

源政管办发〔2024〕2号

## 关于印发《关于深化政务增值服务打造“淄博式服务—沂源模式”的行动方案》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，县直各有关部门，各有关单位：

现将《关于深化政务增值服务打造“淄博式服务—沂源模式”的行动方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

沂源县政务服务管理办公室

沂源县行政审批服务局

2024年2月21日

# 关于深化政务增值服务打造“淄博式服务——沂源模式”的行动方案

为全面贯彻落实市委、市政府“服务淄博”要求，响应县委、县政府“集中攻坚年”号召，扎实推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级，现就深化政务增值服务打造“淄博式服务——沂源模式”，制定本行动方案。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，以企业群众需求为导向，将“高效办成一件事”作为重要抓手，加强改革创新，在全县政务服务系统实施政务服务、项目审批、数智赋能、助企暖企、就近办事五大增值行动，构建全链条、全流程、全周期的高效政务服务新生态，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

## 二、重点任务

### （一）实施政务服务增值行动，推动服务供给提标扩面

**1.服务事项增值。**持续推动政务服务事项标准化提升，开展“6+1”类政务服务事项目录认领、指南编制、动态监测、常态抽检，实现“6+1”类政务服务事项标准化、规范化运行。打造线上线下协同供给服务体系，全面推进政务服务事项“三进”（即进大厅、进综合受理窗口、进综合出件窗口）、“三上”（即上网、上平台、上中台），深化线上线下“网厅融合”，提高企业群众办事

便捷度。

**2.服务内容增值。**深化政务服务事项标准化成果全渠道输出和应用，实现受理标准、办理流程、办理时限、审查标准“四统一”，推动政务服务事项“同标优质”办理全覆盖。优化现场勘验方式，推进“全类别视频指导”，提高现场勘验合格率。开展综合窗口“五个培训”，推行“三四五六”服务，打造“沂心沂意”窗口服务品牌。持续推行“五极五优”文明服务，培育“向阳花开”机关文化品牌，以文化建设聚合力、提效力、增动力。

**3.服务效能增值。**深化关联事项“集成办”，打造非学科类校外培训机构、放射诊疗等更多“一件事”场景，探索推出企业开办、医疗机构等“一类事”，实现“一件事”向“一类事”增值升级。打造多维度智能办事新模式，综合运用大数据、人工智能等新技术，推进政务服务“主动办”、高频事项“智能办”、政务服务“一码办”，推动政务服务智慧化迭代升级。深化政务服务“跨域办”，完善“全程网办”“异地代办”“多地联办”办事模式，推行帮办代办、引导教办等线下服务，提升企业群众跨域办事体验。

## （二）实施项目审批增值行动，推动项目建设提速增效

**4.关口前移为项目“设置路标”。**完善“批前清单”机制，聚焦事前、事中、事后三个维度，根据建设项目九大类型分别制定“批前清单”，实施立项环节“批前辅导+增值化服务”，加快推进规划许可、施工许可、市政设施类、涉水许可、竣工验收等集成化服务，助力项目快落地。

**5.服务集成为项目“降本减负”。**深化系统集成改革，优化项

目审批各阶段并联办理协同机制，推进生态环境、安全、涉水、市政设施领域许可事项和工程规划、图审、施工许可、联合验收等项目全过程重要节点关联事项集成办理。将开发区企业服务中心打造升级为全市首家企业综合服务中心，实现服务内容、服务方式、政策服务迭代升级，更好服务园区及周边企业。

**6.流程简化为项目“换挡加速”。**推行租赁土地项目办理手续改革模式，实行工程规划和施工手续“一站式”办理，审批时限压减至15个工作日。对租赁厂房工业项目推行“租赁即开工”审批模式，审批时限压减至1个工作日。深化项目“分段施工、分期验收”改革，将分段施工优化提升为“基坑支护和土方开挖、桩基施工”“地下室”“±0.000以上”“装饰装修及室外附属工程”四个阶段。全面深化区域评估成果应用，加强区域评估成果宣传，调整完善区域评估成果互认标准和实施规范，实现园区内企业及入园项目100%知晓区域评估、100%应用区域评估。

### （三）实施数字赋能增值行动，推动智慧政务提档升级

**7.推动大厅预约办事规范化。**开发智慧预约系统，集成预约服务、排队服务、排队查询功能，为群众提供预约提醒、排队取号、排队查询等服务。开发统一排队系统，集成现场排队取号、统一叫号、重呼、特呼等功能应用，为办事群众提供多种自助取号服务。开发大数据分析系统，集成大厅实时排队叫号展示、窗口办事效率展示、高频办件展示、好差评展示等功能，实现对窗口、人员、事项的多角度分析。

**8.推动审批全流程材料数字化。**强化政务服务平台支撑能

力，推动政务服务平台事项标准统一、业务协同联动、服务高质高效。依托“爱山东”政务服务平台，分类开展审批全过程电子材料的“五统一”规范在线制发，探索审批档案电子归档等实施路径。

**9.推动政务数据统一汇聚应用。**巩固深化“数源提质”工作成果，推进电子证照“一证一源”“一数一源”制发归集全覆盖，深化电子证照共享应用，推动实现电子证照“一源三端”好查好用全覆盖。探索开展大数据、人工智能等新技术在办事服务具体场景中的应用，强化智能预填、智能预审等服务，推动数据赋能从“有数可用”向“有数好用”“数尽其用”增值。

（四）实施助企暖企增值行动，推动市场主体提质增量

**10.推动涉企服务“一站办理”。**完善企业开办专区功能，优化窗口设置，强化业务培训，细化审批标准，推进市场主体登记标准化规范化建设。深化个转企“一件事”改革，实施分类引导、分层培育、分步推进，提升市场主体“个转企”便利度。推广应用“企业码”，以电子营业执照“企业码”为载体，关联归集展示企业相关信息数据，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办”。

**11.推动涉企服务“倍感增效”。**开展规上企业走访活动，围绕“送政策、解难题、促发展”主题，宣传惠企政策，精准对接企业需求，帮助企业纾难解困，推动企业高质量发展。拓展企业“一照多址”“一证多址”适用范围，将企业“一照多址”改革由县域拓展至市域，降低证照手续管理成本。畅通市场主体退出渠道，建立完善市场主体退出机制，提升简易注销业务占比，释放企业名

称等各类社会资源，激发市场主体活力。

**12.推动涉企服务“多元融合”。**开展“瞻前顾后”行政指导服务，规范行政审批批前指导、批后提醒，不断提高服务企业能力。实施市场主体信用修复改革，优化信用修复机制和流程，有效解决信用修复主体“跑腿”问题，助力经营主体重塑自身信用。规范信用审批“承诺即入”改革，做好信用信息推送，强化结果应用，推动“极简审批、最优服务”。

**（五）实施就近办事增值行动，推动基层政务提级扩能**

**13.完善“就近办”服务网格。**升级“1530 政务服务圈”，年内打造 12 处标杆型便民服务场所、2 处社会综合服务网点，构建政务服务“就近办”服务体系，为企业群众提供“就近能办、多点可办、少跑快办”等增值化服务，城区范围 15 分钟、乡村 30 分钟就能到达办事点。

**14.优化“帮代办”服务方式。**打造“齐好办”帮办代办联盟，构建“1+2+N”帮办代办服务体系，建立健全“导办、帮办、代办、督办”四位一体工作机制，开展“纵向全贯通、横向全覆盖”立体化帮办代办服务，为办事企业和群众提供更加精准的靶向服务。

**15.推行“上门办”服务模式。**优化政务服务“直通车”运行路线，拓展政务服务“直通车”服务事项，深化政务服务“直通车”专场服务，推动政务服务“直通车”向企业、园区、商圈延伸覆盖，实现“企业点单、服务上门”。

### **三、保障措施**

**（一）加强组织领导。**县政务服务管理办公室发挥牵头作用，

加强统筹谋划、协调调度、督促落实，确保各项工作任务落到实处。各镇办、各部门单位要细化目标，实化举措，强化配合，凝聚合力，推动各项改革任务落地见效。

（二）强化督导检查。县政务服务管理办公室将定期调度项目进展，强化结果运用，将重点工作项目完成情况纳入全县高质量发展综合绩效考核指标体系，综合运用“分层+分类”综合考核机制，加大增值服务改革任务在考核指标中的占比，用考核杠杆撬动改革成效。

（三）营造改革氛围。迭代升级增值服务改革理念，及时总结行之有效的经验做法，集中培育选树、宣传推介优秀典型案例和特色亮点，打造形成一批务实管用的“沂源样本”，努力营造企业获得感强、群众满意度高的良好氛围。

- 附件：1.沂源县行政审批服务局 2024 年重点工作项目清单  
2.沂源县镇、街道便民服务中心 2024 年重点工作项目清单  
3.沂源县政务服务中心进驻部门单位 2024 年重点工作项目清单

