

淄博市周村区人民政府办公室

关于大力开展“一线服务”打造政务服务 “好周到”品牌的实施意见

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府有关部门，有关单位：

为进一步深化“一次办好”改革，大力开展“一线服务”，实行上门服务、靠前服务，现场办理、全程帮办，将政务服务前移到一线，由坐等审批变为主动上门服务，实现零距离服务企业发展和项目建设，结合我区实际，特制定如下实施意见。

一、指导思想

认真贯彻落实中央、省、市、区委一系列政务服务工作要求，按照区委区政府的总体部署，大力弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰、永无言不”的“店小二”精神，强化有解思维、践行躬身入局，持续优化审批流程，大力开展“一线服务”，实施一对一精细化服务，提高审批服务效能，提升企业群众满意度和获得感，争创“淄博速度”周村最快、“淄博效率”周村最高、“淄博服务”周村最优，打造政务服务“好周到”品牌。

二、服务范围

省重点、市重大、区重点项目，纳入区工业投资项目“1+N”审批制度改革范围项目，其他特殊、紧急项目等。

三、组建队伍

为加快项目落实落地，根据企业发展和项目建设需要，从企业注册登记到项目手续办理完毕，分别组建相应“一线服务”团队，由熟悉业务的科室负责人和业务骨干组成，第一时间主动与企业联系，上门服务、靠前服务，现场办理、全程帮办，变坐等审批为主动上门全程帮办代办。

（一）业务咨询团队

设立 24 小时政务服务热线、重大项目服务专线，及时受理政务服务事项的咨询业务，并组织协调相关部门办理。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：办公室，责任人：许哲，联系电话：6195912

各镇、街道、经济开发区，有政务服务职能的部门单位配合。

（二）商事登记团队

为企业、项目提供营业执照注册、公章刻制、银行开户、税务登记、社保医保、公积金办理等业务咨询办理，收到企业注册申请后，由相关责任人及时联系企业，组织有关部门单位工作人员上门服务，现场帮助企业进行网上申报、材料准备等，能现场办理的事项现场办结，需要后台审核的事项，由后台审核人员同步审核，第一时间为企业办结。同时，协助企业做好书面材料准

备工作。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：经济发展科，
责任人：韩颖洲，联系电话：6037991

各镇、街道、经济开发区，区公安分局、区人力资源社会保障局、区地方金融监管局、区医疗保障分局、区税务局、周村住房公积金管理部等部门单位配合。

（三）联审联办团队

为企业提供项目立项、节能、环保、规划、建设等方面业务咨询办理，收到企业项目简介后，立即组织联审部门进行预审。根据预审情况，由相关责任人联系项目单位，组织团队相关成员上门服务，现场组织召开联审会议，共同为项目建设提出意见建议，提供帮办代办服务，协助企业网上申报、准备申报材料等，能现场办理的事项现场办结，需要后台审核的事项，由后台审核人员同步审核，第一时间为企业办结。同时，要协调解决项目推进中的难点、堵点、痛点问题，及时建立台账，实行销号管理，逐一解决落实。建立联审项目日常调度制度，落实专人全程跟踪服务，加强与企业的沟通交流，为项目建设提供全程指导帮助。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：区投资代办服务中心，责任人：刘庆利，联系电话：6037917

各镇、街道、经济开发区，区发展改革局、区工业和信息化局、区自然资源局、区生态环境分局、区住房城乡建设局、区水利局、区文化和旅游局、区应急局、周村规划管理办公室等相关

部门单位配合。

（四）联合勘验团队

为项目现场建设、占用林地等事项的联合勘验工作提供业务指导。项目申请提报后，由相关责任人组织有关人员到项目现场，提前为项目进行现场勘验指导，将项目建设各项勘验指标提前送达企业，确保项目建设按照勘验标准实施。加强与企业的沟通交流，确保能及时协调解决后期项目建设中出现的问题。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：联合勘验科，
责任人：姜祥龙，联系电话：6126197

