

深挖“一站式”，增值“就近办”

# 聊城开发区推进“高效办成一件事”

谢晓丽 聊城报道 通讯员 朱鹏

聊城经济技术开发区认真贯彻落实市委“6293”工作思路，扎实开展“聚力攻坚突破年”活动，锚定目标、凝心聚力、攻坚克难，围绕“放管服”改革，积极探索、主动作为，聚焦“一站式”“就近办”“高效办成一件事”三方面集中攻坚，推出系列改革创新举措，推进政务服务增值服务，助力打造一流营商环境。

## 深挖“一站式”，智慧贸促一体机让企业即时获取《原产地证明》

开发区大力推进政务服务事项“网上办”“自助办”和“不见面审批”，切实解决企业和群众在非工作时间不能办事的问题，高标准打造全市最好、全省一流的“24小时自助服务区”。

开发区中小微型企业集中，中华人民共和国出口货物原产地规则第五条规定：在中华人民共和国境内依法设立，享有对外贸易经营权的企业，从事“来料加工”“来样加工”“来件装配”和“补偿贸易”业务的企业和外商

投资企业，均可根据需要申领办理《原产地证》。

智慧贸促一体机，是中国贸促会在聊城开展的全国首个商事认证自助办理改革试点。开发区政务服务大厅24小时自助服务区配备智慧贸促一体机实现了原产地证业务网上申报、即报即审、全省通办。

智慧贸促一体机设备设立在开发区，可以发挥自助办理中心的最大效能，同时辐射东昌府区、高新区、茌平区企业，将有效

提升企业办事效率，切实做到惠企便企。

截至目前，开发区24小时自助服务区可为群众提供自助查询、自助申报、自助打证、自助领取办理结果等服务。共有不动产、公积金、医保、税务等部门的36台自助服务设备，实现了房产登记信息、公积金信息、医保个人信息、社保参保信息查询等便民事项的自助查询功能，24小时自助服务区办件量1400余件。

## 增值“就近办”，公安户籍类、交通运输类业务打造就近办理新场景

一是开发区北城街道是具有一定规模和具有多种服务功能的物流企业集结点，开发区打通服务道路运输企业“最后一公里”，将道路运输经营许可证、车辆道路运输证等业务下放至街道便民服务中心，并组织便民服务中心相关工作人员进行业务培训，提升基层工作人员业务能力和水平，让更多物流公司能够实现“就近办”“便捷办”，为道路运输企业节省了时间和成本，促

进企业发展“轻装上阵”。

二是调研发现，群众在北城街道办事处便民服务中心咨询户籍类业务量大、办理户籍类业务的需求迫切。为不断提升政务服务水平和服务效能，进一扇门办更多事，积极协调北城派出所户籍科，使相关业务进驻便民服务中心。户籍科的进驻可为辖区群众办理居民身份证（含临时身份证）异地受理、户口登记、注销、迁移等户籍业务。和现有人

社、医保、审批窗口实现统一管理、集中办公，为群众解决户籍办理“痛点”和“难点”，进一扇门办更多事，完成了首个户籍类业务进驻便民服务中心的成功实践，刷新了“一次办好”改革新高度。

公安户籍科入驻北城便民服务中心可为42个网格村，7个城市网格，13个行政新村，2个城市社区，辖区5万人口带来便利。

## 推进“高效办成一件事”，打造专区，精准助力政务服务改革再提升

今年以来，经开区把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升审批效能的重要抓手，从企业群众关心关注的焦点出发，梳理重组、融合优化相关事项，在政务大厅设立了“高效办成一件事”服务专区，以“一件事”为主题，将开办餐饮企业、开办运输企业、企业信息变更、企业注销登记等一件事纳入专区统一受理，实现一类事一站办。此外，大厅窗口由“多窗式”专窗服务向“一窗式”集成服务优化转变，将需要多个部门办理或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，实现17个事项、36个办事场景“一件事一次办”。

一是以“一事思维”做实企业准入便利化。围绕高频餐饮类企业，全市首创“餐饮开办一件事”服务模式。部门协同推进关

联事项集成办，各职能部门安排专人对接“联审联验”工作，通过线上线下融合、审批数据链接回流、相同资料合并等方式，实现“一件事”主题内事项一个流程办理、专区同步出证。将营业执照办理、营业执照核验、户外招牌设置、营业前消防安全检查、食品经营许可办理5个关联事项整合为“一件事”，办理时限由原来的5个工作日办结优化到2个工作日内。

二是联合行动，高效协同。打通行政审批、消防救援、行政执法、市场监管4部门，建立健全联合勘验工作机制，强化线上线下联动，开展并联审批、联合评审、联合验收等，以最短的时间、最高效的方式进行现场勘验、指导及结果反馈，办理效率提升60%，减少跑动66%。

三是云端勘验，足不出户。依托“云指导”中心，建立“智慧

勘验”网办机制，制定“两图一表”，实现经营场所核查网上即时连线、专员对接、在线核查。截至目前，通过证照全程网办“云勘验”完成752件次，受益商家达526家。今年以来，共梳理整合“一件事一次办”涉企事项17个、办事场景36个，办理事项1196件次，企业满意率达100%。

四是打造政务服务“总客服”。上线全市首个政务服务微信号和“云帮办”客服程序，建立高频事项云客服知识库，简单问题智能自动回复；创建专属群聊，组建业务骨干团队在线服务，复杂疑难问题跟踪解决；线下配置5位人工帮办员，实现多渠道为企业群众提供“7\*24小时”咨询服务。把服务做在审批前，有效提高高频事项办理一次性通过率30%以上。目前，客服中心月咨询量可达2360件，可减少线下窗口办件量40%以上。

