



# “泰好办”登高望远 “政先锋”奋力争先

——市行政审批服务局成立五周年纪实

□最泰安全媒体记者 苏婷 苏明

于改革创新中萌发,五年光阴荏苒。  
于探索实践中成长,五年岁月如梭。  
于变革图强中突破,五年征途漫漫。

2018年9月5日,乘着深化放管服改革的东风,泰安市行政审批服务局正式组建。

作为山东省第一家市级行政审批服务局,泰安市行政审批服务局肩负着党委、政府和人民的殷殷重托,以“泰好办·政先锋”党建品牌为抓手,推动党建和业务深度融合。

从成立的那一刻起,泰安市行政审批服务局就坚定地把为民服务作为第一要务,把优化营商环境当作“头号工程”,持续深化改革创新,流程再造,努力擦亮“泰好办”政务服务金字招牌,为奋力谱写中国式现代化泰安篇章注入强大的审批服务动能。

## 高标准打造便民服务窗口,提升政务服务水平

走进位于望岳路上的泰安市民之家,6层的现代化建筑,宽敞、明亮的办公环境让前来这里办事的市民眼前一亮,热情、周到的服务让市民如沐春风。

作为市委、市政府服务企业群众的主阵地,泰安市民之家建筑面积4万余平方米,使用面积约1.5万平方米,共设置服务窗口202个,进厅部门52个,进厅事项1682项。市民走进这里,可以真正实现进一扇门、办所有事。

五年来,市行政审批服务局围绕企业群众所需所盼,以政务服务标准化、规范化、便利化、数字化为抓手,持续创优“爱山东·泰好办”政务服务品牌,统领全市政务服务水平持续优化提升,努力营造优质高效的政务环境。

全面推进业务办理标准化。市行政审批服务局按照“标准规范、四级统一”,推进“6+1”类政务服务事项办理标准化,完成市级851项,县级及以下52942项政务服务事项的标准化管理,实现全市范围内同一事项在不同地区和层级同要素管理、同标准

准办理。在厅内规范“一窗受理”,编制近百万字“零基础模板”业务手册,分领域设置“一窗受理”窗口,实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。

全面推进服务管理规范化。市行政审批服务局推行驻厅专员制度,每个分厅明确一名驻厅人员,加强部门间沟通协调和服务保障,构建“共建共治共享”新格局。创新开展“信用进大厅”活动,建立“红灰榜”制度,率先在全省将信用手段融入窗口管理。将信用与审批相结合,深化“信易批”模式,确定“信用+秒批秒办”“信用+告知承诺”“信用+容缺受理”3种模式,推动信用信息在政务服务领域高效便捷流通,“信用+”典型做法获国务院办公厅推广。探索“外脑协同”,联合第三方机构对所有进驻部门单位开展标准集中培训、专岗专题培训、空中课堂培训、岗位练兵培训等,开展标准化大厅创建和星级大厅评定及“红旗窗口”“服务标兵”评选活动,推出温情服务“四步法”、物品摆放“六条线”、服务礼仪“八步曲”、电话接听“五步曲”等标准规范,

推动窗口服务“内涵式”发展。

全面推进为民服务便利化。2021年,市行政审批服务局立足方便企业和群众办事创业,率先推出“小美帮办”服务,构建专兼职服务队伍,聚焦“重点项目、重点人群、重点问题”精准施策,推出项目“定制服务”、特殊群体“联合上门直通车”、问题化解“局长坐班+帮办代办”新模式,截至目前,“小美帮办”服务队伍已达到1.2万余人,覆盖全市91个乡镇,3591个行政村,累计服务群众120余万次,帮办事项216万余件次;为引黄入泰、万和建材、大窑饮品等213个重点项目解决各类手续办理难题670余项。聚焦破解县市区城乡政务服务发展不平衡难题,将125项乡镇承接有难度、企业办事有需求的涉企审批服务事项下沉至分局、分中心办理,探索审批分局新模式,推动“10分钟政务服务圈”的建设,实现政务服务“就地办”“就近办”。完成“无证明大厅”建设,市县两级政务服务大厅“无证明窗口”达822个,无证明办理事项达1万余项,已基本实现窗口及事项全覆盖。常态化开展预约服务、

