

政务服务体系建设工作交流

(2021008)

济南市政务服务管理办公室

2021年8月13日

▲市级动态

济南市政务服务体系建设半年工作总结会在市中区召开。7月23日，市行政审批服务局组织各区县（功能区）行政审批服务局（相关机构）召开政务服务体系建设半年工作总结会。各区县汇报交流了上半年工作开展情况，市局通报了重点工作推进情况，安排部署了下半年工作任务，要求紧紧围绕年初制定的工作目标和思路，大力推进探索创新，在持续深化“一套标准管审批”、推进政务服务“智惠导服”体系建设及自助服务区建设三个点上实现新突破，促进政务服务效能迭代升级。

济南市政务服务“智惠导服”体系建设工作扎实推进。近日，市行政审批服务局组织召开济南市政务服务“智惠导服”体系建设工作部署会，安排部署了导服人员队伍组建、知识库梳理等重点工作任务，解答了各部门（单位）在工作推进中存在的问题疑惑，要求切实提高思想认识，科学把握关键环节，强化协调配合，汇聚工作合力，确保各项工作任务落实落地。

市政务服务管理办公室部署政务服务大厅疫情防控工作。近日，济南市政务服务管理办公室印发《关于进一步加强政务服务大厅疫情防控的通知》，要求各政务服务管理机构严格落实主体责任，完善应急预案和配套措施，统筹做好疫情防控和业务办理。

▲区县动态

济阳区打造“红色政务服务大厅”。一是创“建”红色大厅，增强使命担当。在区政务服务大厅和便民服务中心及社区便民服务站设立“红色帮办代办”区，建设党建文化长廊等，使群众在办事之余也可以受到红色教育的熏陶。二是观“访”革命印迹，追忆红色初心。组织各街道便民服务中心负责人到莱芜战役纪念馆和济阳党史学习教育点开展党史学习教育主题活动，进一步提升党性修养，努力发挥党员先锋模范带头作用，争做政务服务领域“排头兵”。三是走“进”社区城街，宣传政务服务。加强社区共创共建，组建政务服务志愿先锋队，多次到社区进行政务服务政策宣讲活动，普及与生活密切相关的政务服务事项及办事流程，在做实做细政务服务大厅主战场的基础上，进一步拓展政务服务外延。

莱芜区打造“360 度”全方位政务服务新矩阵。一是创设“交互式”服务平台实现“掌上办”。搭建“政务随心问”互动模块，设置 AI 智能客服机器人，抽调 10 名业务精湛的人员，组建“智慧导服”人员队伍，为群众提供精准化、个性化 24 小时线上服务。二是提供信息化服务方式实现“智

慧办”。研发智能导服系统、自助叫号系统、“一窗受理”集成系统，建立“叫号、受理、办理、评价、监管”的“全流程、闭环式”智慧审批服务平台。设置24小时自助政务服务区，为群众提供自助查询、电费缴纳、税票申领等服务。

三是打造“店小二”式服务体系实现“贴心办”。创新设立“政务服务法律台”，推行预约服务、延时服务、上门服务、证照寄送服务、24小时自助服务，实现人在岗、网不断、事能办、不打烊，最大限度满足企业和群众办事需求。推进“窗口前移”和“服务下沉”，全区15个街镇便民服务大厅可办理社保医保等130余项高频政务服务事项，村（社区）可办40余个高频事项，打造“10分钟政务服务圈”。

平阴县开展“四下”行动推进政务服务向基层延伸。一是推进行政权力下放。从基层群众高频办理事项抓起，扩宽服务领域，丰富服务内容，创新服务模式，将部分县级行政权力下放街镇实施，逐步扩大各街镇在市场准入、城镇规划建设、城镇管理、民政保障等方面行政审批权力，切实提高服务效率。二是推进服务保障下倾。强化街镇便民服务中心与平台建设，建立基层“一窗受理”服务机制，实行“一站式服务”“一门式办理”。加强村（社区）便民服务站点建设，完善软硬件设施，推动更多基本公共服务事项进驻村（社区）办理。三是推进标准服务下移。加强政务服务标准化建设，编制标准化办事指南，制作事项办理流程图，使企业群众办事“一目了然”。四是推进服务队伍下沉。配强窗口工作人员，不定期对街镇便民服务中心工作人员进行业务知识

培训，重点培训下放许可事项内容及标准、审批流程、审查重点等业务知识，进一步提升工作人员办事效率和服务质量，真正实现政务服务不断向基层延伸。