各镇、街道、经济开发区，有联合勘验职能的部门单位配合。

（五）综合服务团队

为畜牧养殖、使用林地、医疗机构、娱乐场所、社会组织等事项提供业务咨询办理，收到事项申请后，由相关责任人及时联系企业，组织有关部门单位工作人员上门服务，现场帮助企业网上申报、材料准备等，能现场办理的事项现场办结，需要后台审核的事项，由后台审核人员同步审核，第一时间为企业办结。同时，协助企业做好书面材料准备工作。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：综合业务科、社会事业科，责任人：李长勇（畜牧养殖、使用林地等领域）、徐爱霞（医疗机构、娱乐场所、社会组织等领域），联系电话：5206712、6195808

各镇、街道、经济开发区，区教育局和体育局、区民政局、区

司法局、区交通运输局、区卫生健康局、区市场监管局、区综合行政执法局等相关部门单位配合。

（六）帮办代办团队

按照《周村区全面推行政务服务代办帮办包办工作方案》要求，根据企业和群众需求，提供全程帮办代办服务，包括咨询辅导、服务方案定制、材料收集与报送、协调督办、跟踪反馈、结果交付、资料归档等。相关镇办、部门单位选配1名服务优、业务强的工作人员到服务团队，并将贴心帮办代办贯穿为企业和项目服务的全过程，切实做到快速办理、限时办结。

责任部门：区行政审批服务局牵头，责任科室：区投资代办服务中心，责任人：刘庆利，联系电话：6037917

各镇、街道、经济开发区、有政务服务职能的部门单位配合。

四、工作措施

（一）化零为整，积极推进事项全流程梳理工作。打破按部门梳理审批事项的常规做法，在前期编制单个事项办事指南及工作规程的基础上，围绕企业、项目等不同阶段的需求，进一步明确服务项目、服务范围、办理条件、办理流程、申请表等内容，形成每个服务团队的服务事项办理指南，确保工作人员可依此准确、便捷、高效地提供服务。

（二）提前介入，协调辅导项目审批全流程工作。各服务团队要及时到企业项目一线，以企业视角主动上门为企业和项目答疑解惑，提供咨询服务，对涉企事项办理和项目审批服务进行裁

弯取直、删繁就简、流程再造，主动协助企业理清审批服务流程，扫除企业报批报审工作中的障碍。同时加强沟通交流和组织协调，完善预审机制、并联审批、承诺审批等一系列举措，优化审批流程，让企业少跑路，为项目落地生根提供最大帮助和便利。

（三）主动服务，做实创优政务服务软环境。本着“想企业所想、急企业所急、帮企业所需、解企业所困”的原则，从市场与社会需求出发，各服务团队要对项目需办事项提前预判，及时将相关政策、办事指南送到企业手中，服务到“家”。同时，不定期下工地、进企业，及时了解项目进展，对所遇问题，可现场答疑的就地现场解决，疑难复杂问题及时协调调度，为项目提供全程跟踪服务，“零距离”服务企业项目，提高审批服务效能。

（四）规范流程，持续提升政务服务便民化水平。围绕重点领域和项目建设，各服务团队要通过协同办理、全程陪办、无偿帮办、跟踪督办等形式，抓好上门服务工作。对重点项目、事项实行领导干部挂包制，提供个性化、定制化服务，将“店小二”式服务真正落到实处。同时，各有关部门单位要加强统筹协调，合理安排窗口工作人员，落实好 AB 角制度，确保上门服务期间，窗口不空岗、业务不断线。

五、保障措施

（一）成立领导小组。成立由区政府分管副区长任组长，区政府办公室、区发展改革局、区行政审批服务局主要负责人任副组长，区直有关部门单位分管负责人为成员的“一线服务”工作领

导小组，具体负责上门服务工作的组织实施、协调推进、监督考核等工作，研究掌握政策、制定思路措施、明确工作重点、形成长效机制。各责任部门单位要高度重视，切实承担起本部门单位的工作任务，做到措施明确、责任到人，确保各项任务落到实处。

（二）建立统筹协调制度。领导小组要加强对重点项目“一线服务”工作的督导调度。对各服务团队工作中遇到的难点、堵点问题，及时组织相关部门单位召开协调会议，研究制定解决方案，并加强督导落实，一月一调度，确保事事有回音，件件有着落。