提前服务、延时服务、周末便民、上门服务、定制服务等特色服务,让办事企业群众充分享受到温馨、周到、优质服务。

全面推进政务服务数字化。市行政审批服务局线上搭建“爱山东·泰好办”政务服务平台“一网通办”总枢纽,90%以上事项实现网上可办。打造“爱山东”移动端泰安分厅,1378个事项实现“掌上可办”。开发集自主申报、高频查询、证明打印、便民缴费、远程互动等六大功能为一体的“泰好办”自助服务终端,在全市部署458台,基本实现了市县乡村四级全覆盖。现如今,市民可以在市民之家智慧体验区体验智能审批,可以在24小时自助服务区办理业务,也可以足不出户在网上办事服务区办理业务,全市政务服务智能化水平显著提升。

市政务大厅服务窗口先后荣获“山东省青年文明号”“泰安市工人先锋号”等多项省市荣誉,多名窗口人员获得“山东好人”“最美职工”等市级以上荣誉称号,窗口服务案例先后在人民日报、新华社客户端、大众日报等主流媒体宣传报道100余次。

## 项目为王服务为先,助力新型工业化强市建设

项目兴,城市兴,项目强,城市强。

市行政审批服务局坚持“项目为王、服务为先”的理念,始终把项目服务作为经济社会发展的强劲引擎,牢牢把握审批“关口”和服务“窗口”的关系,综合运用联合会商、市县联动、跟踪督导、专员服务等措施,陆续推出了一系列扎实的制度和措施,着力助推项目加速落地。

2020年5月,建立“绿卡”服务制度。集中全市优势资源、保障要素向“绿卡”项目倾斜,先后有247个项目纳入“绿卡”,总投资额3945.9亿元。

2021年9月,建立化工和“两高”项目审查制度。通过召开专题会议、现场联合勘查、跟踪项目服务等方

式,确保高端化工项目顺利落地,共审议通过新建及技改化工项目47个,“两高”项目4个。

2022年6月,建立新型工业化项目服务制度。量身打造审批流程,通过实行模拟审批、带方案出让等措施,审批效率提高75%以上。

2023年3月,建立企业全生命周期服务制度。围绕企业全生命周期6个阶段15个服务场景,成立服务专班和服务团队,确定“服务事项清单”和“服务企业清单”,截至目前,共为重点企业提供各类服务110余次。

五年来,服务企业、服务项目已成为每一名审批服务人的行动自觉,各审批领域紧紧围绕企业项目在

续办理中遇到的堵点难点问题,坚持“有解思维”,积极对标、敢于突破,持续再造审批服务流程,合力为项目落地按下“加速键”。

打造企业服务“1545”模式。全新打造的企业服务“1545”模式继续保持全省领先的企业服务领域泰安特色,泰山高度,为原有的企业开办“1545”服务模式赋予了新的内涵。从服务“企业开办”,延伸到企业“开办”“准营”“变更”“退出”的全过程全链条,为企业提供更多更优的增值服务。在确保企业开办“1”次办好的前提下,全面做优“准营策划、告知承诺、先证后核、一业一证、证照联办”等“5”项改革,创新实施“跨境迁移一

侧办、分支变更批量办、企业转型集成办、证照变更并联办”等企业变更“4”项举措,全面推行“简易注销、代位注销、强制注销、一般注销、证照联销”等企业退出“5”种方式。

持续深化“一业一证”改革。建立“八个一”的服务机制,50个改革行业审批时限、材料平均压减80%左右,制定的行业综合许可标准成为全省地方标准。“证照分离”“三联办”“跨省通办”等改革举措在全市实现100%全覆盖。

