山行审〔2022〕11号

# 关于在山亭区政务服务中心推行“信易批”

# 激励措施的工作方案

局各业务组、区政务服务中心各窗口：

为贯彻落实市行政审批服务局《关于切实做好政务服务“信易批”激励工作的通知》（枣行审〔2022〕9号）精神，

按照市信用办《对诚信个人实行联合方案（第一批）》要求，发挥信用在创新政务服务机制、提高政务服务能力等方面的基础性作用，全面推进“亭好办”政务服务信用体系建设，制定本工作方案。

一、指导思想

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加快构建政府、社会共同参与的守信联合激励机制，扩大信用应用场景，加大对诚信主体激励力度，让群众和经济主体享受到信用红利，提升公众对信用建设获得感，引导全社会形成“信用有价，守信有益”的良好氛围，按照“守信激励、失信惩戒”的原则，逐步推动绿色审批与信用主体诚信建设联动，实现社会信用体系建设与政务服务优化同频共振、相融共促。

二、主要内容

（一）激励对象

个人信用积分诚信级别为AA级（榴花分800分－899分）和AAA级（榴花分900分及以上）的诚信个人。

（二）实施单位

山亭区政务服务中心。

（三）激励措施

贯彻落实市信用办《对诚信个人实行联合激励措施的工作方案（第一批）》，第四条：“在办理各类行政许可、审批事项和相关业务时，为诚信市民建立绿色通道，实施‘容缺受理’等便利服务”。

（四）实施细则

1、创建诚信“绿色通道”。在区政务服务中心创建诚信“绿色通道”，诚信个人在办理各类政务服务业务时，享受行政审批绿色通道，优先办理业务，缩短业务办理时间。

2、设置诚信“绿色通道”窗口。诚信“绿色通道”窗口设在山亭区市民中心帮办代办区域（A区咨询引导台），配备1名政治素质强、业务水平高、服务质量优的工作人员作为服务专员，为诚信个人提供“一对一”VIP服务。

3、容缺受理。办理依申请政务服务事项时，按照政务服务容缺受理、告知承诺的有关规定，实行容缺受理、告知承诺审批服务。

4、网上服务。为诚信个人全方位提供网上申报、材料准备、送证到家“一条龙”服务。

（五）服务方式

1、现场申请。诚信个人可直接在区政务服务大厅诚信“绿色通道”服务窗口提出申请。

2、电话申请。诚信个人可通过拨打区政务服务大厅诚信“绿色通道”服务窗口电话提出申请。

3、平台申请。诚信个人可通过枣庄政务服务网山亭区站点等平台线上申请。

（六）办理流程

1、优先受理。依据“信用枣庄”微信公众号，服务专员现场确认诚信个人的身份信息，对符合激励条件的诚信个人做到主动问需，填写登记台账，在办理过程中主动跟进，提供指引、帮办代办等“一对一”VIP服务。对不符合激励条件的市民进行耐心细致解释，引导按正常流程办理业务。

2、高效办理。服务专员将诚信个人引导至相关科室（单位）或进驻窗口，由涉及科室（单位）或进驻窗口实施“绿色通道”服务和“容缺受理”“网上服务”等便利服务措施，为诚信个人优先办理业务，确保激励措施规范实施到位。

3、评价反馈。办理流程结束后，服务专员邀请诚信个人反馈办理满意度，同步登记办理台账。对平台申请事项由涉及科室（单位）或进驻窗口查验诚信个人身份信息，网上办理完成后填写登记台账。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各进驻部门（单位）要高度重视政务服务过程中的信用建设工作，提高思想认识，强化责任意识，以诚信为抓手让信用好的办事群众享受更便捷的审批服务，实现“信用越好、审批越容易”。

（二）加强业务培训。各进驻单位要认真推进“信易批”服务，对业务人员开展应用培训。

（三）强化宣传推广。充分运用政务服务大厅电子屏、微信公众号等方式，广泛宣传政务服务信易批激励措施，营造良好的舆论氛围，为全面打造“信用枣庄”、推动经济社会高质量发展提供坚实的信用支撑。

附件：1.政务服务“信易批”激励措施落实登记台账

2.图解“榴花分”

山亭区行政审批服务局

2022年4月19日