

# 按时办结率群众满意率均为100%

## 章丘区行政审批服务局交上一份高质量答卷

今年以来，章丘区行政审批服务局紧紧围绕“东强”战略布局和区委“1266”总体思路，聚焦深化“放管服”改革、优化营商环境主题，担当作为，大干快干，交上了一份高质量的答卷。全年共办理行政审批服务事项2.8万件，实现按时办结率、群众满意率100%。2020年度在全省营商环境评价136个评价主体中位列第七名，在济南市营商环境考核中荣获一等奖。



章丘区政务服务大厅咨询服务台

齐鲁晚报·齐鲁壹点 通讯员 李丽萍

### 坚持“高位推动” 整体推进营商环境“三化”发展

坚持高位推动，转化机制。成立“持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组”，共同研究推进各领域改革落实。坚持系统谋划，转化内容。出台《章丘区建设一流营商环境落实和创新实施方案》。

将重点围绕“五减改革”转化为聚焦涉企服务全程办、企业发展全周期、项目建设全流程、便民利企全天候，以系统观念整体推进“六大环境”改革，不断增强企业、群众获得感。

坚持狠抓落实，转化方式。抓好“上级任务、社会问题、督查整改”三个清单的立行立改和全面落实，将优化营商环境各项落实工作纳入各部门绩效考核任务，各指标专班积极性明显提升。

### 坚持“系统集成” 全力推进“一厅通办”

抓整合，实现政务服务“一门办”。今年6月7日，8.9万平方米新政务服务大厅启用，进驻依申请政务服务事项1130项，设立对外服务窗口274个，进驻工作人员1200余名，实现了企业、群众进一扇门，办所有事的目标。抓协同，强化关联服务“一链办”。

实施“双全双百”“一业一证”“一链办理”改革，推出“一件事”应用服务场景57个。其中，企业开办全生命周期最快33分钟办结；项目审批数量由112项精简为73项；实施“服务前置”“并联审批”，持续优化“拿地即开工、建成即使用”模式，审批提速60%以上；全省首创投资项目立项八大类评估“联评联审联办”，全力打造项目审批的“章丘样本”。

抓创新，统筹涉企资源“一口办”。推进“一中心两平台”建设，在政务大厅设立500平方米企业服务中心，建设线上“政策超市”“中介超市”两大涉企服务平台，实现政策的一网集成、精准查询、精准推送和中介服务的“一网选购”。

### 坚持“协同高效” 聚力引领效能升级

规范标准“全程网办”。编制544个“零基础”标准化办事服务指南，为全程网办奠定基础；强化电子印章和电子证照应用，两者发放率和应用率



温馨的办公环境



忙碌而有秩序的行政审批服务。



24小时自助区



企业、市民送来的锦旗。

均居全市前列；推动审批服务微信公众号与“济南政务服务一网通办”平台对接，实现更多事项“掌上办”；建设24小时自助服务区，逐步构建全天候网上申请、限时审批、电子结果网上送达的线上服务工作机制。

无差别受理“一窗通办”。以满足企业和群众的需求为导向，推出“专员+综窗”为核心的服务新模式，设置45个综合窗口，实现同类事项同标准受理和无差别审批。

层级协同“跨域通办”。强化三级联动，加快构建区、镇街、社区(村居)三级协同机制，形成不同层级一体运行、配合联动的良好局面；强化地域协同，设置“跨域通办”专窗，综合运用全程网办、异地代收代办和多地联办三种业务模式，实现全区263项政务服务事项异地通办。

拓展渠道“即时可办”。打造全天候“智慧导服”，提供不间断应答服务。在大厅设立金融机构，推行政务+金融服务，拓展“政银合作”模式，与13家银行开展合作，在银行网点设置38处企业、社会组织登记代办点，实现“多点办、就近办”。

### 坚持“对标一流” 稳步打造全省最好“店小二”

事前温情导服。高起点引入“空乘式”服务理念，打造分流引导、主动问询、自助辅导、协助导办的高标准、精准化的“空乘式”导服模式。

事中精准帮办。探索政务服务和社会治理综合服务工作在基层一体化运作模式，将为民服务工作重心前移，把全区网格员纳入三级政务服务帮代办队伍，实现基层政务服务和社会治理的“一网兜”。

事后兜底督办。针对企业、群众办事过程中的“堵点”“难点”，设置“办不成事”反映窗口，建立“137工作法”问题解决机制，为群众办事提供全方位“兜底服务”，持续擦亮“全省最好店小二”服务品牌。



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点