附件 1

## 沂源县行政审批服务局 2024 年重点work项目清单

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
1	推行政务公开“三个一”工作机制	在省级、市级媒体刊发工作经验，打造有影响力的政务公开品牌。	1.打造一个公开品牌。强化品牌建设，完善更新办事指引，真正实现政务服务信息“好查、好懂”。 2.创优一条公开路径。依托政务服务“直通车”、帮办代办联盟，实行政策宣讲、批前辅导、批后提醒等服务，让企业群众事“好办”。 3.建立一套评价体系。对政策执行标准、适用范围、使用情况、取得成效评价，提升政策实效，让政策“好评”。	高军波	办公室	2024 年 9 月	
2	开展“政府开放日”活动	以实打实的改革成效和受邀人切身感受，扩大便民利企措施知晓率和我局的社会美誉度在市级及以上媒体报道相关情况。	1.现场参观交流。邀请人大代表、政协委员、政务服务特邀监督员、企业代表、媒体人、群众代表及部分网红走进县政务服务中心，面对面了解最新便民利企改革措施，切身体验办事流程、帮办代办服务、网上办事。 2.畅通沟通渠道。通过召开座谈会议、发放调查问卷等方式，征求各代表对政务服务工作、“政府开放日”活动等意见建议，形成台账整改落实。	高军波	办公室	2024 年 12 月	
3	推动以文辅政提质增效	全局重点改革创新经验在市级及以上重点刊物媒体宣传推介。	1.明确责任。研究审定全局信息撰写任务分解，重要工作、重大活动信息发布审定，执行落实信息宣传“三审三校”制度。 2.建章立制。完善信息考核机制，将各科室任务完成情况列入季度考核，定期分析研究和通报信息宣传工作情况，切实解决工作中存在的问题，提出具体工作措施建议。 3.建强队伍。充分发挥局信息宣传工作小组作用，建立信息会商制度，不定期组织开展信息宣传和公文写作能力培训，提高信息员队伍素质。	高军波	办公室	2024 年 12 月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
4	实施“园区事 园区办”增值 工程	将开发区企业服务中心打造升级为全市首家企业综合服务中心，设置项目、政策、金融、法治、人才五大板块，实现服务内容、服务方式、政策服务迭代升级，更好服务园区及周边企业。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.内容服务再升级。围绕企业事前、事中、事后需求，梳理涉企增值服务事项，将涉及企业员工的社保、医保等事项及人才、金融、科创、法律等服务事项纳入内容增值服务范围。</li> <li>2.方式服务再升级。转变“申请主体申请、综合窗口受理”被动服务模式，设置“一对一”VIP服务专席，健全上门服务、走访服务等常态化服务机制，利用大数据、远程视频等手段，实现企业需求精准感知、服务优化迭代。</li> <li>3.政策服务再升级。优化升级惠企政策服务平台，联通全县经营主体库、惠企政策库，通过大数据智能匹配算法为企业精准画像，定向推送涉企政策和服务，推动惠企政策“一网通查、一键匹配、精准推送”，实现从“企业找服务”到“服务找企业”的转变。</li> </ol>	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	
5	实施企业、个人全生命周期“一件事”增值 工程	深化关联事项“集成办”，打造更多企业、个人集成服务场景，争取在全市、全省推广，为企业群众提供更多精准化、个性化的优质衍生服务。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.拓展“一件事”服务场景。在原有已落实省市“一件事”集成服务改革的基础上，再围绕企业、个人全生命周期，选取放射诊疗、建设工程基坑开挖等“一件事”进行集中打造，拓展“一件事”覆盖面。</li> <li>2.延伸“一件事”服务链条。扩充“一件事”集成服务事项数量，将更多的政务服务事项，如事前中介报告编制、事中事后金融、人才等公共服务纳入“一件事”范畴，打造定制化、套餐化增值服务包，实现“一件事”向“一类事”增值升级。</li> <li>3.强化“一件事”宣传推介。充分利用线上线下宣传渠道，加大“一件事”宣传推介力度，提升企业群众知晓度，推动“一件事”场景落地落实。</li> </ol>	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
6	升级“1530 政务服务圈”	年内打造 12 处标杆型便民服务场所、2 处社会综合服务网点，构建政务服务“就近办”服务体系，为企业群众提供“就近能办、多点可办、少跑快办”等增值化服务，城区范围 15 分钟、乡村 30 分钟就能到达办事点。	1.打造基层便民服务场所标杆。按照“一镇一品、一村一品”原则，强化对镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站建设的业务指导、监督评价，高标准打造一批标杆型便民服务场所，让企业群众在基层办事更加便捷、高效、舒心。 2.规范社会化网点建设。加强与银行、邮政、通信、连锁商超、医疗机构等市场主体合作，定期开展业务培训、岗位锻炼，提升功能性网点服务能力和水平，在城区直接选聘“特派审批员”到合作网点开展现场申办，重点打造一批综合性合作网点，提升办事体验。 3.强化自助终端推广应用。加强集成式自助终端事项开发，积极宣传推广集成式自助终端“自助办”场景，常态化推进集成式自助终端应用。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024 年 9 月	
7	打造政务服务“直通车”品牌	调整运行路线、拓展运行事项、优化运行模式，发挥政务服务“直通车”流动服务、预约服务、专场服务等特色功能。年内发车 20 次以上，有关经验在省级以上媒体报道。	1.优化“直通车”运行路线。根据运行情况，动态调整运行路线，重点向企业、园区、商圈延伸覆盖。 2.拓展“直通车”服务事项。将法律援助、公证、通信等公共服务事项纳入“直通车”服务事项范围。 3.深化“直通车”专场服务。根据企业需求，将“直通车”直达园区、直达企业，实现“企业点单、服务上门”。同时，强化与部门单位合作，开展低保、救助、金融、通信等专场服务。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024 年 6 月	
8	实施政务服务大厅“一屏统览”工程	开发智慧预约、统一排队、大数据分析系统，实现大厅进驻情况、排队情况、办件情况、评价情况“一屏统览”。	1.开发智慧预约系统。集成预约服务、排队服务、排队查询功能，为群众提供预约提醒、排队取号、排队查询等服务。 2.开发统一排队系统。集成现场排队取号、统一叫号、重呼、特呼等功能应用，为办事群众提供多种自助取号服务。 3.开发大数据分析系统。集成大厅实时排队叫号展示、窗口办事效率展示、高频办件展示、“好差评”展示等功能，可实现对窗口、人员、事项的多角度分析。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024 年 6 月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
9	深化政务服务“跨域办”	完善“全程网办”“异地代办”“多地联办”办事模式，加大线上线下融合力度，推进通办服务向镇办延伸，推行帮办代办、引导代办等线下服务，提升企业群众跨域办事体验。	1.扩大通办范围。在进一步落实跨省通办、全省通办事项的基础上，依托沂源地理位置和历史文化优势，将省内外更多地区、更多事项纳入“跨域通办”服务范围，实现更多事项异地能办、就近可办。 2.优化通办机制。依托“山东通”、微信等平台，通过应用音视频、屏幕共享等技术，实现收件标准查询、视频会商、材料电子化流转、线上审核，提高通办协同办理效率。 3.延伸通办内容。依托一体化服务平台，推进电子证照在“跨域通办”地区互认、互用、互享，为提升跨域通办服务效能提供有效支撑。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年6月	
10	规范信用审批“承诺即入”改革	对两批信用审批“承诺即入”改革事项清单进行优化更新，进一步规范落实信用审批“承诺即入”改革，推动“极简审批、最优服务”。	1.调整事项清单。依托全省新一轮政务服务事项标准化梳理成果，结合业务办理实际，优化更新事项清单。 2.更新办事指南。对优化更新后的改革事项编制办事指南，为企业群众提供办事指引。 3.强化结果应用。加强业务指导，强化改革督查，推动信用审批“承诺即入”改革落到实处。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年3月	
11	打造多维度智能办事新模式	聚焦数智赋能促增值，综合运用大数据、人工智能等新技术，推动政务服务“主动办”、高频事项“智能办”、政务服务“一码办”，推动政务服务智慧化迭代升级。	1.拓展政务服务“主动办”。聚焦证照延续和变更等事项，拓展超前提醒事项范围，实现全县行政审批服务系统主动服务全覆盖。 2.推进高频事项“智能办”。聚焦高频事项和重点领域，实现高频事项智能引导、智能申报、智能预审、智能审批。 3.推行政务服务“一码办”。深化“鲁通码”应用，梳理形成“一码办”事项清单，推进“码上”服务。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
12	持续推动政务服务事项标准化提升	通过优化事项实施清单、办事指南要素，推动事项网上运行，实现“6+1”类政务服务事项标准化、规范化运行，各类要素、材料目录标准规范，线上线下实现无差别受理、同标准办理。	1.组织认领梳理。对新下发的“6+1”类政务服务事项，及时认领分配主管部门、实施部门，组织开展事项梳理、审核发布、事项对应工作。 2.做好动态监测。常态化监测“6+1”类政务服务事项可网办率、全程网办率等指标，对落后指标进行优化调整，确保各项指标数据居于全市前列。 3.开展常态抽检。持续对政务服务事项上网运行情况进行跟踪，并线上线下实现无差别受理、同标准办理。对上网事项在线办理情况进行常态化抽查。发现办事指南不准确、网办可用性问题，及时进行反馈通报，督促整改到位。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年6月 并长期坚持	
