



市民在泰安市民之家政务服务中心办理行政审批业务。 资料图



工作人员接听热线。 资料图



市民之家总导服台。 资料图

泰安市行政审批服务局获评山东省“人民满意的公务员集体” 创新审批制度 加快流程再造

最泰安安全媒体记者 王玉

“环境敞亮舒适，服务高效便捷，这样的政务服务值得称赞。”日前，在泰安市民之家政务服务中心大厅内，刚办理完业务的市民张女士对我市政务服务环境赞不绝口。走进泰安市民之家政务服务中心，只见环境整洁温馨，工作人员面带微笑，高效便捷的服务让市民受益。

审批窗口是为民服务的前沿阵地，优质的服务向社会传递了城市文明形象。市行政审批服务局于2018年9月26日正式挂牌，于2022年5月进驻市民之家，52个部门单位的1682项服务事项实现了“一门集中”。该局自成立以来，一直秉承“人民至上、服务为先”的理念，着力打造“泰好办”政务服务品牌，创新审批制度，加快流程再造，不断提高行政审批效率和为民服务水平。近期，该局荣获山东省“人民满意的公务员集体”称号。

流程再造 持续深入优化营商环境

“太感谢你们了，没想到业务办理速度这么快，服务还这么贴心。”近期，办理企业登记业务的市民高女士不到1个小时就拿到了营业执照、免费公章和税务UKey，贴心高效的服务让高女士很满意。

市行政审批服务局优化推

行“1545”企业开办模式，将企业开办事项合并为1个环节并联办理，为企业提供5种办理方式，可实现零收费、零材料、零跑腿、零等待4个“零成本”，并为企业提供信易批、政策普惠等5项服务。该模式实施后，企业开办相比2018年提速5倍，企业平均减少成本支出

1000余元。

企业开办“加速度”，项目审批同样驶入“快车道”。市行政审批服务局推进建设项目审批制度改革，将社会投资简易低风险项目全流程压缩至3个环节、5个工作日办结，企业报建实现“零成本”；将一般社会投资项目全流程审批时限控

制在40个工作日以内，审批效能实现大幅提升。该局还重塑重点民生项目审批流程，在泰山区金星片区改造项目中，与相关部门紧密配合，活用政策，并联审批，创造了6个工作日超前挖槽开工、32个工作日完成公开招标及施工许可的新速度。

制度创新 夯实重大改革先发优势

深化改革，为政务服务提质赋能。市行政审批服务局充分发扬敢为人先、勇于开拓的精神，积极争取承担了“好差评”国家改革试点任务，畅通四大类、13种评价方式，并将“好差评”列入全市经济社会发展高质量发展综合考核指标；高效完成了“一业一证”“告知承诺制”“一窗受理”“一链办理”“一网

通办”等7项省级试点任务，为全省行政审批制度改革提供了泰安经验。

为解决企业、群众在办事过程中遇到的堵点、难点问题，市行政审批服务局主动作为、创新突破，在全省首创“绿卡”制度、信易批、分段施工许可、简易低风险项目极简审批、个体工商户智能秒

批、设计方案审查、水环境影响综合审查等10余项亮点改革，切实提升了企业、群众办事获得感和满意度。

市行政审批服务局还积极推动服务方式转型升级，以企业、群众高频常办事项为切入点，以提高“掌上办”能力为突破口，强化线上智能申报、查询、缴费功

能，最大程度满足企业、群众办事需求。

此外，该局推动市、县、乡、村四级16.9万余事项上线运行，网上可办率达99%，可全程网办率达95%以上；重点延伸部署“自助一窗”，在全市部署“泰好办”自助服务一体机458台，着力为群众打造“10分钟自助服务圈”。

人民至上 延伸高效便捷服务触角

政务服务不仅要有速度，更要有温度。市行政审批服务局以提供便利化服务为切入点，着力探索多渠道、多样化的服务方式，建立相互支撑的服务体系，立足政务服务“小窗口”，保障暖心便民“大民生”。

作为政务服务标准化发源地之一，近年来，我市先后牵头及参与起草了政务服务领域22项国家标

准、12项山东省地方标准，为全国政务服务标准化改革贡献了泰安力量。

市行政审批服务局规范市、县、乡、村四级服务站点建设，全市88个街道（镇）全部高标准打造便民服务中心，3727个社区（村）完成便民服务站建设，形成了市、县、乡、村一体运行的政务服务体系。

为了让企业、群众少跑腿，市行政审批服务局还积极探索全程网办、异地代收代办、多地联办等服务模式，建立“跨域通办”合作关系的单位已达329家，“跨域通办”朋友圈不断扩大。此外，该局还延伸服务体系，与全市16家银行、182个网点合作，建立政银合作微大厅；与市企业家联合会、工业园区等深度

合作，设立企业服务站，为企业、群众办事提供便利。

市行政审批服务局还创建了“泰安小美·帮您办”帮代办服务品牌，服务群众“零距离”。截至目前，我市已成立近万人的帮代办志愿服务队伍，为企业、群众提供全流程免费帮代办和预约上门服务，全年服务群众80余万人次。