| 责任单位 | 年度任务目标 | 完成情况 | 下步打算 |
| --- | --- | --- | --- |
| 区行政审批服务局 | 建立健全企业诉求解决直达机制，全面推行“不见面审批”，持续擦亮“亭好办”政务服务品牌。 | 1.升级“投资者之家”服务功能，提供“一站式”服务场所。全面升级项目审批服务阵地，财政投入专项资金，全新打造“投资者之家”会客厅，实现线上线下相融合审批模式，增设实体会客室、移动会客室、云上会客室，与项目实现线下“面对面”、线上“屏对屏”等多种会面方式，审批服务整体由传统的“窗口式”向“客厅式”转变，为高效提优服务质效打下了坚实的阵地基础。同时，依托“投资者之家”服务会客厅，由行政审批服务部门牵头，会同项目涉及的住建、环保、自然资源与规划等相关部门，针对项目需要，及时举办项目专属研讨会、承接小型、专业型“企业家沙龙”，启动项目会客协商机制，采取“您说我听”“我问您诉”“我答您评”的会商流程，邀请项目方以及相关职能部门审批人员，倾听企业需求，增强服务的及时性、精准性、实效性。2.创新建立常态化服务评价回访机制。成立工作专班，每周开展服务效果评价回访，依据反馈问题，针对性改进提升。出台《市场主体满意度调查工作机制实施方案》，抽调10名工作人员成立市场主体满意度调查工作小组，统一进行沟通技能指导，平时忙业务，每月定时集中回访，采取电话回访形式问政于企，问计于民，及时收集企业群众业务办理的意见建议，实现由传统的“被动受理问题”向“主动发现问题”转变。 针对反馈问题，建立整改台账，第一时间分析应用，逐项销号，实现问题清零。目前，已回访各类市场主体6325家，收集意见建议70余条，解决各类问题35件，二次回访满意率100%。3.创新“项目管家”，重点项目“上门服务”。聚焦重点项目增量提质服务审批先行，坚持靶向发力，聚合审批人员、场所和技术资源，实现服务要素与项目最佳匹配，在全市率先推出“项目管家”服务模式，制定《山亭区行政审批服务局省市区重点项目“项目管家”制度（试行）》，建立“1名项目专员+1名项目单位联系人+1个项目管家团队”的“三一联合”服务机制，推行项目手续办理一线工作法，成立由审批局科级干部带队的7支项目管家服务队，对全区省市区三级80个重点项目“一对一”帮包，通过“提前介入、主动对接、超前服务”工作方式，变“等上门审批”为“送上门服务”，了解企业发展需求，落实“一个项目、一张清单、一套措施”。先后深入恒海聚硕（枣庄）恒海创智园建设项目、山亭区污水处理厂改扩建工程等项目，问企所需，一线服务。企业面临问题能够当场解决的立即解决，需要协调其他部门的，主动替企业沟通咨询。同时，注意坚持“无事不扰，有求必应”原则，不给企业增加额外负担。目前，已到现场为重点项目服务74次，办结立项76件，办理节能手续76件，解答企业咨询问题120余个。4.成立帮办代办服务室，为一窗综办改革做好准备。5月份，精选3名业务能力强、综合素质高的工作人员组建首批专职服务队伍，成立帮办代办服务室。将审批服务阵地向前延伸至申请环节，解决企业群众网上申办等环节存在的专业性强、不会操作等困难，有效预防和抵制“黑中介”“私收费”等扰乱服务市场行为。帮办代办人员全程指导服务市场主体登记、经营许可申办，积极引导“高效办成一件事”集成办，为企业群众提供全程化、精细化、温馨化“一对一”“保姆式”帮办代办服务，从根本上解决企业群众“申办难”问题，持续提高企业群众政务服务体验感与满意度，拉近审批服务与企业群众的距离，增强政务服务亲和力，构建“亲”“清”政商关系，深度优化政务服务领域营商环境，实现政务服务“零距离”。帮办服务室运行以来，累计为320余家市场主体完成登记指导和许可帮办服务。