持，企业有诉求可以随时到这个地方来，利用各职能部门集中办公的优势，随时召集相关部门在这里召开协商会议，集中办公，面对面地为企业解决疑难问题，享受一种宾至如归的感觉，真正实现“企业吹哨，部门报到”。

章丘区行政审批服务局党组书记田亮在接受媒体集中采访时说，下一步，我们将大力实施营商环境改革攻坚行动，推

进机制创新、流程再造，为群众和企业高效服务。依托“零基础”办事指南，深化“智慧导服+热线办理”模式，通过前台智慧导服答疑解惑、中台政务站点综合受理、后台分类审批结果邮寄，推动“最多跑一次”向“一次不用跑”转变；以企业和个人两个全生命周期为发力点和落脚点，联合各相关部门，依托政务服务网，对阶段内群众办事需求大、关联性强的事项实施流程再造，强化信息技术应用，推动实现“一件事、一组流程、一套材料、一张表单、一次办好”；坚持线下企业服务中心和线上政策超市、中介超市双向发力，统筹整合涉企服务资源，创新活动形式，提升服务效能，打造形成集政策兑现、手续办理、互动交流和资源共享为一体的综合性服务平台；以个体工商户、林木采伐审批下放为试点，通过直接下放、委托收件等方式，推动高频服务事项，纳入镇（街）便民服务大厅集中办理，实现服务事项在基层“应办尽办”。



章丘区政务服务大厅