13	推进政务服务事项“同标优质”办理全覆盖	深化政务服务事项标准化成果全渠道输出和应用，实现受理标准、办理流程、办理时限、审查标准“四统一”，推动政务服务事项“同标优质”办理。	1.明确事项范围。依托全省新一轮政务服务事项标准化梳理成果，编制《沂源县行政审批服务局政务服务事项清单》。 2.开展“四统一”梳理。围绕受理标准、办理流程、办理时限、审查标准，组织开展“四统一”梳理。 3.推进梳理结果应用。严格落实“四统一”梳理成果，有序推进事项“同标同质”办理。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	
14	打造线上线下协同供给服务体系	全面推进政务服务事项“三进”（即进大厅、进综合受理窗口、进综合出件窗口）、“三上”（即上网、上平台、上中台），实现统一受理、一站式办理，着力提升网办流畅度、便捷度。	1.深化线下办事“只进一门”。根据全省新一轮政务服务事项(7+1类)标准化梳理成果，调整优化进驻县政务大厅部门、事项，实现应进必进、统一受理、一站式办理，并在政务服务中心公示进驻事项清单，提升线下服务效能。 2.深化线上办事“一网通办”。组织开展事项上网全流程配置，通过个性表单、申报材料、办理流程精准配置，着力提升网办流畅度、便捷度。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
15	审批全流程材料数字化改革	开展审批全过程电子材料规范在线制发，推进全局审批全流程材料数字化。	1.明确制发范围。围绕县行政审批服务局办理的政务服务事项，梳理全流程材料清单，明确电子材料制发范围。 2.统一材料标准。分类开展纸质材料规范化，明确制发主体，统一实体材料内容、样式、规格等，形成电子材料统一模板。 3.规范开展制发。依托政务服务平台，分类开展电子材料的“五统一”规范在线制发，探索审批档案电子归档等实施路径。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	
16	深化数据“汇治用”推动数据赋能政务服务增值	推进电子证照“一证同源”“一数同源”制发归集全覆盖，常态化开展数据治理，深化电子证照共享应用。	1.持续强化“数源”汇聚。巩固深化“数源提质”工作，推动全局电子证照制发归集全覆盖。 2.加强数据全生命周期治理。围绕电子证照签发、变更、延续、注销开展全生命周期数据治理，确保高质量数据供给。 3.深化数据创新应用。聚焦高频事项和重点领域，拓展赋能“无感办”“免证办”等应用场景，推动实现电子证照“同源三端”好查好用全覆盖。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年9月	
17	开展规模以上企业走访服务活动	在全县行政审批系统开展规模以上企业走访服务活动，宣传惠企利企政策，精准对接企业需求，帮助企业纾难解困，提升市场主体发展活力。	1.制定实施方案。制定《沂源县行政审批服务局开展规模以上企业走访服务活动实施方案》，明确走访目标、主要任务、实施步骤及有关要求。 2.开展企业走访。采取实地走访的方式，对企业行政审批服务工作满意程度、政务服务事项办理需求及对行政审批服务工作意见建议等进行细致调研。同时，对企业反映的问题和困难，及时协调解决和沟通解释。 3.全面总结提升。认真总结走访企业政务服务需求和意见建议，以解决企业需求、提升服务质效为出发点，创新优化政务服务改革举措、服务方式，推动政务服务再提升。	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年4月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
18	行政许可案卷评查“三化模式”	开展行政许可案卷评查，推动实现行政审批标准化、规范化、合法化，规避法律风险。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.制发工作方案。印发行政许可案卷评查方案，明确评查标准、评查范围。</li> <li>2.开展业务培训。组织各审批业务科室对行政许可案卷评查标准、评查范围以及在评查过程中出现的注意事项进行培训。</li> <li>3.组织行政许可案卷评查。每季度开展行政许可案卷评查，评选优秀案卷，反馈案卷评查中出现的问题，督促整改。</li> </ol>	赵 帅	政务服务管理科	2024年6月	
19	“瞻前顾后”行政指导服务	规范行政审批批前指导、批后提醒，给企业群众办事带来便利。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.制发工作方案。起草制定审批领域行政指导工作方案，梳理行政指导事项、范围、方式、渠道等内容，规范业务科室批前指导、批后提醒等工作。</li> <li>2.编制指导材料。制定、规范行政指导告知书、明白纸等，拓展行政指导服务范围。</li> <li>3.汇总经验做法。总结提炼推广行政指导工作案例和相关典型做法。</li> </ol>	赵 帅	政务服务管理科	2024年10月	
20	学用结合提高法治政府建设水平	落实法治政府建设任务，加强法治政府建设领导，履行法治政府建设职责，提高依法行政能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.落实法治政府建设工作任务。严格落实党政主要负责人为法治建设第一责任人职责，开展班子成员专题述法，落实法律顾问聘用制度，做好执法证年度培训、换领工作。</li> <li>2.开展干部职工学法工作。制定《2024年学法工作计划》，每季度邀请更具权威、更高层次的法律专家、学者、法律顾问、法院法官、党校老师、大学教授开展法律知识专题讲座，定期选派工作人员参加行政许可案件庭审。</li> <li>3.做好法治宣传推介工作。利用法律宣传时间节点上街宣讲、大厅宣讲、“直通车”宣讲，利用政务服务中心电子屏滚动播出法治宣传视频。</li> </ol>	赵 帅	政务服务管理科	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
21	“两手抓”政务服务“好差评”	一手抓政务服务“好差评”，一手抓背靠背“好差评”，提高县、镇、村三级“好差评”评价数、评价率、差评整改率，以“好差评”推动政务服务品质提升。	1.抓好县、镇、村三级政务服务“好差评”工作。按照市对县“好差评”考核要求，督促、指导县直部门单位、各镇办做好评价数据归集、评价事项对应、差评问题整改。 2.抓化“背靠背”评价推广应用。强化导办人员配备，提高“背靠背”评价数据质量和真实性。	赵 帅	政务服务管理科	2024年12月	
22	全面深化区域评估成果应用	将已完成的11项区域评估成果及时在政府网站及相关公示平台公开发布，调整完善区域评估成果互认标准和实施规范，让区域评估成果能够更加规范、高效利用。	1.切实加强区域评估宣传。在微信公众号、门户网站发布宣传信息，加强对社会面进行宣传引导，确保园区内企业及入园项目100%知晓区域评估、100%应用区域评估。 2.推行区域评估成果一次性告知制度。在企业入驻办理手续之前，将入驻园区内已完成的区域评估事项进行一次性告知。 3.推行区域评估帮办代办机制。在企业办理手续过程中，指派专人帮办代办各项手续，除法律法规有明确规定外，不再进行单个项目评价类事项的评估。	翟培淳	审批管理科	2024年12月	
23	打造“项目直通车”特色服务团队	将项目服务触角延伸至项目建设一线，更好的服务保障重点建设项目，推动各项审批改革举措真正落到实处，让企业办事更简单、发展更顺利。	1.提升专业化服务水平。择优选择熟悉工程建设项目审批流程的工作人员，组建“项目直通车”特色团队，打造项目审批“轻松办”服务品牌。 2.提升为建设项目解难题能力。针对企业反馈的难点问题，牵头相关部门进行项目研讨，按照“一企一策、一事一议”的原则研究难点问题解决方案。 3.优化建设项目关键环节。优化批前辅导、分类审批、分段分期、多证合一、“一件事”集成联办等审批环节，打造服务效果最优、报批流程最简、审批环节最少、审批效率最高、办理速度最快、企业获得感最强的“六最”服务。	翟培淳	审批管理科	2024年9月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
24	推进“全类别视频指导”	通过全类别视频指导，第一时间帮助申请人了解现场勘验要求及存在的问题，及时整改，提高视频勘验合格率及审批效率。	1.视频指导全覆盖。对所有勘验事项进行视频指导，接收材料后立即进行审查，并联系申请人以视频方式开展行政指导，提前告知申请人现场要求及存在的问题并整改。 2.视频勘验出结果。不需要现场勘验的事项，视频指导整改完成后与申请人进行视频勘验并确认是否符合标准，需要现场勘验的事项再赴现场进行现场勘验。	任 华	现场勘验科	2024年10月	
25	开展“送证上门”服务	梳理“送证上门”事项清单，现场勘验送证上门，让群众少跑腿，提高审批效率，助力“一次办好”改革，增加群众满意度。	1.梳理完善“送证上门”事项清单。与各审批科室积极对接，严格按照法律法规要求，尽快梳理完善“送证上门”事项清单。 2.开展“送证上门”服务。视频勘验合格后，提前与审批科室联系出证，现场勘验人员携带许可证及相关材料赴现场进行勘验，现场勘验合格后当场签字领证，再由勘验人员将材料移交审批科室。	任 华	现场勘验科	2024年10月	
26	培育“向阳花开”沂源机关文化品牌	以文化建设聚合力、提效力、增动力。	1.红色育苗。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，强化青年理论武装，开展“理论研讨+实践服务”主题党日活动。 2.朵朵同心。组建“春泥”关爱小组，结合传统节日广泛开展文化活动。 3.枝叶相持。丰富志愿服务载体，积极创建“雷锋岗”。	王兆波	机关党支部	2024年12月	
