

“三亮”，让政务服务更贴心

□牡丹晚报全媒体记者 孟欣

“良好的营商环境是经济软实力的重要体现，是推动高质量发展的重要抓手。近日，菏泽市围绕系统优化提升营商环境，召开了全市深化营商环境创新提升、“三亮”专项行动暨社会信用体系建设推进会，出台了《菏泽市2023年营商环境创新提升行动实施方案》等一系列优化营商环境的硬办法。

“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰”，菏泽市行政审批服务局秉持这样的服务理念，积极实施“三亮”专项行动，全面落实市委、市政府关于优化营商环境的各项决策部署。8月17日，牡丹晚报全媒体记者实地走访，了解“三亮”行动实施以来政务服务领域发生的变化。

政务服务更加高效透明

8月17日16时许，山东名越建筑工程有限公司相关负责人杨凯强走进位于市黄河东路的菏泽市政务服务中心，径直来到综合受理7号窗口。“我是名越建筑的杨凯强，资料准备全了，今天真能一次拿到证吗？”杨凯强询问道。窗口工作人员微笑着予以肯定答复。经过简短的确认、审核等流程，杨凯强顺利拿到了相关证照。

“这几年我们公司做得不错，想继续开拓市场。考虑到菏泽发展较快、机会比较多，就想到菏泽来成立个公司。”拿到相关证照后，杨凯强笑着告诉记者，“服务台展示的‘人员信息’确实好用，能让我知道谁在给我办业务，有问题应该联系谁。工作人员告诉我该怎么填信息、交申请，中间沟通过好几次，全程跟踪帮我解决了问题。希望我们企业能借着的菏泽发展，事业蒸蒸日上。”

在贯彻落实“三亮”专项行动中，菏泽市行政审批服务局在服务台展示工作人员信息，提供跟踪式服务。同时，充分利用大厅展示架、柜台展示卡、微信二维码等渠道，将制度、职责、流程直观地展示出来，让群众一看便知、一看便会。

“我觉得很方便。这些制度、流程都能在服务台上看到，过来办事也不用再问了，一看就知道该怎么办。”前来办事的市民贾华宇告诉记者，“我已经考了执业药师，想办个执业药师资格证。工作人员告诉我说，扫窗口上的二维码，具体的职责流程、服务指南就出来了，很方便。”

贾华宇说：“我从制度里看到，这个业务属于‘即办’事项，等了大约半个小时就把证拿到了，确实快。”

“让企业舒心、使百姓满意”是菏泽市行政审批服务局的工作目标。牡丹晚报全媒体记者还注意到，在市政务服务大厅中间位置正上方，有一个大型显示屏，滚动显示着企业群众的评价结果。市行政审批服务局以评促改、以改促优，全力提升服务水平。

市行政审批服务局受理一科科长张海宁表示，下一步，该局将以“三亮”专项行动为契机，进一步完善人员信息、制度职责、评价结果的公开展示内容，丰富展示渠道，进一步“激励先进、鞭策后进”，在各级政务服务中心提供更加阳光、高效、透明的政务服务。

不断拿出“好做法”“金点子”

截至目前，市行政审批服务局共承担从30个部门单位划转的218个行政权力事项（细分为671个办理项），共有37个市直部门单位入驻市政务服务大厅，开设服务窗口84个，办理各类政务服务事项1376项。

作为全市最大的政务服务窗口，市行政审批服务局坚持与企业群众“坐在一条板凳上”。推进“集中办”，最大程度将行政许可、政务服务事项集中于“一门”实施。提升“网上办”，新增100余项服务事项“一网通办”，可网办率提升至98%。实行“一件事一次办”，将多部门、多证件合并为一张行业综合许可证，平均办事用时降低75%，发证数量



菏泽市政务服务中心大厅显示屏展示服务“好差评”情况。



服务台展示工作人员信息受到办事群众好评。



办事群众用手机扫一扫便可了解高频事项服务指南。



菏泽市政务服务中心打造“荷心意”帮办代办服务品牌。

居全省第1位。

为了让企业开办更加便捷，市行政审批服务局充分落实“一业一证”“三联办”“免申即享”“荷企自由行”等服务措施，按照业务场景推出“套餐式”服务，并主动帮助企业“联变”，一次变更完营业执照、许可证件，

通过企业“一窗通”系统，为1130余家外省企业一对一办理迁入手续，省外迁入企业占比全省最高。推动社会投资简易低风险项目办理建筑许可“简易办”，力推“拿地即开工”，开展水电气暖信联合报装，将申请材料压缩至“一张表单”。搭建

工程建设领域“一件事·一链办”主题模块，推出立项、审图、开工、验收等主题式服务，实现“多审合一”“多证合一”并联审批。

与此同时，市行政审批服务局还加强专业帮办，办事全流程“应帮尽帮、一帮到底”，免费打印邮寄材料。探索“居家办”，推出“政务外卖”，群众点单、邮递跑单、部门买单。落实“就近办”，将涉农、民生类服务权限延伸至乡镇受理。指导滩区村台建成标准化便民服务站，基层群众办事不出村、不出镇。推出“远程办”，实行“可视化”电子评审，“不见面”踏勘，市县联动、多勘合一，使企业办事更省时省心。

市行政审批服务局还在全省率先向全市所有乡镇街道赋权赋能，推进政务服务“县乡通办”改革，打通服务群众“最后一公里”。揭榜全省“乡镇街道便民服务中心标准化建设”和“代位注销模式”改革试点，在国家、省级信息刊物上发文交流“党建+审批服务”“政务外卖居家办”等菏泽经验。自主研发“审批数据实时汇聚共享平台”，获国家版权登记认证，将进一步助推“数字强市”建设。

作为优化营商环境突破攻坚的执行力、护航者、展示者，我市行政审批部门积极主动、高效推进、高质量落实各项工作任务。为助力重点项目快审批快落地快开工，市行政审批服务局实行“不下班”“无周末”“免假期”服务，急事急办、大事快办、好事办好。同时，为杰出企业家配备“专属服务员”，东明石化、高速高铁、快速通道、医疗中心等一批重点项目审批提速。市内开办企业实现零成本、1天内办结，深化全程网办、全市通办、跨市通办，发挥帮办作用，服务市场主体提质增效强活力。

我市通过深化相对集中行政许可权改革，推动了流程精简、审批提速、服务优化、效能提升向市场主体聚焦，充分激发了市场主体活力和内生动力，全市市场主体培育取得了扎实成效。截至2023年6月底，全市共有市场主体95.39万户。今年以来，全市新登记市场主体96235户，其中企业23240户、个体工商户72513户，较去年同期增长50.07%。

市行政审批服务局聚焦“三亮”专项行动，多措并举、打好“组合拳”，在政策环境打造、社会环境营造、服务环境优化等方面持续用力、精准发力，不断拿出“好做法”“金点子”，助推营商环境持续优化。