



胶州推出政务服务“一事全办”点菜单”式改革。



企业注册登记“最多跑一次”。

# 胶州:提供“点菜单”式政务服务

以申请人高效办成“一整件事”为中心 同心同向助力现代化上合新区建设



今年以来,按照“受众提需求、政府做论证”的总体思路和“需求牵引、渠道畅通、场景导向、系统集成、依法实施”的原则,胶州市以申请人高效办成“一整件事”为中心,加快推进政务服务由单个事项供给向“点菜单”式主题集成服务转变,提升企业群众办事便利度、获得感,以营商环境的不断优化助力现代化上合新区建设。

## A 组合推出“三道菜”

聚焦社会民生、项目建设和涉企经营等领域,在全市征集政务服务“点菜单”式主题服务事项清单,通过座谈、访问、问卷调查等形式,组织市民代表、企业代表、行业商协会代表,对纳入改革范围的“一件事”进行评选评议,依据评选评议结果筛选出30个企业群众愿办、常办事项,组合推出一批“招牌菜”“特色菜”“家常菜”。截至目前,已为企业群众提供点单服务470余次,满意率达100%。

项目点单,端上建设项目“招牌菜”。上海电气风电装备制造项目是通过招商引资落户上合示范区的重点项目。如果不进行联合验收,项目单位需要逐个申请规划核实、消防、人防、排水、档案、质量监督等6项专项验收,涉及两个监管部门6个科室分别逐个前往现场验收,时间跨度至少1个月。项目方提出了联合验收的需求后,胶州市审批服务局牵头组织规划、消防、人防、排水等相关专项验收单位,端上了项目建设“招牌菜”。

企业点单,送上创业准入“特色菜”。青岛海尔制冷电器有限公司是一家新开办的企业,总共涉及“名称申报、营业执照、印章刻制、社保登记、医保登记、公积金开户、税务发票、银行预约开户”八项业务。以前,新企业开办需要跑4个地方办理业务。企业提出需求后,审批部门积极对接税务、公积金、医保、社保等部门,广泛征求意见,提出了创业一件事,将企业开办“八合一套餐”作为特色菜。通过整合资源、优化服务,八项业务可全部在行政审批服务大厅一站式办理,实现“一窗受理、一表申请、一次办好”。对办理结果,通过免费快递方式邮寄给申请人,实现企业注册登记“最多跑一次”。对企业开办的8个环节,可在0.5个工作日办结,为申请人节约时间达80%。

群众点单,摆上民生事项“家常菜”。青岛禾润金松医药有限公司准备办理零售药店,按照规定需要办理营业执照、药品经营许可证、食品经营许可证、第三类医疗器械经营许可证、第二类医疗器械经营备案证等多个证照。这些证照需要不同的申请材料,前后加起来有40余份,办理期限的总和有90个工作日。审批部门接到企业的需求后,触类旁通,经过多方征求意见,在民生领域选取了诊所医院、物流企业、幼儿园、教育培训等多个一件事主题,作为“家常菜”。办理时限从法定95个工作日缩减为10个工作日。

## B 搭建精细化“中央厨房”

对已经选定的30个主题服务事项,在山东政务网(胶州站)公布展示,并精细化梳理和标准化流程设计,共制作30套“零基础”标准化模板,提供给企业和群众使用,奠定了政务服务“点菜单”式改革的基础。

设计最大化链条。聚焦企业群众办事需求,以链条最长化为原则,梳理关联事项、设计办事流程,逐项绘制流程图,将“一件事”涉及的政务服务事项全部列入联办范围,提供最大化“套餐”选项服务。符合“一业一证”标准的,同步发放《行业综合许可证》,实现不同市场主体“一证准营”。如药店行业,已经囊括了营业执照、药品经营许可证等6个证照。

夯实规范化基础。列入改革试点清单的“一件事”推行全市统一标准,按照中央厨房“配餐服务”模式,规范改革试点行业全部关联事项申请材料和表单要素名称,制定标准化提交材料清单和规范化文书样本,通过规范化改造,实现“一件事”同标准办理、集成化服务。