5.创新“审勘分离”，推进审批“廉洁服务”。设立勘验服务室，建立勘验服务专职队伍，实现审查与勘验“两权”分离，相互制约，互为监督。向社会公开勘察标准和服务承诺，印制审批勘验廉政服务监督卡，公布服务监督电话，主动接受市场主体监督，促进审批服务公开、公正、高效、廉洁。同时，开展“勘前指导”“多勘合一”“联合勘验”创新，促进审批效率提升。为枣庄民用机场上门指导，联合预先评审，助力机场工地食堂申请、审查、审批一次通过；为山东智慧农牧有限公司勘前服务、容缺受理，第一时间审批办理《动物防疫条件合格证》，帮助重点项目“早投产”。目前，实施标准化现场勘验615次，开展勘前指导170余次，发放审批廉政服务监督卡218个。6.加强政务服务规范化管理，常态化推进“干部走流程”“局长股长坐窗口”等活动深入开展。指导33家区直部门对1513项网上政务服务事项开展功能核验，确保全部网办事项发布信息规范准确，网办途径畅通；召开镇街便民服务标准化提升工作会议，组织镇街到市中区观摩学习，区审批局深入各镇街督导工作进展，促进基层政务服务标准化建设、规范化发展；常态化开展“干部走流程”“局长股长坐窗口”“政务服务体验日”等活动，区直部门单位负责人、股室负责人分别到大厅服务窗口坐班，感受政务服务效能效果，解决存在问题，上半年，局长股长坐窗口162人次。5月28日，邀请区人大代表、政协委员、特约监督员和企业代表参加“干部走流程”体验“项目一件事”活动，不断增进社会各界对政务服务工作的认识和理解。上半年，我区“政务机器人”开启服务信息精准推送新模式入选全省“揭榜挂帅”活动具有学习借鉴意义的优秀案例，在全省推广；山亭区上榜全省深化商事制度改革工作督查激励名单，全市首次且唯一。同时，山亭区被评为全市深化商事制度改革督查激励地方，小组唯一获评区。2023年全市综合考核中，山亭区行政审批服务局由上年度小组第二上升到小组并列第一名；在2023年山亭区区直部门高质量发展绩效考核中，区审批局4年来首次取得优秀等次。2024年全区新增市场主体1747家，其中：新注册企业654家、个体工商户1093家。完成“证照三联办”90件。为企业免费提供印章644套，节约开办费用24万余元。上半年，共办理工程建设项目审批160余件，包括项目立项、施工许可、水土保持方案审批等。办理其他许可事项200余件，包括建筑业企业资质许可、市政设施类审批、商品房预售许可等。执行协调联动制度，组织联合审查、勘验50余次。通过多种形式完成信息推送300余次，协助监管部门开展事中事后监管工作。同时持续强化工改系统规范使用，各部门通过工改系统完成办件230余件。联合住建、自然资源、生态环境、水电气暖报装等单位，打造“施工许可一件事”“联合报装一件事”“市政设施一件事”等集成服务模式，办理并联审批50余件。 | 1、筹划实施一窗综办改革。计划按照“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，升级大厅服务布局和审批服务模式，推进政务服务改革走深走实，提高审批服务效率。2、设立服务群众电话监督平台。与电信部门联合，对政务大厅服务电话通话实施全程记录，加强对服务人员文明用语、专业解答、一次告知等情况有效监督，提高服务规范化水平和企业群众满意度。3、创新实施云勘验。与区大数据中心联合开发云勘验平台，改变目前单一的线下勘验模式，增加符合条件的项目进行线上勘验服务，极大地缩短企业项目的等待验收时间，增强市场主体获得感。4、进一步贯彻落实“一件事一次办”，推进“一件事”场景服务。加强与相关部门间相关数据的联通，完善“高效办成一件事”办事指南，加大宣传解读力度，让更多企业群众知晓政策。 |