

县行政审批服务局窗口“娘子军”70天办证3366件
铿锵玫瑰绽放别样风采

□本报记者 元元 海涛
通讯员 贺梁 白涛 报道

在县政务服务大厅有一道靓丽的风景线，在窗口外就能感受到她们亲切的微笑和热情的接待，她们就是由14位女性工作者组成的，奋战在我县优化营商环境前线的最美“娘子军”。

随着“放管服”改革的持续推进，做好全领域无差别“一窗受理”是优化营商环境的关键，县行政审批服务局立足实际，大胆创新，在全市率先成立“一窗受理”综合服务窗口，为企业和群众提供标准化、无差别、一窗式的政务服务新体验，努力向“审批事项少，办事效率高，服务质量优、群众获得感强”的政务服务平台更进一步。

由14名女性工作者组成的“娘子军”，成为这个新时代为民服务的排头兵。她们先后进行了1个多月的业务集中培训，接受全专业化业务培训，对办件量大、关注度高、手续复杂的高频事项进行重点学习。从陌生到熟悉，从熟悉到熟练，她们成为了一支能够跨部门、跨领域、跨层级的“无差别全科受理”队伍。

她们一改往日柜台式“坐等”服务模式，创新推出“走出柜台”帮办代办服务新模式，主动靠前行动，热情帮助办事群众体验“自助办、网上办、掌上办、窗口办”。在县行政审批局强力打造的自助申报区内，共设置了5台自助电脑，4台打印机，4台智能自助终端，以及2台PAD。“娘子军”每日安排2—3名工作人员走到柜台外，全程帮办办事群众进行网上申报或材料整理。办事群众可在帮办员的指导下，进行信息注册、软件下载、人脸识别、网上申报，在柜台外就可完成“网上办”“掌上办”申报。通过走出去帮办代办，前台窗口受理人员可及时将审批结果反馈给申请人，服务“一条龙”，省时又省心。截至目前，她们共“走出柜台”帮办代办办事企业群众521件次。

不仅如此，“娘子军”还积极推行延时服务、预约服务，午休期间、节假日期间服务“不打烊”等特色化服务。截至目前，她们共为344家企业和群众提供全程帮办代办服务，为179家企业提供延时服务，共有58户市场主体通过“秒批秒办”智能审批系统登记，共发出行业综合许可证388张，试点行业覆盖率100%，并拓展9个行业。

“一窗受理”综合窗口从组建到运行，仅仅经历了短短70余天。这组光亮的数字背后，隐藏了她们太多不为人知的付出。窗口运行以来，线上线下共办件3366件，群众满意率得到100%。如今，在县行政审批服务局前台窗口和审批投审室全面实现“受审分离”，企业登记等高频率办件可在一窗受理窗口直接审批、制证、出件，出件方式更有窗口自取、EMS免费邮寄以及24小时双向收发柜等方式供企业选择，实现了让办事群众办事真正的“零成本”“零跑腿”。

“一窗受理”审批模式在这支“娘子军”的付出中逐步走向成熟与稳定，通过她们的努力，县行政审批服务局提高了各项业务的办事效率。今后，县行政审批服务局将带领这支娘子军进一步推进“一窗受理一次办好”改革，打造“实体政务大厅+政务服务网+移动政务手机客户端”的立体式服务，满足不同办事群体的需求，夯实“一次办好”，为全面提升政务服务效能和群众满意度而奋斗不止。



心系企业
为企业解忧

□本报记者 海涛 梦璐
通讯员 李强 报道

“我们这次来主要是为了现场帮助你们梳理一下办理质量和安监手续的有关材料。”近日，县行政审批服务局和住建局的帮办代办人员来到为创沙水智能产品年产100万台套项目，帮助企业梳理材料。

县行政审批服务局秉承“审批在您身边，服务在您心间”的理念，为省市县重点投资建设项目提供帮办代办服务。工作人员仔细研究每个项目的实际情况，精准提供帮办代办服务，帮到项目急需处、企业的心坎上。

县行政审批服务局
推进“一业一证”改革

□本报记者 梦璐 海涛
通讯员 徐强 报道

自6月份颁发首张“行业综合许可证”后，县行政审批服务局持续加大“一业一证”改革力度，不断拓展改革事项范围，为多个行业发放了“行业综合许可证”，有效提升市场主体的改革获得感和满意度。

县行政审批服务局印制《山东省“一业一证”改革行业综合许可工作规范》，通过整合审批要件，简并申请材料，优化审批流程，将一个行业办理营业执照后的多个许可证件，合并为一张载明相关许可信息的行业综合许可证，并生成“行业综合许可证二维码”，扫码即可获取相关许可信息。

针对我县高频审批事项的审批条件、申请材料清单和办理流程，县行政审批服务局编制我县“一业一证”20个试点行业的综合许可告知单，并印制《惠民县“一业一证”行业综合许可服务指南》，放置一窗受理窗口显著位置供办事群众查阅。

县行政审批服务局依托山东省政务服务网，实行网上申报和窗口申报并行，线上申报需录入的事项信息及线下申报需准备的申请材料，全部由工作人员帮办代办完成，同时，为申请人提供“双向”寄递服务，让办事群众足不出户即可轻松办理“行业综合许可证”。

20个政务服务分厅
方便群众办事

□本报记者 梦璐
通讯员 胡晓慧 报道

近日，记者从县政务服务大厅获悉，截至11月份，县政务服务大厅共设立20个分厅，其中包含公安局车管所分厅及各镇办派出所分厅15个，农机、交通、民政、退役军人事务、司法分厅各1个，办理相关行政许可及其关联事项，实现办事“多门”变“一门”。

据悉，政务服务事项集中进驻大厅是深化行政审批制度改革的核心，是推进“最多跑一次”改革的前提。为此，我县采取设立分厅、人员进驻大厅、委托帮办代办等方式，完成依申请政务服务事项最大程度进驻政务服务大厅。

建筑工程施工许可证办理
实现“一日发三证”

□本报记者 梦璐
通讯员 赵开伟 报道

今年以来，县行政审批服务局在前期建筑工程施工许可证、工程质量监督手续、安全施工措施备案手续线下合并办理的基础上，积极推进一网通办、并联审批，实现了“一日发三证”，切实提高了建设项目审批效率，为项目尽快落地开工提供了持续动力。

记者从该局获悉，依托市工改系统，该局将建筑工程施工许可证、工程质量监督手续、安全施工措施备案手续合并办理，整合为一套申报材料、一张申请表，项目单位只需要通过工改系统填写申请表并上传申报材料，即可同时申请办理以上3项业务。申报材料符合要求的，县行政审批服务局、住建局在1个工作日内即可出具建筑工程施工许可证、质量监督登记证书和安全施工措施备案证书。

截至目前，我县已通过并联审批模式为72个项目办理各类审批事项206项，并联审批业务办理数量稳居全市首位。