编制白话版指南。从申请人的角度出发,以“一件事”为单元对办事指南进行白话式解读,对办理要件、表单要素、办理环节和流程进行颗粒化拆分、图片化展示和批注式备注,精准解析办事标准,解释申报要点,并编制改革前后成效对比图解。通过网页、视频、语音等多模式输出展示,实现申请人办事“零咨询”、申办“零基础”。

畅通服务渠道。依托“山东省政务服务网(胶州站)”“爱山东·青e办”APP、综合自助服务终端等服务渠道,设置“点菜单”式一事全办服务专栏,将相关联办事项全部集中到一个端口、统一受理、统一分发、一次办结。依托市、镇(街)两级政务服务大厅设置“一事全办”服务专窗,为企业群众提供现场咨询、帮办代办、统一出件等全流程服务。

实施市镇(街)联动。推行跨层级协同联动服务模式,对于同时涉及市、镇(街)两级审批的事项,推动关联事项收件向一个层级、一个窗口集中,通过系统推送业务数据,减少企业群众多头跑腿。

嵌入双向快递。优化材料和证照送取流程,延长服务链条,将快递流程内嵌于审批服务流程,实现申请材料上门收件、免费寄送和结果证照免费送达。打造渠道畅通、可查可信赖的“居家点餐、外卖送餐”的政务服务模式,让点菜单式“一事全办”更加省时方便。

开通辅助填报。开发“一事全办”自动化辅助填报功能,在申报环节中通过对表单填写标准进行可视化备注和填报逻辑判断,引导申请人快速、准确地完成“一张表单”填写和材料提交,提高一次性申报成功率。

推行电子印章。深化“一事全办”流程中电子印章应用,申请人同时申请准入、准营关联事项时,可先行提交“准营”类许可事项的电子申请材料,印章生成后,依托“企业开办智能一体化平台”,线上完成企业电子印章的领用、授权和调用,实现电子材料自动加盖印章。

强化数据共享。面向不同服务对象,深度挖掘可共享的政务信息和数据,分析联办事项之间的联系,积极推进数字化信息共享、应用,实现重复信息免填写和共享材料免提交,探索推行“一事全办”无感办理,进一步提升办事体验感。

## C 创新政务服务体制机制

组建“一事全办”科室。胶州市选取了政治素质硬、业务能力精、服务意识强的7名工作人员组建了“一事全办科”,赋予“点菜单”式服务的主题事项审批权限,专人专责做好改革工作。一事全办科的设立,是以有审批权的实体科室推行“点菜单”式改革,区别于那种以协调科室推行点菜单服务的模式,推行力度和效率都有了明显提高。这在全省尚属首次。

建立“轮值科长”制度。全体审批员轮流担任“一周科长”,牵头研究工作中出现的痛点、难点、堵点,该制度的实施,增强了审批员的工作责任心,提升了审批员的综合管理能力,促进了科室工作高效、规范、有序运行。截止到目前,共举行了57次“轮值科长”,提出问题146人(次),对其中的25个重点问题整理成册、全员学习。

建立环式监督机制。首席审批员和一般审批员组成一个团队,对一定数量的事项进行审批,形成闭环,实施环形监督机制。审批员按照岗位编号,依序轮转受理与审核,最后由首席审批员予以核准。

建立“9个一”服务标准。聚焦审批流程再造,制定“9个一”服务标准,即“一个标准审批”,实现申请人、收件人、审批人三方统一标准;“一次告知”,形成准确、清晰、易懂的告知单一次性告知申请人;“一表申请”,汇集多部门信息、多申请表集成单张申请表;“一业导询”,重构指引方式,由查事项转变为查行业,由“模糊查找”转变为“精准定位”;“一窗受理”,优化实体大厅布局,设置“点菜单”式改革专门窗口;“一同核查”,建立综合核查机制,对涉及一个行业的多部门、多次核查合并成一次;“一并审批”,变多部门、多科室串联审批为全链条并联办理;“一次核准”,梳理整合审批环节,变“多次单项审批”为“一业一次审批”,一窗出证;“一证准营”,整合行业许可证,实现一行业制发一个综合许可证。胶州市落实“9个一”服务标准,较好解决了审批过程中多次跑、多套材料、多次现场核查、多部门串联审批等问题,让企业和群众办事更省事、更便捷。

观海新闻/青岛早报记者 陈勇 通讯员 台耀东 王勋刚 摄影报道