

# 淄川区农业农村局文件

川农发〔2023〕1号

签发人：王利民

## 淄川区农业农村局 2022年政务服务效能工作报告

区行政审批局：

2022年，区农业农村局在局党组的正确领导下，以推进政务服务标准化、规范化、便利化建设为出发点，深化“放管服”改革，优化营商环境，为企业群众提供优质高效政务服务，现将政务服务效能工作情况总结报告如下：

### 一、优化政务服务效能、提升政务服务

（一）高效完成政务服务事项标准化、规范化工作。区农业农村局以方便企业、群众办事为出发点，完善政务服务事项标准化、颗粒化梳理，事项要素规范、准确率达100%。对进驻政务中心的依申请政务服务事项网办情况进行进一步梳理，推进标准化清单依申请事项进驻区政务服务中心集中办理，做到授权到位、

人员进驻到位、网上运行到位，规范编制公开办事指南，及时做好事项要素动态调整修改。

（二）政务服务集中办理、“一窗受理”办理情况。所有进驻事项严格执行前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件的政务服务“一窗受理”模式，实施全程代办，提供从前台受理、勘查现场、到后台审批的一条龙服务。

（三）办事数据归集情况。按要求规范使用政务服务平台办理业务，使用部门自建系统的同步使用政务服务平台完成数据归集，日常办件做到实时、全量归集事项办件归集覆盖率 100%。2022 年区农业农村局全年办件 5225 件，其中“一窗受理”办理 81 件。

（四）加强政务服务事项事中事后监管。通过事中事后监管能够纠正且不会产生严重后果的行政审批事项，实行告知承诺、容缺受理，推行容缺审批，涉企事项 100%实现容缺受理；在此基础上，将承诺审批制纳入企业诚信体系监管。

## 二、“无证明城市”建设情况

进一步自查整改线上线下办事指南，按“无证明城市”要求修改到位。做好监督设置、证明免提交清单及监督电话公示工作，持续加强宣传引导。加强工作人员业务培训，熟练掌握证明免提交清单及免提交方式，熟练使用“无证明城市应用系统”，提高办事效率和服务水平。

## 三、“跨省通办、全省通办”办理情况

窗口工作人员熟练掌握“跨省通办、全省通办”业务流程，

能够为申请人提供业务咨询、沟通协调等服务。及时建立异地沟通联络机制，明确办理地受理标准、申请材料要求、收件地详细地址等，并一次性告知申请人。对申请人准备申请材料进行形式审查和身份核验。对需要邮寄纸质材料的，窗口工作人员为申请人提供免费邮寄服务。

#### **四、网上政务服务事项提升完成情况**

对山东省政务服务事项管理系统梳理发布事项进行了全面自查整改，认领的事项 100%，事项目录 100%发布，实施清单 100%发布；发布的事项要素准确度、完整度达 100%；事项服务指南、要素信息、办事流程线上线下一致；时限压缩到位，平均承诺办理时限控制在 2 天以内、事项每个环节的办理时限之和等于事项的承诺时限；提高事项网办深度，网上办理 100%；简化优化流程，全部实现“最多跑一次”。

#### **五、加快流程再造深化“一次办好”任务目标完成情况**

（一）严格执行首问负责、限时办结、一次性告知等办事制度。完善对窗口及窗口工作人员的考核管理，加强日常巡查及动态监管通报；开展服务理念、服务形象、服务礼仪、服务态度“回头看”活动，主动对标先进，寻找差距不足，增强服务意识，争做服务标兵，强化素质能力培训，推行“温情服务、微笑服务、文明服务”。

（二）积极开展政务服务“好差评”。积极开展本部门政务服务“好差评”试点工作，进一步深化“一窗受理、一次办好”

改革，推动政务服务提质增效，局领导高度重视，制定了切实可行的工作实施方案，践行“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，综合运用线上、线下等多种方式，试点开展政务服务“好差评”工作。

（三）“减环节、减时限、减材料”优化服务流程。根据国家、省市清理中介服务等相关文件，减掉行政审批中介服务硬性要求，减轻企业负担，降低制度性交易成本。落实“最多跑一次腿”，按照法定范围内“能减则减、能压则压”的原则，让企业“少跑腿”“短等待”。同时通过提供业务详细咨询、申请材料模板、网上申报说明等服务，主动提供上门服务、延时服务、陪同服务。区农业农村局简化事项办理流程，大大压缩了手续办理时限。

## 六、政务服务日常工作开展情况

突出靠前服务，以“待亲人办家事”的满腔热情，对办事群众的咨询办件及时处理，积极开展事项“全程保姆式”办理服务。从细节提升提升政务服务质量；严格遵守政务服务大厅各种规章制度和纪律，按时参加班后会议，及时上报政务服务办结情况总结；加大宣传信息，结合我局政务服务办理情况每月及时上报2篇政务信息。

## 七、下一步工作打算

（一）进一步优化窗口人员配置，扩大事项通办范围。进一步完善受理人员业务培训及考核管理，对事项进行“零基础”标

准化梳理，提高业务水平和服务效率；

（二）提升政务服务效能，加大宣传力度。让更多的企业和群众了解审批办理流程，提高企业参与审批和监督审批的意识和能力，促进我局审批行为更严谨、更规范、更阳光。严格依法行政，合规、简明、高效地做好每一项审批服务。对政务服务事项通过单位门户网站向社会公示。

淄川区农业农村局

2023年1月9日