（三）严格责任落实。各相关部门单位要严格落实工作任务，将“一线服务”作为工作重点，纳入考核事项，严格兑现奖惩，强化作风建设，增强工作人员廉洁自律意识和担当作为勇气。对工作中不担当、不作为、慢作为、工作推进不力的部门单位和个人严肃问责。

- 附件：1. 周村区重点项目“一线服务”工作领导小组
2. 各服务团队组成人员名单

周村区人民政府办公室

2020年2月28日

附件 1

周村区重点项目“一线服务”工作领导小组

- 组 长：解金章 区政府副区长、经济开发区管委会主任
- 副组长：汪德江 区政府办公室主任
- 董建生 区发展改革局局长
- 胡 冰 区行政审批服务局局长
- 成 员：朱 军 区公安分局政委
- 聂玉东 区政府办公室副主任、区政府政策研究
指导服务中心主任
- 谭爱红 区发展改革局党组成员、区重点项目保障
服务中心主任
- 冯艳冰 区教育和体育局副局长
- 高 梅 区工业和信息化局副局长、区中小微企业
和信息产业发展服务中心主任
- 张媛媛 区民政局副局长
- 李 涛 区司法局副局长
- 闫志伟 区人力资源社会保障局党组成员、二级
主任科员
- 孟庆跃 区自然资源局党组副书记（正科级）
- 杜卫东 区生态环境分局党组成员、区污染物总量
控制办公室主任

高 东 区住房城乡建设局副局长
孙 杰 区交通运输局副局长、区交通运输事业
服务中心主任
韩 梅 区水利局副局长、区水利事业服务中心主任
商淑真 区文化和旅游局党组成员、四级主任科员
吕 峰 区卫生健康局党组成员、主任科员
蔡洪文 区应急局党组成员、主任科员
李 宁 区行政审批服务局副局长
王小虎 区市场监管局党组成员、四级主任科员
徐金磊 区综合行政执法局副局长
裴继涛 区地方金融监管局副局长
赵国栋 区残联副理事长
尚克水 区农业技术服务中心副主任
韩 玮 区房地产事业服务中心副主任
彭 波 区医疗保障分局副局长
翟大鹏 周村住房公积金管理部主任
张 兴 区税务局副局长
宋振奎 周村规划管理办公室副主任
李树军 周村交警大队副大队长
陶光星 周村消防救援大队副大队长

领导小组办公室设在区行政审批服务局，胡冰同志兼任办公室主任，负责领导小组日常工作的组织协调。领导小组组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

附件 2

各服务团队组成人员名单

一、业务咨询团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：办公室

责任人：许哲

联系电话：6195912

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区发展改革局	赵秀玲	6433385	18615129546
2	区教育和体育局	冯 雷	6195909	15966995798
3	区工业和信息化局	张 敏	6195959	18365638237
4	区公安分局	李 军	6037136	13561666699
5		官晓娜	6191696	13969313555
6	区民政局	于艳霞	6423175	13561664366
7	区司法局	韩 鹏	6191819	13656449319
8		孙芑崑	6195960	17865936202
9	区人力资源社会保障局	梁 欣	6195468	13792175384
10	区自然资源局	穆宁雯	6452625	15264335077
11	区生态环境分局	杨 涛	6433390	13561637872
12	区住房城乡建设局	蔡建明	6037091	13869363560
13	区交通运输局	张玉刚	6038829	18553399619
14	区水利局	田 力	6433375	13583361203
15	区文化和旅游局	闫 涛	6195996	15064392188

16	区卫生健康局	王颖		13002701919
17	区应急局	杜金金	6195855	18560868525
18	区市场监管局	伊霞	6172611	13869363088
19	区综合行政执法局	杜海峰	7876682	13864328897
20	区医疗保障分局	宁大辉	6195833	13964426808
21	区地方金融监管局	巩晓	6195322	18053338880
22	区残联	赵国栋	6195199	13608947124
23	区农业技术服务中心	张继强	6037082	18264358083
24	区房地产事业服务中心	陈保东	6411253	13853351585
25	区税务局	刘守盛	6433508	13053335309
26	周村规划管理办公室	朱颖	6420033	18653310166
27	周村交警大队	吕天修	6456122	15689293332
28	周村消防救援大队	彭晓冉		18369921451
29	周村住房公积金管理部	王敏	6160172	15253366698