27	实施党建联建质量提升项目	厚植“以党建促业务，以融合促发展”的党建工作理念，深入推行“党建联建领导小组”模式，以党建引领、资源共享、工作共抓、活动共办、共同提高、凝心聚力构建政务服务中心党建工作新格局。	1.创建“五星”党支部。以“红领政务、沂心向党”品牌引领大党建工作思路，整合政务服务中心党建资源，上下相通，左右联动，强化派驻单位党组织主体意识，升级支部品牌。 2.强化领导小组成员政治属性。工作统一部署、统一落实、统一考评，发挥战斗堡垒作用。 3.完善党员日常管理。深化“三亮三评三创”，开展党员积分管理，开展“党旗在服务一线飘扬、党员在服务一线建功”活动，强化“事争一流、唯旗是夺”的工作理念。	王兆波	机关党支部	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
28	打造“沂心沂意”窗口服务品牌	拓宽窗口人员知识面与思路视野，提高窗口人员工作标准、工作规范、工作效率，打造规范、高效、满意服务窗口。	<p>1.执行“双重考核”，打造“规范型窗口”。优化绩效考核办法，强化“正向激励、绩效优先”理念，加强对窗口人员政务服务全过程的实时监督，将公众参与政务服务“好差评”、现场巡查、服务对象监督、满意度调查、电子监察等监督方式纳入监督考核结果，发挥绩效考核“指挥棒”的作用。</p> <p>2.开展“五个培训”，打造“高效型窗口”。推行“跟班培训、案例培训、疑难培训、岗位互训、窗口实训”五种培训模式，邀请相关业务能手为窗口人员开展培训指导，培养一批全能型、高效型的政务服务人才。</p> <p>3.推行“三四五六”服务，打造“满意型窗口”。推行“三心”服务(耐心解答、细心办理、恒心服务)，“四声”服务(群众来访有问声、群众离开有送声、群众表扬有谢声、群众不满有歉声)，“五零”服务(零推脱、零耽误、零差错、零积压、零投诉)，“六笑”服务(见到群众主动微笑、称呼群众点头微笑、服务群众保持微笑、问询群众礼貌微笑、送取证件和蔼微笑、送别群众亲切微笑)。</p>	高军波 赵 帅	一窗受理服务科	2024年12月	
29	打造“齐好办”帮办代办联盟服务品牌	构建“1+2+N”（1即搭建1个联盟；2即“横向到边，纵向到底”服务；N即多元化服务）帮办代办服务体系,建立导办、帮办、代办、督办“四办”服务工作机制,提升帮办代办服务水平和效能。	<p>1.构建服务体系。建立“1+2+N”一体化运行、多元化帮办代办服务体系，实现“联合办”“接力办”“齐心帮”服务模式。</p> <p>2.拓展服务广度、深度。开展“纵向全贯通、横向全覆盖”立体化帮办代办服务，形成“抱团帮办代办”合力。</p> <p>3.完善工作机制。建立导办、帮办、代办、督办“四办”服务等工作机制，形成全县齐心协力办成事的良好氛围。</p>	高军波 赵 帅	一窗受理服务科	2024年6月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
30	政务服务规范化建设	通过加强政务服务中心管理，提高工作人员的服务意识、纪律意识，提升政务服务中心窗口形象，提升企业群众的获得感和满意度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.统一钉钉考勤制度。严格规范落实考勤打卡制度，每日对进驻部门窗口工作人员考勤情况进行统计并反馈给窗口负责人，每月初汇总后反馈给进驻部门单位。</li> <li>2.加强日常督查。加大对进驻窗口工作人员的督查力度，通过大厅日常巡查、监控抽查等方式，对窗口工作人员服务规范、工作纪律等方面进行督查。</li> <li>3.做好与进驻部门窗口的有效沟通。每月召开进驻部门窗口负责人座谈会，反馈每月的考勤、督查情况，听取窗口负责人意见建议，及时整改落实。</li> <li>4.每季度对进驻部门窗口及工作人员进行考核评比。</li> </ol>	王兆波	政务服务科	2024年12月	
31	政务服务中心办事大厅个性化功能区优化提升工程	政务大厅各功能区分布合理明确，环境优美舒适，区域设置更加智慧化、人性化、便利化，配套设施齐全，企业群众办事体验明显提升。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.规划设计。对大厅部分功能区的位置、布局以及设施设备进行重新规划，将大厅散乱的自助办理终端设备集中设置在自助办理区，增加儿童娱乐区等个性化区域。</li> <li>2.摸排清理。对触控屏和显示屏等自助设备进行摸排，对长期不用的设备查明具体原因进行统计，对不能使用的进行维修或清理。梳理可以通过触控屏等自助设备展示、互动的信息，通过触控屏等自助设备进行展示使用，提高智慧化水平。</li> <li>3.环境美化。打造部分绿植景观区域，对大厅绿植摆放布局进行优化提升，美化大厅环境。</li> <li>4.宣传引导。多方位多渠道宣传优化完成后的功能区域，增加企业群众知晓率，提升设备的使用频率，提高企业群众办事体验。</li> </ol>	王兆波	政务服务科	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
32	打造租赁土地工业项目开工“一件事”升级版	创新租赁土地办理工业项目建设审批手续模式，通过闲置土地出租有效盘活存量土地资源，实现资源优化配置和土地集约利用，破解土地要素制约和项目建设难题。	1.打造审批新模式。在法律法规框架内，通过制度创新，建设手续审批阶段实行房地分离，打造工业项目使用租赁土地办理建设手续新模式，破解项目投资人和土地使用权人不一致而无法办理审批手续的问题。 2.探索审批新路径。将施工许可、垃圾处置核准等8个关联性强的事项合并办理，并探索将市政设施类审批等事项一并纳入，重新梳理办事指南和审核标准，再造审批流程，实现项目人员“会办事”、审批人员“敢办事”。 3.提升服务新质效。行政审批、住建、自然资源等部门加强配合，从目标倒推，找准问题解决关键点进行精准施策，破解要素制约和项目建设难题，助力企业手续快速办理。	翟培淳	重点项目服务科	2024年5月	
33	打造工程建设项目审批全过程集成化增值服务	聚焦项目建设中的难点、堵点问题，对项目审批关键环节探索制度创新，精简优化审批程序、事项、材料，全力打造“一体式集成办”工程项目审批服务新模式。	1.优化提升建设工程投资项目一站式服务专区功能。合理配置审批服务资源，组建工程建设项目审批服务团队，为工程建设项目提供全程化、专业化、合作化“批前辅导”和帮办代办服务。 2.推行事项集成化办理。从事前、事中、事后三个维度梳理工程建设项目全流程事项，并根据建设项目九大类型分别制定“批前清单，加快推进规划许可、施工许可、市政设施类、涉水许可、竣工验收等集成化服务。 3.完善工作机制。依托淄博市工程建设项目审批管理系统，建立健全“导办、帮办、代办、督办”四位一体工作机制，为办事企业和群众提供更加精准的靶向服务。	翟培淳	重点项目服务科	2024年8月	
34	深化个转企“一件事”改革	优化“个转企”线上线下一办事体验，进一步提高市场主体“个转企”便利度。	1.深化培育引导。在县镇两级开展广泛宣传，对有潜力的个体工商户实施分类引导、分层培育、分步推进。 2.提高服务水平。组织登记人员进行业务培训，简化设立和注销流程，规范档案管理，提高专窗服务水平。 3.延伸政策服务。开展摸底调查和跟踪服务，优化准营审批，落实优惠政策。	任华	商事登记科	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
35	优化企业开办服务专区功能设置，推进市场主体登记标准化规范化建设	制定全县统一的企业开办服务标准化工作规范，对企业开办专区业务流程、工作标准、办理时限进行统一规范。	1.加强新《公司法》学习。做好新《公司法》实施的准备工作，组织县政务大厅及各镇办登记人员集中学习，逐项梳理新《公司法》的条文规定，认真研究学习，让审批工作从“了解”做到“精通”。 2.制作标准化服务包。结合《提交材料规范》，形成标准化服务包，服务包中包括示范文本、事项清单、办理流程、明白纸等内容，并通过微信公众号等渠道进行发布，以便申请人根据需求随取随用，做到服务精准到位。 3.细化审批事项标准。明确审批事项操作流程和要求，最大程度减少自由裁量权，做到审批工作标准全县统一、规范有序、不留后门。	任 华	商事登记科	2024年12月	
36	探索开展医疗机构全生命周期“一类事”增值服务改革	整合医疗机构准入-经营-退出“全生命周期”政府、市场等主体可为其提供的政务服务和增值服务，助力医疗机构更好发展。	1.梳理架构图。梳理医疗机构全生命周期“一类事”政务服务和增值化服务架构图。 2.梳理事项清单。梳理医疗机构全生命周期“一类事”政务服务和增值化服务事项清单。 3.推动“一类事”增值服务场景落地落实。从事前-事中-事后三个维度，推动医疗机构全生命周期“一类事”场景落地落实，并长期坚持。	任 华	市场准入科	2024年9月	
37	创新开展放射诊疗“一件事一次办”改革	通过一窗受理、并联办理、统一发证实现放射诊疗“一件事一次办”。	1.梳理放射诊疗“一件事一次办”服务内容。放射诊疗“一件事”涵盖医疗机构从事放射诊疗活动需要办理的医疗机构放射性职业病危害建设项目预评价报告审核、医疗机构放射性职业病危害建设项目竣工验收、放射源诊疗技术和医用辐射机构许可、放射工作人员证核发。 2.多个事项，一次办好。涉及放射诊疗的政务服务事项形成“一窗受理、并联办理、统一发证”的联审联办新模式，实现“多个事项，一次办好”。 3.线上、线下均实现放射诊疗“一件事一次办”。通过线上、线下双向“一件事一次办”，并与放射工作人员证核发智慧申报、放射工作人员证核发打包办相结合，提升群众政务服务体验感。	任 华	市场准入科	2024年6月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
38	探索开办非学科类校外培训机构“一件事一次办”改革	实现申请开办非学科类校外培训机构审批“一次提交材料、一次集成办结”的审批需求。	1.梳理流程。组织教体、文旅、住建、消防等部门以及市场主体召开协调会议，统筹协调解决审批中遇到的难题，确定非学科类校外培训机构“一件事一次办”改革审批流程。 2.梳理材料，联合审批。依据市场主体一次性提交的审批材料，会同教体、住建、文旅等部门对材料进行仔细审核，通过初步审核、现场勘验、保证金查验等流程，确认审批材料无误后向市场主体颁发审核意见书，实现非学科类校外培训机构审批“一件事一次办”。 3.统一发证。对非学科类校外培训机构审核涉及的建设工程消防验收、广告标牌设置许可、临时性占道施工许可等事项进行流程再造、精简材料、共享数据，实施并联审批、统一发证。	王兆波	社会事务科	2024年12月	
