



# 章丘推出移动“微客服”

## “一件事”办理可以“掌上”申报了

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 支倩倩  
通讯员 李卫卫 王倩

### 特色鲜明，“微客服”主攻“一件事”服务

把审批服务向PC端、移动端、自助端转移，多渠道多路径方便企业群众创业办事，这是移动互联网时代各地都在探索的办事服务新模式，也让各类政务APP、微信公众号多点开花、各具所长。

不求功能齐备，只需找准定位，突出特色，让“微客服”“接手”章丘企业群众最关心、最想办、最难办的事，才能彰显审批“微客服”的价值。而“一件事”审批恰恰是目前章丘一直在推动的办事服务“难点”，也是营商环境的“市场冰山”。“准入难营”，老百姓眼中的“我要开饭店、我要开药店、我要办学校”等一件事，往往涉及“一揽子”诸如营业执照、办学许可、消防验收、食药经营等许可证件的办理，按程序办下来，材料一摞摞、环节一个个，跑断腿、磨破嘴，搞得申请人晕头转向、不胜烦恼。

正是为了解决这些营商环境的“梗阻点”，从去年起，章丘行政审批服务局着手梳理“一链事项”，首批推出了19件“一件事”服务主题，涉及60余项高频审批及关联服务事项，一窗受理“一件事”审批申请，加快整合资源，实施流程再造，自推出以来已受理申请30余件，审批提速90%以上，被企业群众高度认可。

如何在线下一窗受理的基础上突破创新，运用信息技术拓展申报路径，不用来现场，让“一件事”随时随地、方便快捷的进行申报？年前年后，这场“疫情大考”给“一件事”改革带来了启示和动力，章丘行政审批服务局加快筹建审批“微客服”，推进“一件事”不见面办理。

对涉及“一件事”办理的多个关联许可事项实施“一链式”并联审批，打包服务，是章丘去年底整合再造审批流程，解决市场准入领域“准入难营”等企业群众反映的难点问题，激发市场创新创业热情的务实举措。

近日，记者从章丘区行政审批服务局了解到，在完善线下一窗受理“一件事”审批申请的同时，章丘推出“微客服”，将“一件事”申报路径搬到移动端，在微信公众号“章丘区行政审批服务大厅”开通申报系统，“我要办培训学校、我要开餐馆、我要开超市”等19件一链办理事项将陆续上线。随时随地，申请人点击“一件事办理”子菜单，了解指南流程、提交申报材料，工作人员通过搭建的服务后台接收、预审材料，完成线上指导、驳回、预审、受理等环节，在移动互联网时代，行政审批服务“多端申报、多线审批、多证同发”成“时尚”。



### 从快从简，“微客服”几近零成本上线运行

时间不等人，一切从快从简从节约。日前结束的章丘“双招双引”大会上，区委书记马保岭特别强调双招双引最后拼的就是营商环境，今年的行政审批服务局务必要把审批时限再压50%，多推出一链办理、不见面审批等抓人心、聚人气的新举措。

携手中小微企业共克时艰，把失去的时间“抢回来”。作为抓人心、聚人气的服务新举措，章丘审批“微客服”从2月下旬筹建到3月6日“第一件事”——“营利性校外培训机构”正式上线，用时仅半个多月，全在一个“抢”字。

抢在“一件事”申报系统开发之前，完备“微客服”的政务公开、交流互动、信息宣传功能。审批局充分利用现有工作人员专长，自行研究开发了“微客服”的通用功能，从栏目设置到内容充实，全部“自给自足”。

本着“资源节约、数据共享”的原则，区审批局积极协调区大数据局，申请硬件设备资源，为“微客服”搭建“服务后台”，用于“一件事”流程开发及材料预审、指导、受理等。同时，在省大数据局的指导下，章丘审批“微客服”正在对接全省统一身份认证体系，企业群众只要在山东政务服务网上通过身份证件、法人库、支付宝、微信等任何一种方式实名认证身份后，可以在全省550余个对接该身份认证体系的办事系统和各类网站上实现“一次认证、事项通办、单点登录、全网漫游”，目前该系统注册用户超1200万。而且，通过该系统个性化的“个人中心”设置，可随时查询办件进度，进行咨询投诉，量身定制特色化服务。

### 服务提档，“微客服”把繁琐留给自己

怎样让申请人快速简便地申报“一件事”材料，章丘审批“微客服”不遗余力地把重点放在了流程再造和服务提档上。

流程再造的关键在“五减”改革，尤其是环节、材料、证明这“三减”。以第一个上线的“营利性校外培训机构举办”为例，在精简环节上，将“民办学校办学许可”和“营业执照”这2个审批事项整合为“一件事”，申请人可同时申报、并联审批、一次拿照。在精简材料上，“微客服”全面梳理“办学许可审批”“企业登记”的申办材料，对章程草案、地址证明、拟任法定代表人身份证件、董事会决议等4项共性材料，进行合并同类项，不用重复提交；“证照”办理所需的个性材料，比如办“照”（营业执照）所需的资产来源，嵌入到办“证”（办学许可）需提供的“拟办学校资金、资产”中，不再单独提供。

