

关于区政协十五届四次会议第 146 号 委员提案的答复

冷华杰委员：

您提出的《关于环翠区审批局工作的建议》的提案收悉，现答复如下：

近年来，环翠区行政审批服务局持续深化“放管服”改革，以“高效办成一件事”为重要抓手，不断优服务、简流程、提便利、解难题，推动行政审批服务再提速、再增效。

一、持续提升政务服务便利度

简化审批流程。在政务服务大厅设置综合服务窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，以企业设立登记为例，群众来到市场准入大厅综合受理窗口，可一次性办理企业设立登记、印章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房公积金缴存等业务，大大减少了群众办事成本。明确审批时间节点。群众线上可在“爱山东”政务服务平台（PC 端和移动端）“办事指南”栏目，线下可在政务服务大厅和各便民服务中心查看事项的法定和承诺办结时限；群众在窗口咨询或办理业务时，工作人员也会将所需办结时限、申请材料等及时告知群众。同时，我区也在持续开展减材料、减时限、减费用、减环节、增便利的“四减一增”行动，努力压缩承诺办结时限，目前我区政务

服务事项中即办件比例约 70%，比如，公司登记注册事项，法定时限为 6 个工作日，现在当场即可办理完成。落实“高效办成一件事”。针对 2024 年出台的两批 24 个“一件事”重点事项，除我区无权限的 3 个“一件事”外，其余 21 个“一件事”均在线下设置“一件事”专窗，线上在山东政务服务网“高效办成一件事专区”及“爱山东”APP 完成场景配置，实现线上线下同步办理。创新推出渔具生产企业“一件事”、日租房管理“一件事”、托幼一体化“一件事”、分布式光伏发电项目备案并网“一件事”，将涉及多个部门多个事项整合成“一件事”，申请人只需要填写“一张表单”，提交“一套材料”，即可“一次办结”，大大提高了审批效率。

二、加强政务服务窗口队伍建设

优化窗口服务考核和评选。对标市局政务服务监督监察负面清单及考核细则，优化了窗口工作人员考核办法，每月开展优秀导办员和优秀窗口工作人员评选，重点从主动热情、微笑服务、举止大方、用语文明、业务办理等方面创先树优，将窗口服务文明礼仪外化于行、内化于心。开展文明窗口服务常态监督。加强窗口纪律作风建设，开展窗口纪律作风培训 8 次，在全区镇（街道）便民服务中心窗口开展作风建设突出问题专项整治。依托总服务台的“办不成事”反映窗口，开展市区一体化轮值、巡查等，对窗口工作人员仪容仪表仪态、服务态度等，开展每日督、每周巡、每月评、每季度反馈，确保文明礼仪成果转化常态长效。年初以来，通过“办不成事”窗口反映等方式协调窗口各类问题 200 余次。推行“五办”暖心增值服务模式。深化市区一体化业务实质性融合，常态化开展“导办、巡办、帮办、代办、督办”服务。坚

持需求导向，通过主动询问、热情引导、精准分流等方式，拓展主动上前、定时咨询、跟踪帮办、提供热水、预约服务、延时服务、自助服务、绿色通道等暖心服务，从企业和群众视角，免去了“到哪一级办”的困扰，缩短办事时间，提高办事效率，推动被动服务向主动服务晋级，政务服务满意度进一步提升。

三、搭建政企沟通桥梁

建立定期沟通机制。聘任社会不同行业的 10 名“政务服务体验员”建立“你提我改”微信联络群，鼓励体验员亲身体验、长期监督、建言献策，从企业和群众视角找准政务服务提升小切口，广泛发挥社会监督力量，全方位、无死角打通办事堵点。邀请企业负责人、群众代表、师生代表等人群通过“政府开放日”到现场体验大厅办事，让企业、群众全方位、零距离感受“高效办成一件事”建设成果，结合座谈交流，共同为政务服务工作建言献策。健全内部监督机制。每天以监控巡查和实地巡查相结合的形式，对进驻窗口进行 2 次以上纪律巡查，对存在违纪的窗口，监控员及时抓拍视频截图和录像，下发《监督提醒》，对提醒后仍不改正的，下发《督察通报》，通报结果运用到绩效考核中。截至 5 月底，今年已下发《监督提醒》和《督察通报》9 份。开展案卷评查工作，抽查审批档案 413 份，发现共性问题 5 个，个性问题 48 个，已全部整改完毕。完善跟踪反馈机制。在“爱山东”政务服务平台（PC 端和移动端）用户中心“我的办件”栏目中，可随时查看事项办理进度、办理结果反馈并进行满意度评价；在政务大厅窗口设有窗口评价器、二维码评价，实现现场服务一次

一评；同时设有手机短信评价、政务服务平台评价，及时收集群众意见建议。每月抽取窗口群众办事电话进行回访，每月开展政务服务“好差评”问卷调查，每季度将评价情况通过政府网站及时公布。畅通“12345”政务服务热线、意见箱等投诉举报渠道，设置“办不成事”反映窗口，建立“办不成事”研判机制，遇到急难愁盼问题，通过集体研究的方式，共同商讨解决。截至5月底，收集到企业群众实名差评5个，全部落实专人回访、整改和反馈，做到差评回访率100%，整改率100%。今年以来，群众政务服务满意率达99.9%。

联系人：刘敏

联系电话：5327627

威海市环翠区行政审批服务局

2025年6月9日