39	推动“不定时和综合计算工时工作制”规范化审批	提高“不定时和综合计算工时工作制”审批规范水平，方便申请人就近办、及时办。	1.配合完成试点工作。根据市局要求配合完成“不定时和综合计算工时工作制”审批规范试点工作。 2.梳理流程明确审批标准。市局印发《淄博市“不定时和综合计算工时工作制”审批规范》后，组织开展业务流程、审批材料等进行梳理，最大程度提高审批效率，规范审批流程。 3.配合完成推广工作。组织窗口及审批工作人员开展业务培训学习《淄博市“不定时和综合计算工时工作制”审批规范》，并进行推广宣传。	王兆波	社会事务科	2024年9月	
40	完善“批前清单”机制实施集成化服务	通过《沂源县企业投资项目“一清单”汇编》和“一类事”框架图，完善“批前清单”机制，实施集成化服务，为企业提供事前个性化服务，解决企业手续办哪些、找谁办、怎么办、何时办的问题。	1.规范梳理审批事项。调度自然资源、生态、住建等职能部门按照9个核心要素，对企业投资项目审批事项进行梳理汇总。 2.围绕审批事项拓展服务事项。通过延链、补链、拓链等方法，将企业投资项目审批服务事前事中事后全链条进行延伸拓展，为企业提供审批增值化服务。 3.企业投资项目“一类事”汇总编制。汇总编制成《沂源县企业投资项目“一清单”汇编》和企业投资项目“一类事”框架图。 4.完善“批前清单”机制实施集成化服务。根据《沂源县企业投资项目“一清单”汇编》和“一类事”框架图，在立项阶段为企业做好批前辅导，完善“批前清单”机制实施集成化服务。	翟培淳	投资项目科	2024年10月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
41	实施立项环节“批前辅导+增值化服务”	通过服务进园区、进企业、进镇办等窗口前移活动的开展，在立项环节做实批前辅导，为企业提供“批前辅导+增值化服务”，增加企业的满意度和获得感。	<ol style="list-style-type: none"> <li>窗口前移，多形式开展“批前辅导+增值化服务”。通过服务进园区、进企业、进镇办等窗口前移活动，拓展丰富批前辅导内容，落实各类增值服务到企业。</li> <li>制定《沂源县金融增值服务手册》。对接金融办，联合县内各大银行机构，梳理各银行的融资产品、明确金融增值服务专员等，制定《沂源县金融增值服务手册》。</li> <li>编制《沂源县企业投资项目服务问答手册》。将企业投资各行各业的政策规定以问答的形式整理成册，编制《沂源县企业投资项目服务问答手册》，通过微信公众号发布，方便企业按需查询。</li> <li>设立“微课堂”专栏。充分运用微信公众号，设立“微课堂”专栏，为企业讲解审批事项的办理流程。</li> </ol>	翟培淳	投资项目科	2024年8月	
42	推行建设工程基坑开挖“一件事”	将建设工程基坑开挖时涉及的多个事项整合为建设工程基坑开挖手续“一件事”，同步开发上线政务服务平台，实现线上线下同步办理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>梳理流程表单。将城市建筑垃圾处置核准，城镇生活污水排入排水管网许可，工程建设涉及城市绿地、树木审批，改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批，取水许可等5个事项梳理成基坑开挖“一件事”，编制服务指南、申请表、流程图。</li> <li>线上线下运行。在一体化政务服务平台“双全双百”专区上线基坑开挖“一件事”集成服务，实现网上申报、网上审核。同时，在县政务服务中心设立窗口，实现线上线下同步办理。</li> <li>重点宣传推广。强化对“一件事”的宣传推介，提高企业知晓度。</li> </ol>	赵帅	交通综合科	2024年6月	
43	建立交通城管事项“规范化、标准化”工作手册	形成一套可参考、可应用的标准文本，进一步提升交通城管事项办理质量，提高工作人员在审批过程中的标准化规范化水平。	<ol style="list-style-type: none"> <li>编制事项清单。依托2023年行政许可事项清单，梳理形成县级权限明确的行政许可事项清单。</li> <li>统一标准模板。围绕受理标准、办理流程、办理时限、审查标准、许可文书“五统一”要求，制定事项标准模板，形成《交通城管事项标准化、规范化操作手册》。</li> <li>强化结果运用。强化对前台受理人员、后台审批人员、现场勘验人员的业务培训，提高交通城管事项标准化、规范化水平。</li> </ol>	赵帅	交通综合科	2024年9月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
44	现场勘查+项目评审,提供上门评审服务	通过上门为企业提供现场勘查和评审服务,当场出具评审意见,为企业带来便利的同时推进项目尽快落地。	1.先行了解企业需求。与评审专家沟通,在具备召开评审会条件的企业,由审批部门组织专家直接进企业提供上门评审服务。 2.就近评审。专家对评审项目完成实地勘查,就近开展评审工作。 3.出具评审意见,助力项目尽快落地。	高军波	农业事务科	2024年10月	
45	推行取水许可办理增值服务	申请人零跑腿办理取水许可。	1.提出申请。申请人提出取水申请,由审批部门联合水利局工作人员现场勘查,收集现场资料。 2.现场指导。现场指导申请人填写申请资料,盖章并带回。 3.证照发放。推送取水许可电子证照给申请人。	高军波	农业事务科	2024年6月	
46	做好2024年市对县高质量发展综合绩效考核工作	力争全年考核位列小组第一。	1.加大与上对接力度。向市局做好汇报和沟通,搞明白每项分项指标具体考核内容、赋分方式,分析好每项分项指标在全市位次,对存在短板的指标有针对性地进行自查、整改和提升,夯实考核工作基础。 2.加大任务落实力度。充分发挥统筹协调作用,针对考核涉及重点工作,进一步明确工作任务,落实责任分工,确保工作有序推进,确保政务服务各项工作落实到位。 3.加大改革创新力度。聚焦企业群众办事的痛点、难点,深度对接、了解企业的关键需求,实时挖掘工作中的特色、亮点进行总结提炼,持续加大改革赋能、数据赋能力度,在项目审批、智能办事、市场培育等方面精准推出一批改革举措。同时,加强对标学习,将先进地区的经验做法转化为提升我县政务服务工作高质量发展的具体行动。	高军波 赵帅	业务指导科	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
47	做好2024年市局对区县季度政务服务评估工作	夺取季度政务服务评估流动红旗。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.强化对标学习。学习先进地区政务服务改革方面典型经验做法，结合沂源实际，转化为提升我县政务服务工作高质量发展的具体行动。</li> <li>2.强化经验总结。实时挖掘工作中的特色、亮点进行总结提炼，持续加大改革赋能、数据赋能力度，在项目审批、智能办事、市场培育等方面精准推出一批改革举措。</li> <li>3.强化工作对接。常态化做好工作对接，及时查漏补缺，争取市级改革试点，推动各分项指标位于全市前列。</li> </ol>	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年12月	
48	做好2024年对镇办季度政务服务评估工作	开展季度政务服务评估工作，调动各镇办政务服务积极性，进一步健全政务服务体系，提升基层政务服务能力和水平。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.制定评估办法。科学制定《2024年镇办政务服务评估要点》，明确评估内容及标准、计分规则等，于3月底前下发各镇办。</li> <li>2.组织季度评估。按照时间节点，组织进行日常评估和风采展示。</li> <li>3.强化结果应用。通过评先树优，营造相互学习、比学赶超的浓厚氛围，充分调动各镇办政务服务积极性。同时，将季度政务服务评估结果应用到对镇办年度考核中。</li> </ol>	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年12月	
49	做好2024年对镇办、部门单位政务服务考核工作	充分利用政务服务考核抓手，推动全县事项梳理及上网运行、政策梳理、政务服务“好差评”、办件数据归集等工作，持续提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.加强与上争取。将政务服务指标列入2024年度镇办、县直部门单位高质量发展综合绩效考核指标体系。</li> <li>2.制定考核办法。制定政务服务考核工作方案，明确考核范围、考核内容及考核方式等。</li> <li>3.开展考核应用。充分利用政务服务考核抓手，推动事项梳理及上网运行、政策梳理、政务服务“好差评”、办件数据归集等工作落到实处。</li> </ol>	高军波 赵 帅	业务指导科	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	分管领导	责任科室	完成时限	备注
50	做好2024年县直部门单位高质量发展综合绩效考核工作	以考核为契机，推动全局重大决策落实、机关党建、改革赋能等工作全面提升，争取获得考核优秀等次。	1.明确工作分工。按照高质量发展综合绩效考核指标体系中具体指标，明确牵头科室及具体责任人。 2.加强工作对接。由牵头科室负责考核指标、考核内容等具体对接，加强沟通，提前进行考核预判，并针对性的进行整改提升。 3.强化工作落实。对每项考核指标涉及考核内容项，逐一分析、逐项落实，夯实基础。同时，挖掘工作特色、亮点，推动具体指标提档升级。	高军波 赵 帅	办公室 业务指导科	2024年12月	