最具看点的“减证明”上，区行政审批服务局已被省政府办公厅、省大数据局列为全省电子证照应用试点，在济南市行政审批服务局的统一组织下，一旦实现“微客服”与全省证照库的对接，各类身份证明、学历证明、资格证明等可以通过全省证照库“即时调取”，用于身份核验、证明、复用，届时数据跑路将彻底代替群众跑腿，“一件事”申请材料可减少30%以上。

把较繁琐的后台审批留给“微客服”。目前，全省移动端政务APP“爱山东”已着手开发通用系统，打通各级办事系统移动端和PC端线路。届时，“微客服”或调用小程序、或对接“爱山东”APP各级分厅，各类审批数据传输共享必将一路“畅通无阻”，章丘审批“微客服”不单特色鲜明，功能强大同样指日可待。

# 发挥智慧检务 助力检察战疫

## 章丘区检察院“防疫+办案”扎实做好各项工作

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 支倩倩 通讯员 郑婷

### 聚焦防疫一线 筑起战疫“防火墙”

在特殊时期，章丘区检察院在严格执行上级有关要求的同时，积极提出工作指引，制定相关工作预案，第一时间成立了由党组书记、代检察长赵建新任组长，其他院领导为副组长，中层以上干部为成员的应对疫情工作领导小组，负责全院机关疫情防控工作的整体部署和落实。制定下发了《济南市章丘区人民检察院疫情防控工作方案》，并从综合协调、疫情处置、后勤保障、信访稳定、宣传引导、案件办理等六方面做了具体安排部署，确保做到守土有责、守土负责、守土尽责。

为强化机关管理，做好自身防疫工作。章丘区检察院认真排查全院干警是否有湖北旅行史、居住史或与湖北回来人员有接触的情况，并第一时间向区委、市院报告相关情况。调配落实口罩、消毒液、体温计等防控物资，为干警职工正常工作提供必须的防疫物品。加强对疫情防控期间办公楼消毒、人员及车辆出入管理、机关食堂就餐等方面的督查，确保所有区域消毒到位、所有人员进入单位佩戴好口罩并配合门岗保安人员进行体温检测、机关食堂实行分餐制，不得出现人员聚集就餐。

连日来，章丘区检察院坚持自身排查不遗漏、参与防控不放松，一手抓防疫，一手抓办案，积极为打赢疫情防控阻击战贡

新冠肺炎疫情发生后，章丘区检察院坚决贯彻落实中央、省市区委以及上级检察机关的部署要求，一手抓防控，一手抓办案，充分利用网络优势，积极开展无接触式检察工作，确保疫情防控和司法办案“两手抓、两不误”。



采用远程庭审系统“隔空开庭”。

献检察力量。

### 发挥检察职能 工作不断档，服务不停步

疫情期间，章丘区检察院立足职能，为疫情依法防控提供司法保障。该院派专人到区看守所进行疫情防控专项监督检查，督促完善疫情防控措施，保证监管安全。同时，依法严厉打击涉疫情刑事犯罪，加大在疫情防控期间暴力伤医、哄抬物价、滋扰生

事、故意传播病毒、利用疫情制造谣言、打击制售假劣药品、医用卫生材料等犯罪行为的打击力度，全力维护社会稳定大局。

章丘区检察院相关负责人表示，在疫情防控期间，为减少人员流动、聚集、见面交谈，办案部门以案卷书面审查为主要方式，并尽量采取电话或者视频等方式讯问犯罪嫌疑人、询问证人等诉讼参与人以及听取辩护律师意见等。要求在岗人员在做好自身防护的同时，认真做好案卷审查、文书撰写、提讯庭审等工作，严守办案程序，严把案件质

量，确保司法办案依法、规范、有序、高效，最大限度保障当事人的合法权益。

为依法保障企业复工复产，章丘区检察院抽调员额检察官，组成服务民营企业复工复产工作专班，专门办理涉企业复工复产案件，主动对接民营企业，根据企业需求，精准提供疫情防控、复工复产等法律服务，帮助企业复工复产，恢复正常经营秩序。

### 控辩审三方“隔空对话” 开启“远程庭审”办案新模式

2月20日，章丘区检察院就三起刑事案件进行了远程视频庭审。检察官利用远程视频系统出庭支持公诉，控辩审三方“隔空对话”，庭审期间，画面传输流畅、音质清晰，同步音频视频的传输实现了无障碍沟通。通过网络连线，真正在虚拟空间内“面对面”庭审，完成了宣读起诉书、举证质证、辩论等全部法定庭审环节，实现了公诉人“足不出户”完成庭审，进一步提升了疫情防控期间的办案质效。

自新型冠状肺炎疫情发生以来，为确保执法办案和疫情防控两不误，章丘区检察院积极运用智慧检务成果推动办案，主动与法院沟通对接，就检察环节远程庭审技术问题进行了调试完善，确保远程庭审可以正常进行。

据章丘区检察院相关负责人介绍，通过利用“远程庭审”系统开展三方远程庭审，既有效减少了人员聚集，保护了健康安全，又依法保障了当事人诉讼权益，推进诉讼活动顺利开展，实现司法办案“不缺席”。下一步，章丘区检察院将及时总结经验，在做好疫情防控的同时，提升庭审质效。