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

二、商事登记团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：经济发展科

责任人：韩颖洲

联系电话：6037991

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区公安分局	李 军	6037136	13561666699
2	区人力资源社会保障局	梁 欣	6195468	13792175384
3	区医疗保障分局	宁大辉	6195833	13964426808
4	区地方金融监管局	巩 晓	6195322	18053338880
5	区税务局	刘守盛	6433508	13053335309
6	周村住房公积金管理部	王 敏	6160172	15253366698

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

三、联审联办团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：区投资代办服务中心

责任人：刘庆利

联系电话：6037917

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区发展改革局	赵秀玲	6433385	18615129546
2	区工业和信息化局	张 敏	6195959	18365638237
3	区自然资源局	穆宁雯	6452625	15264335077
4	区生态环境分局	杨 涛	6433390	13561637872
5	区住房城乡建设局	蔡建明	6037091	13869363560
6	区水利局	田 力	6433375	13583361203
7	区文化和旅游局	闫 涛	6195996	15064392188
8	区应急局	杜金金	6195855	18560868525
9	周村规划管理办公室	朱 颖	6420033	18653310166

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

四、联合勘验团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：联合勘验科

责任人：姜祥龙

联系电话：6126197

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区行政审批服务局	马 涛	6126197	18265865598
2	区行政审批服务局	董 鸥	6126197	18560731279
3	区行政审批服务局	曹志杰	6126197	15169392940
4	区行政审批服务局	王友明	6126197	13589526708

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

五、帮办代办团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：区投资代办服务中心

责任人：刘庆利

联系电话：6037917

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区发展改革局	赵秀玲	6433385	18615129546
2	区教育和体育局	冯 雷	6195909	15966995798
3	区工业和信息化局	张 敏	6195959	18365638237
4	区公安分局	李 军	6037136	13561666699
5		官晓娜	6191696	13969313555
6	区民政局	于艳霞	6423175	13561664366
7	区司法局	韩 鹏	6191819	13656449319
8		孙芑崑	6195960	17865936202
9	区人力资源社会保障局	梁 欣	6195468	13792175384
10	区自然资源局	穆宁雯	6452625	15264335077
11	区生态环境分局	杨 涛	6433390	13561637872
12	区住房城乡建设局	蔡建明	6037091	13869363560
13	区交通运输局	张玉刚	6038829	18553399619
14	区水利局	田 力	6433375	13583361203
15	区文化和旅游局	闫 涛	6195996	15064392188
16	区卫生健康局	王 颖		13002701919
17	区应急局	杜金金	6195855	18560868525
18	区市场监管局	伊 霞	6172611	13869363088
19	区综合行政执法局	杜海峰	7876682	13864328897
20	区医疗保障分局	宁大辉	6195833	13964426808

21	区地方金融监管局	巩 晓	6195322	18053338880
22	区残联	赵国栋	6195199	13608947124
23	区农业技术服务中心	张继强	6037082	18264358083
24	区房地产事业服务中心	陈保东	6411253	13853351585
25	区税务局	刘守盛	6433508	13053335309
26	周村规划管理办公室	朱 颖	6420033	18653310166
27	周村交警大队	吕天修	6456122	15689293332
28	周村消防救援大队	彭晓冉		18369921451
29	周村住房公积金管理部	王 敏	6160172	15253366698

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

六、综合服务团队组成人员名单

责任单位：区行政审批服务局 责任科室：综合业务科、社会事业科

责任人：李长勇、徐爱霞 联系电话：5206712、6195805

序号	单位	姓名	联系方式	
1	区行政审批服务局	李长勇	5206712	13853306097
2	区行政审批服务局	徐爱霞	6195808	13953399647
3	区教体局	冯雷	6195909	15966995798
4	区民政局	于艳霞	6423175	13561664366
5	区司法局	韩鹏	6191819	13656449319
6	区交通运输局	张玉刚	6038829	18553399619
7	区卫生健康局	王颖		13002701919
8	区市场监管局	伊霞	6172611	13869363088
9	区综合行政执法局	杜海峰	7876682	13864328897

注：团队组成人员名单根据人员岗位、工作分工等情况，随时进行动态调整。

周村区人民政府办公室

2020年2月28日印发