附件 2

## 沂源县镇、街道便民服务中心 2024 年重点work项目清单

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
1	擦亮叫响“南事不难”品牌	塑造完善“南事不难”品牌硬度及影响力，充分放大品牌辐射效应，以品牌力量聚力提升企业群众认可度、幸福感、满意度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.加强“南小帮”队伍建设。细化队伍组织架构，定期开展帮办代办及政务服务培训，提升服务能力水平。</li> <li>2.提质扩容品牌内容及覆盖面。成立“网办不‘南’”等工作小组，在帮办代办、审批服务、网办服务等服务方面增值升级。</li> <li>3.开展主题活动放大品牌辐射效应。开展帮办服务、便民服务日、政务服务部门联席研判、办事指南“我来讲”等系列活动，打造一批“五极五优”典型案例。</li> </ol>	南麻街道便民服务中心	2024 年 5 月	
2	发布“白话视频版”办事指南	以“白话”说指南，用村民听得懂的语言增强办事指南指导性、传播度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.编制发布“白话视频版”办事指南。以自然人、市场主体、改革事项 3 个系列为主题，梳理高频政务服务事项，组织大厅、人社、民政、残联等专业工作人员讲解行政审批、社保医保、低保等政策内容，录制发布“白话视频版”指南不少于 20 期，同时及时收集企业群众需求及反馈情况，不断调整丰富指南内容。</li> <li>2.实现白话版指南矩阵式推广。将白话版服务指南视频通过美丽南麻、便民南麻等公众号，抖音、大厅展示屏等平台线上线下大力宣传推广，有效提高企业群众知晓度、关注度和认可度。</li> </ol>	南麻街道便民服务中心	2024 年 6 月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
3	“历说历行”优质服务	以六个“历”服务标准，优化提升政务服务各项工作；以“暖民心”为抓手，升级政务服务方式；以社区（村）便民服务站为阵地，拓展“历说历行”服务品牌。	1.细化服务要求。设置六个“历”服务标准，高标准落实窗口服务、网上政务服务、帮办代办服务等各项便民服务工作，让群众切实感受到“历山标准、历山温度”。 2.升级服务方式。增设前置服务，健全上门服务、走访服务，推进政务服务“好差评”工作，优化提升“暖心家园”服务，树立“细心、贴心、暖心”的历山政务服务形象。 3.延伸服务链条。拓展“历说历行”服务品牌到社区、村，推进标准化建设，打造标杆型社区（村）便民服务站，创建“五极五优”行业文明示范社区（村）便民服务站，鼓励社区、村打造特色政务服务。	历山街道便民服务中心	2024年12月	
4	魅力鲁山难事简办	通过组建专业服务队伍，定点下沉服务，实现魅力鲁山难事简办。	1.定点下沉服务。组建专业服务队伍，每周三到流水便民服务站集中办理政务服务业务；每周三将村公章带至7个党建共同体办公室，方便村民办理业务。 2.强化宣传推介。强化下沉服务宣传推介，提高群众知晓度，充分让基层群众享受到改革红利。	南鲁山镇便民服务中心	2024年10月	
5	推进镇、村政务服务再增值	拓宽政务服务覆盖面，构建政务服务“就近办”服务体系，为企业群众提供“就近能办、多点可办、少跑快办”增值化服务。	1.强化社会合作，更好服务群众。对全镇20个农金员（农商银行代办点）、82个村卫生室进行业务培训和学习，提升政务服务社会化合作网点的服务水平。 2.加强部门协作，更好服务企业。联合镇企业服务办公室和统计站，对辖区内8家规模以上工业企业、5家四上企业、3家建筑业、服务业和批发零售业业主进行逐一走访，把脚步迈出去，把问题带回来。 3.整合服务资源，延伸服务触角。建设11个综合便民服务点，组织35周岁以下青年干部、志愿者和公益岗，组成专职帮办代办队伍，服务本村村民及共同体周边村民。	鲁村镇便民服务中心	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
6	打造“上游大张庄”暖心驿站服务体系	加强镇便民服务中心建设，构建政务服务“马上办”服务网络，推动高效政务服务向党建共同体、村延伸，为企业群众提供“就近能办、马上可办”等新体验，让企业群众在基层办事更加便捷、高效、舒心。	1.打造基层标杆便民服务场所。强化便民服务中心建设，高标准设置咨询引导、综合受理、自助服务、政务公开等功能区。打造1处村级标杆型便民服务站，配齐配全服务设施设备，提升网上政务服务能力，完善政务服务评估评价。 2.发挥社会化服务网点功能。定期选派帮办代办员到社会化网点开展业务培训，提升功能性网点服务能力和水平，提升企业群众办事体验。 3.提升帮办代办服务水平。充实完善帮办代办员队伍，加强业务培训，提升专职帮办代办服务水平。	大张庄镇便民服务中心	2024年11月	
7	“燕”出必行、靠前服务	梳理全年大型节事活动，制定靠前服务清单，多渠道宣传引导办理，让群众少跑腿，提升服务效能。	1.明确靠前服务事项清单。对接文旅、农业等相关部门，掌握全年大型节事活动安排，梳理建立全年大型节事活动证件办理清单。 2.强化靠前服务宣传引导。通过集市、“魅力燕崖”公众号等多种渠道，靠前宣传办证指南、导引，提醒群众在樱桃市场、七夕集市前提前办理健康证。 3.推动靠前服务落地落实。组建靠前服务帮办代办队伍，在节事活动期间，设置固定窗口专门办理“小摊点证”、食品经营许可证等办证服务。	燕崖镇便民服务中心	2024年12月	
8	“好苹政务”品牌提升工程	通过“好苹政务”品牌建设，丰富政务服务内容，优化政务服务方式，实现“让政府多跑腿，让群众少跑腿”。	1.提升服务环境。优化便民大厅设施布局，因地制宜设置“学习强国”“苹果文创”等特色小微专区，着力提升群众办事体验。 2.组建服务队伍。协调卫健、民政、文体、司法等部门，抽调精干人员组建“好苹中庄”政务服务队伍，定期到各村、企业开展便民利民活动。 3.加强素质培训。联系上级部门，定期开展技能、礼仪等培训，提升办事人员能力和素质。 4.推进服务下沉。对各村便民服务站进行重点提升，进一步完善配置、人员配备，提升便民服务站服务功能，构建政务服务“就近办”服务体系。	中庄镇便民服务中心	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
9	实施村级帮办代办增值工程	在行政村全面推行帮办代办，让服务更贴心、更舒心，构建政务服务“就近办”服务体系。	1.提升帮办代办队伍素质。加强帮办代办人员培训，提升综合素质能力，优化帮办代办水平。 2.建立帮办代办奖惩机制。制定帮办代办奖惩细则，强化结果运用，打造一支素质水平高、服务水平优的帮办代办队伍。 3.探索帮办代办服务新模式。结合实际，推出更多上门办证、帮办引办等模式，织密镇、村两级便民服务网络，不断提升群众的幸福感和获得感。	西里镇便民服务中心	2024年12月	
10	打造绿动力党建共同体企业服务会客室	建立绿动力党建共同体企业服务会客室，为辖区及周边市场主体提供企业开办、运营、变更、退出等服务，提高企业满意度和获得感。	1.梳理事项清单。聚焦市场主体需求，梳理确定涉企服务事项清单，将个体工商户登记、企业设立登记等事项纳入服务范围。 2.强化人员配备。择优选配工作人员，充实企业服务专员队伍，健全帮办代办体系。 3.提升服务水平。强化业务培训，建立健全首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度，优化帮办服务，为市场主体提供一站式、整体性、专业化咨询和高质量“一对一”帮办代办服务。	东里镇便民服务中心	2024年12月	
11	打造“风驿东里心系民”品牌	了解群众想什么、要什么，在走家入户中建立与群众的“联络簿”，把“脚下有泥”转化为“心中方底”，摸排群众需求，针对问题整改提升，打造“风驿东里心系民”品牌。	1.加强“风驿东里心系民”队伍建设。细化队伍组织架构，定期开展帮办代办及政务服务培训，提升服务能力。 2.提质扩容品牌内容及覆盖面。成立“风驿东里心系民”工作小组，开展帮办代办、便民服务、政务服务等工作活动。 3.定期开展入户走访。组织人员开展入户走访，了解基层群众政务服务需求、存在短板与问题，有针对性地整改提升，不断提升政务服务质效。	东里镇便民服务中心	2024年12月	
12	打造标杆型便民服务站	在骑乐汇党建共同体打造标杆型便民服务站，更好服务基层群众。	1.打造标杆型便民服务站。按照《镇（街道）、村（社区）便民服务场所功能建设指导标准》，强化功能布局、窗口设置、人员配备等，打造骑乐汇党建共同体标杆型便民服务站。 2.强化自助终端应用。积极宣传、常态化推进集成式自助终端推广应用，发挥自助终端服务效能。 3.发挥“好差评”质效。通过“好差评”对便民服务站服务进行评价，倒逼服务质效再提升。	张家坡镇便民服务中心	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
13	实施便民服务大厅“温馨”提升工程	服务大厅各功能区分布合理明确，环境优美舒适，区域设置更加智慧化、人性化、便利化，配套设施齐全，企业群众办事体验明显提升。	<ol style="list-style-type: none"> <li>党建引领。以党建为统领、以红色精神传基因、以红色文化铸灵魂，推动党建与政务服务工作深度融合。</li> <li>规划设计。对大厅部分功能区的位置、布局以及设施设备进行重新规划，将大厅散乱的自助办理终端设备集中设置在自助办理区，增加儿童娱乐区等个性化区域。</li> <li>环境美化。打造部分绿植景观区域，对大厅绿植摆放布局进行优化提升，美化大厅环境。</li> </ol>	石桥镇便民服务中心	2024年12月	
14	打造“石”心实意、精干“桥”干”服务品牌	锚定政务服务标准化、规范化、便利化目标，提升服务质量，提高服务效率，为企业和群众办事创造更加优质、更加温馨的服务条件。	<ol style="list-style-type: none"> <li>政务便民。提升“一网通办”水平，加强网上服务站点建设；持续深化“一窗受理·一次办好”改革，认真做好“县镇同权”下放事项承接；建立便民服务中心帮办代办制度，落实帮办代办服务。</li> <li>政策惠民。延伸政策宣传触角，结合群众工作法，带惠民政策主动深入一线调研，充分利用“多彩石桥”微信公众号、民生综合体、集贸市场、村村响广播系统等载体，通过政策解读小视频、宣传网页等方式，开展医保等惠民政策宣传。</li> <li>服务暖民。建立延时、预约、上门服务工作机制；深入推行政务服务“好差评”，引导群众办结业务后进行评价；配备母婴室、阅读角、免费自助打印等便民服务设施设备。</li> </ol>	石桥镇便民服务中心	2024年12月	