此外,该局创新开展“我为项目解难题”“先锋服务进国企”“我为企业办实事”活动,深入企业、项目一线,共解决各类问题100余个。

## 始终坚持党建引领,高标准打造模范政治机关

成立五年来,市行政审批服务局以高质量党建引领高质量政务服务,通过坚持党建引领、扎实教育培训、严实干部培养、抓实内部管理,为行政审批服务事业发展提质赋能,全力建设让党委和政府放心、让人民群众满意的模范政治机关。

坚持党建引领。以打造“泰好办·政先锋”党建品牌为引领,弘扬“支部建在连上”光荣传统,把支部建在企业服务、民生服务等7个审批服务“链”上,全员开展先锋支部、先锋窗口、服务先锋、担当先锋等“八大先

锋”创建活动,把52个进驻部门、202个窗口、629名进驻人员组织凝聚起来,不断提升各级党组织和党员干部的组织动员能力、统筹协调能力、贯彻执行能力,以“政务先锋”“争当先锋”“清正先锋”“正争先锋”的丰富含义为政务服务再添底色。

扎实教育培训。把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为局党组会议“第一议题”、理论学习中心组学习“第一专题”、党员干部教育“第一主题”。开展泰安市首届“泰好办”政务服务技能大赛活动,常

态化开展“全员学审批”、科室“月度点评”、县市区“季度观摩”活动,搭建起以党员干部自主学、科室窗口相互学、支部联组全面学、全体人员提升学“四位一体”的教育培训机制。

严实干部培养。健全考核体系,研究制定《全市政务服务系统综合绩效考核方案》,坚持共性指标和差异化指标相结合,强化量化管理、过程管理、闭环管理,实现精准考核、差异考核、公平考核。激励担当作为,综合运用上挂下派、轮岗交流等方式,为干部成长搭台赋能,共选派3名干部到村挂职“第一书记”,11名干部到省“四进”工作组帮助工作。实行年轻干部培养“导师制”,强化实践导向,让年轻干部在急难险重任务中锻炼提高。

抓实内部管理。聚焦重点领域、重要岗位和关键环节,建立健全风险防控、格式化等7大内控防范机制,开展廉政风险点排查,一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。强化制度赋能,建立健全“三重一大”、督查督办和行政执法法

“三项制度”、撤销行政许可工作规范等机关运行和业务办理制度规范。建立完善“整、存、用”三位一体的档案管理体系,提升档案管理数字化、信息化水平,构筑现代化档案工作模式。

市行政审批服务局连续五年获得山东省级文明单位,两次荣获泰安市新时代泰山“挑山工”先进集体,先后获得全国巾帼文明岗、全国十大政务服务品牌、全国优秀主题党日品牌一等奖、山东省先进基层党组织、山东省人民满意的公务员集体、山东省三八红旗集体、山东省青春担当好团队、泰安市基层党建示范点、泰安市工人先锋号、泰安市最佳女职工建功立业标兵岗、全市落实全面从严治党考核先进单位、全市作风建设模范机关、“新时代泰安榜样”提名奖、市直机关创建模范机关先进单位、机关党建工作示范单位等荣誉。

征程万里风正劲,重任千钧再奋蹄。

政务服务改革永远在路上,泰安市行政审批服务局党组书记、局长张青表示,市行政审批服务局因改革而生,必将因改革而兴。在下一步工作中,全市行政审批服务系统将继续不懈努力,砥砺前行,牢牢把握“创新是第一动力”,以“改革的奔跑”追赶“奔跑的改革”,为实现人民对美好生活的向往贡献政务服务新力量。



2018年9月,我市成立全省第一家市级行政审批服务局;2018年12月,泰安市行政审批服务局成立入选山东省庆祝改革开放40周年最具影响力事件之一。



2018年9月,泰安市政务服务中心由建设大厦搬迁至泰山国际会展中心。



2019年8月,“泰好办”政务服务品牌正式发布。



2022年5月,泰安市民之家正式启用。



2023年3月,“泰好办·政先锋”党建品牌发布。

