

上街信息

第 57 期

中共上街区委办公室

2025 年 10 月 31 日

区行政审批和政务信息管理局聚焦高质量发展 深化政务服务企业集成化场景改革

区行政审批和政务信息管理局深入贯彻落实高质量发展战略部署，聚焦提升政务服务企业满意度，全面推进“高效办成一件事”改革，着力打造“上心帮办·上企无忧”服务品牌。通过构建多元政务服务场景、创新“全程帮”服务集成、开通全周期纾困绿色通道，实现了政务服务从被动受理向主动供给、从单一审批向生态化服务转型，为区域经济高质量发展注入了新动能。

一、打造多元服务平台，构建“企业专区、综合专窗、服务专员”场景，实现服务集成化升级。一是构建企业服务专区，实

现资源集约化供给。聚焦企业全生命周期服务需求，整合市场监管、“高效办成一件事”及工改项目审批等核心业务，并联动住建、发改、自然资源等 8 个部门窗口，共同打造集咨询辅导、自助服务、金融对接、惠企政策于一体的综合服务专区。在此基础上，依托“集成化资源整合、标准化流程再造、专业化团队支撑”

“三化”服务模式，将分散的审批事项系统升级为“前端引导—中台联办—后台跟进”的闭环服务体系，解决企业“多头跑、反复问”的痛点，推动服务模式从“政府端菜”向“企业点单”转变。**二是优化企业服务专窗，打造工程审批快车道。**坚持以工程建设项目综合窗口为枢纽，深化“高效办成一件事”改革成果，创新推行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理”“五个一”服务标准。通过“并联审批+限时办结”双机制协同作用，将立项用地规划许可至竣工验收全流程压缩至 5 个工作日内。借助政务数据中台，实现证照共享率 100%、表单自动填充率 90%，并配套设置智能网办区，构建起“线上秒批+线下即办”的立体化审批网络，促使项目审批时效提升 60%以上。**三是组建企业服务专员团队，提供全周期陪伴式服务。**实施“精英赋能计划”，从政务服务中心选拔 2 名业务骨干驻窗服务，同时组建由 12 名跨部门业务专家构成的咨询辅导团队。建立专属首问负责制、专业预审辅导制和专项跟踪督办制的“三专服务机制”，为企业提供从材料预审到事后回访的全流程护航，响应速度提升 50%，企业满意度持续保持在 99%以上。

二、创新服务集成“全程帮”，优化“精准引导、全程陪办、高效落地”模式，搭建政企精准对接桥梁。一是构建全周期引导

体系，实现企业服务精准化。推动政务服务从“被动应答”向“主动引导”转变，着力构建“事前-事中-事后”全周期服务引导体系。事前阶段通过定期举办政策宣讲会、编制并推送定制化服务手册等方式，针对不同企业类型及项目所处阶段，解读审批流程与政策要求。事中环节设立“上企无忧”专职服务专员及24小时服务热线，为企业提供全程申报辅导与进度跟踪服务。事后阶段通过开展满意度回访、建立服务改进闭环机制，持续优化服务流程，确保企业诉求得到实质性回应。

二是推行“全程帮”服务机制，打造项目陪办新体验。创新推动“全程帮”服务模式落地，依托“红蓝马甲”志愿服务团队，在政务大厅设置“上企无忧”企业服务引导专员，主动提供导办咨询服务。建立健全企业与项目建设服务专员选派机制，全面推行“一项目一专员”制度，从项目立项阶段即配备专职“陪办”人员，全程协助企业完成线下材料递交、线上系统填报等工作，让企业随时了解审批进度，实现进度可查询。

三是优化审批落地流程，助力企业办证提速增效。围绕企业办证“快落地、零烦恼”目标，推出一系列审批提速举措。在受理环节，对企业提交的申请材料实行“即收即审、容缺受理”，符合核心材料齐全条件，允许在规定期限内补交非关键性材料，缩短前期审核等待时间。在审批环节，充分运用“一件事”集成服务及工程建设项目审批系统，实现全流程网上申报、在线审批，通过后即时生成电子证照，随时下载使用，配套提供证照免费邮寄服务。延伸办证后续指导，包括证件使用规范、变更流程说明等，帮助企业规避因操作不当引发的风险，切实做到企业办证无忧、项目推进顺畅。

三、聚焦企业需求服务导向，健全“问题收集、联动会商、回访评价”机制，构建助企纾困绿色通道。一是构建“六维一体”问题收集机制，实现诉求全方位覆盖。针对企业反映强烈的“办证难、办事繁”等痛点，打造“六维一体”的问题收集体系，通过政务服务进企业走访、领导干部包联对接、营商环境体验官监督、24小时诉求专线、办不成事窗口兜底及自主渠道补充，形成全天候、立体化问题收集网络，实现企业诉求早发现、全掌握，为后续精准介入与协同处置奠定了坚实基础。二是建立项目联动会商机制，推动复杂问题协同化解。定期组织召开跨部门协调会议，针对立项、用地、规划等环节开展并联审批，对共性与疑难问题提出优化方案，追踪督办审批进度，实现跨部门协同破题、流程优化和效率提升。三是实施闭环管理评价机制，确保服务质效可衡量、可提升。实施“回访-反馈-整改-评价”四步闭环管理机制，将企业评价纳入绩效评估体系，通过强化结果运用，将回访记录与政务服务“好差评”数据汇总形成回访日志，将回访结果与干部考核相挂钩，构建“问题收集-协同处置-效果评估”全流程纾困工作体系。（区行政审批和政务信息管理局）

本期送：区县处级领导

发：峡窝镇、各街道办事处、区直各单位负责同志

责任编辑：柴亚文