附件 3

## 沂源县政务服务中心进驻部门单位 2024 年重点工作项目清单

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
1	户籍窗口标准化建设	努力打造优秀户籍窗口，让服务更规范、更贴心。	1.提档升级。紧紧抓住派出所标准化建设契机，以南麻派出所、鲁村派出所为标准，对各派出所户籍室硬件设施进行提档升级。 2.健全机制。用制度约束行为，努力实现内部管理制度化、办事流程规范化、窗口服务精细化、工作模式现代化，全面提升各派出所服务水平。	县公安局	2024 年 6 月	
2	户籍类电子证照办理婚姻登记	通过现场登录“爱山东”APP，扫脸调取户籍类身份证件作为婚姻登记有效身份证件使用，为群众提供更加高效便捷的服务。	1.加强培训，规范操作。加强对婚姻登记员的业务培训，确保其熟练掌握各类电子证照采集录入方法，熟练操作采集各类电子证照信息所需的外接设备。 2.积极推进，确保实效。认真审核，严格把关，用扫码设备读取电子证照信息并认真核对，通过婚姻登记管理信息系统获取证照文件存档备查。	县民政局	2024 年 9 月	
3	行政复议“便企惠企”助力优化营商环境	用好行政复议高效便捷、便民利民化解行政争议主渠道作用的优势，助推营商环境向优发展。	1.畅通涉企复议渠道。通过沂源县人民政府门户网站，公开行政复议申请途径，避免复议申请人多头跑，对涉企案件，存疑受理，畅通了涉企复议渠道。 2.提高复议办案质效。对涉企行政复议案件实行繁简分流，除重大疑难案件外，实行“及时受理、抓紧审理、尽快办结”。 3.注重实质化解涉企行政争议。在案件办理中，充分考虑涉企主体的长远发展，将涉企案件调解、和解贯穿于复议全过程。 4.加强涉企执法监督。在案件办理过程中，充分发挥行政复议监督职能。 5.做好涉企法律宣传。在办理涉企复议案件时，以行政争议为切入点，为市场主体提供法律咨询与进行法律宣传。	县司法局	2024 年 12 月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
4	人社业务“一窗办、零跑腿、更快办”	推进人社服务一窗受理、全程网办，实现更多事项“零跑腿”“秒办”。	1.强化系统支撑。建设集就业、社保、劳动关系、人事人才为一体的综合业务系统，有力支撑全县人社业务在不同地域实现“一窗受理、全市通办、一次办好”。 2.强化平台应用。建成统一的人社网络公共服务平台，实现“现场、网上、自助、手机”各类服务渠道同质同效，推进人社服务全程网办，实现更多事项“零跑腿”“秒办”。	县人力资源 社会保障局	2024年12月	
5	实施全民参保计划	提高居民养老保险基础养老金标准，有力保障居民生活水平。	1.开展“提标扩面”行动。重点做好灵活就业人员、新业态从业人员等群体精准扩面工作，不断扩大养老、工伤、失业保险覆盖面。 2.强化政策落实。按照国家和省、市统一部署，及时落实养老保险、工伤保险、失业保险待遇政策。 3.提高养老保险参保率和养老金待遇。提高全县居民基本养老保险参保率，力争达到94%，居民保险基础养老金待遇由165元/月提高到173元/月。	县人力资源 社会保障局	2024年12月	
6	深入规范登记财产事项，打造窗口服务标杆	以“厚德含弘”党建品牌和“沂心沂意”政务服务品牌为引领，进一步完善登记财产事项，提升精细化服务水平，在推动政务服务规范化建设中提效争先。	1.优化业务流程。聚焦政务服务规范化、标准化建设，深入推进“全程网办”“一网通办”，拓展服务网点，实现不动产登记服务窗口由“面对面”受理向“肩并肩”服务转变，为办事企业群众随时随地提供优质、便捷的服务。 2.推广预告登记。扩大预告登记在二手房交易中的适用，提升群众对于预告登记知晓率，切实发挥预告登记保障物权取得作用。 3.提升办理效率。推进不动产登记审核自动化智能化，全面实现登簿前关键信息的“强校验”，确保登记质量，提升工作效能。	县自然资源 局	2024年12月	
7	商品房预售资金规范化管理	规范商品房预售资金监督管理，保障农民工工资拨付，促进房地产市场平稳健康发展。	1.坚持基本原则。遵循商品房预售资金监督管理“专户专存、专款专用、全程监管、节点控制”原则。 2.实现“点对点”资金拨付。切实保障农民工权益，提升农民工工作幸福感、满足感，维护房地产市场稳定及社会安定。	县住房城 乡建设局	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
8	道路运输行业“多渠道咨询”	交通运输行业推行道路运输证、道路运输从业资格业务多渠道咨询解答方式，实现道路运输证年审提醒业务，推动县交通运输行业质量。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.实现服务精准化。建立微信工作群，及时了解业户对法律法规、工作流程及相关业务办理的疑难问题作出准确回答并及时处理突发事件。</li> <li>2.实现服务多样化。通过电话、微信群、现场“一对一”等方式，手把手协助业户实现道路运输证、道路运输从业资格证网上申领、年审、变更、换证等电子证照普及业务、“跨省通办”业务。</li> <li>3.实现服务便捷化。利用大数据、省级系统等技术支持，全面实现证件免提交，使便民服务优化迭代。</li> </ol>	县交通运输局	2024年6月	
9	“快”字法推进拖拉机和联合收割机年度检验	通过强化部署、下沉服务、加强监管，提升拖拉机和联合收割机年度检验服务效率，保证农机安全生产。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.强化部署。下发年度检验通知，通过线上线下宣传，组织发动各站集中本辖区到期农机，进行集中检验。</li> <li>2.下沉服务。成立年度检验工作小组，按照年度检验计划，严格检验程序，下沉到镇村开展年度检验。</li> <li>3.加强监管。对后续监督检查中发现的到期未检车辆，下达整改通知，限时检验整改。</li> </ol>	县农业农村局	2024年12月	
10	深化流程再造，实施“三位一体”许可	强化流程再造，简化审批环节，进一步提高安全生产行政许可工作效率。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.实施“三位一体”许可。坚持安全生产行政许可与监管、执法“三位一体”。</li> <li>2.实行“提前介入”许可。强化流程再造，提前介入企业安全生产许可证首次申领和变更许可范围审查，将企业建设项目安全条件审查与安全设施设计审查，安全设施竣工验收与安全生产许可审查“合二为一”。</li> </ol>	县应急局	2024年12月	
11	特种设备作业人员资格特好办	特种作业人员网上审批率达到100%。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.畅通网办渠道。借助服务中心网办推进服务过程的便捷化，让业户足不出户办理特种设备作业人员资格审查等业务。</li> <li>2.优化业务流程。优化特种设备作业人员发证复审等网络办理流程，推行适老化办理流程改造，帮助电子设备使用困难的业户顺畅办理。</li> </ol>	县市场监管局	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
12	前期物业管理备案规范化改革	进一步规范全县物业行业管理，完善前期物业行业备案程序，促进物业市场良性发展，为确保我县广大业主享受“质价相符”物业服务打牢基础。	1.严控前期物业企业市场备案程序。物业服务企业承接项目后，需向物业主管部门备案。 2.规范前期物业备案管理。确保备案流程规范，并配合街道及相关开展星级等级评定工作。	县综合行政执法局	2024年6月	
13	“多措并举”保障重大项目环评审批	通过优化服务，压缩时限，持续优化环评审批服务。	1.加强环评服务力度。提前介入预审服务，实施环评审批服务台账机制，指导加快环评文件编制，及时研究制约项目环评审批的难点、堵点问题。 2.提高环评审批效率。严格按照政策要求，只要主要材料齐全，即时办理，总量指标优先于重大项目，促进项目尽快实施，加快建设进度。	市生态环境局沂源分局	2024年12月	
14	医保“信用支付”	深入开展信用支付推广，形成群众看病减负、医院效率提升、医保服务提质，把推进“信用支付”作为提升医保服务效能，减轻参保人看病垫资经济负担的有力举措。	1.精心组织实施。迅速行动，及时成立工作专班，制定政策宣传时间表和路线图，抽调业务骨干，组建宣传小组。 2.广泛宣传引导。召开镇街、机关事业单位、定点医药机构和重点规模以上企业政策培训会，深入开展政策宣传，同时，推动宣传进社区，通过网格员进行广泛宣传，全力提升群众对信用支付的认同感。 3.推动医院落实。指导医院尽快实施医保惠民信用就医平台建设，改革传统就医流程及付费方式，让群众就医付费更便捷。	市医疗保障局沂源分局	2024年9月	
15	住房公积金归集扩面	实施“归集扩面攻坚行动”，将更多职工纳入住房公积金缴存范围，切实维护职工合法权益。	1.加大宣传力度。通过线上线下全面强化住房公积金政策宣传，提高政策知晓度。 2.优化服务方式。坚持走访调研摸底，开展“送政策上门”服务活动，扩大住房公积金缴存范围，提升政策覆盖面。	市住房公积金管理中心沂源分中心	2024年12月	
16	优化公积金服务	通过落实“跨域通办”、创新服务方式，为办事企业群众提供优质、高效、便捷服务。	1.落实“跨域通办”。持续做好“跨省通办”“全省通办”业务，方便企业群众异地办理公积金业务。 2.创新服务方式。开展“延时服务”“预约服务”“上门服务”“容缺办理”等特色服务，坚持服务八步曲，设置导服人员，全面、全力为缴存职工、单位提供满意的服务，提升服务质效。	市住房公积金管理中心沂源分中心	2024年12月	

序号	项目名称	工作目标	工作措施	责任单位	完成时限	备注
17	征纳互动服务	利用征纳互动，宣传数电票、去三专等政策与知识，更好服务纳税人。	1.配备专人。征纳互动由专人上线，为纳税人答疑解惑。 2.加强学习。不断更新知识，定时参与三级联学培训。 3.政策推送。政策精准推送，定期向纳税人推送优惠政策。	县税务局	2024年12月	
18	实施“我为群众办实事”活动，实现服务更精准	加强服务管理，提高服务水平，争创优秀服务窗口。	1.构建联络机制。群众反映问题后，第一时间对接大队业务科室，针对办理事项提出可行性意见建议。 2.强化沟通交流。积极主动与办理群众沟通，了解群众所想、所盼、所急、所忧，提供个性化、精准化服务。 3.提升服务效率。优化办理程序，加快办理速度，高质量完成群众事项办理。	县消防救援大队	2024年4月	
19	新能源汽车充电桩用电报装“一件事”	将新能源汽车充电桩报装涉及的物业（村、社区）盖章确认、充电桩报装申请、施工方案确认等事项集成为“一件事”，公布充电桩社区“绿色通道”名单，群众通过“爱山东”APP或“爱山东”政务服务网线上即可实现“一键申报”。	1.公布绿色通道。鼓励居民在所属停车位安装充电桩，动员辖区居民小区物业服务企业（业主委员会或社区居委会）积极入选“绿色通道”小区。纳入“绿色通道”小区的小区居民在申请充电桩报装时，无需再到物业进行盖章确认。 2.优化申请渠道。申请人可通过县政务服务中心或供电公司营业厅充电桩报装专窗进行线下申请。 3.压缩办理时限。进一步压缩“绿色通道”小区居民充电桩办电时限，居民充电基础设施功率不超过7千瓦。供电企业受理申请后，2个工作日内答复供电方案，5个工作日内完成装表接电（表前业务），免费为业主安装电能表及表箱。	国网山东沂源县供电公司	2024年6月	
20	优化用气报装	用气报装环节压减为确定方案、验收通气2个环节，不涉及外线工程的压减为验收通气1个环节。	1.简化用气接入审批流程。全面实现小微工商用户用气接入工程项目施工许可、施工图审查“零审批”，切实提高用户接入效率。 2.优化用气接入外线工程审批。实现社会投资简易低风险工程建设项目需要附属小型燃气工程“零审批”，推行告知承诺制，由燃气企业负责建设一步到位。	淄博城市燃气（沂源）有限公司	2024年10月	