



聚焦

2025

长治两会

展新貌

开新局

向人民报告

两会
专刊



12345政务服务便民热线多措并举解决民生问题



“一号响应”机制拓宽多元化服务渠道

审批服务“高速路” 跑出利企“加速度”

——长治市行政审批局深化“放管服”改革持续优化营商环境

优化审批，助力发展。

过去的一年，市行政审批局牢固树立以人民为中心的“优商惠民、一‘路’畅行”营商环境理念，坚持以市场化为基础、以法治化为保障、以国际化为目标，全力推进营商环境改革攻坚任务组织实施，全面降低经营主体制度性交易成本，全面提升政务热线服务水平，为企业发展保驾护航，为人民幸福优质服务，多项工作亮点频现。

过去的一年，市行政审批局以服务群众、企业为抓手，把创新驱动优化营商环境作为工作主线，全力打通企业发展、群众办事过程中的痛点、难点、堵点，深化“高效办成一件事”，健全重点事项清单管理机制和常态化推进机制，有效增强企业和群众的获得感、幸福感。

过去的一年，市行政审批局深耕重点领域，聚焦市场主体需求，通过一系列精准有力的举措，持续提升行政审批服务效能，打造便捷、高效、规范的政务服务生态，为地方经济社会高质量发展注入澎湃动能。



党员先锋岗优质服务强担当

抓好服务小窗口 化繁为简一次办

良好的营商环境是企业成长发展的沃土，而一流的政务环境就是最好的营商环境。市行政审批局以推动营商环境优化提升为引擎，创新工作方法，提升企业和群众办事便利化水平，多举措推动行政审批提质增效，实现企业办事手续简、环节少、成本低、效率高，打造有速度、有温度、有深度的行政审批服务大厅，以实际行动助推营商环境再优化。

加速推进“高效办成一件事”。市行政审批局持续放宽市场准入，严格落实市场准入负面清单制度，提升企业开办经营便利度。从“一事跑多窗”到“一窗办多事”，将企业开办时间压缩至0.5个工作日内。

服务群众“零距离”。市行政审批局优化行政审批模式，变“承诺件”为“即办件”，将审批风险低、程序简单、办理条件成熟的131项承诺事项授权前台直接办理，即办件占所有行政审批事项的33.25%，平均办理时限压缩80%；将医师执业注册等18项审批权限委托下放至县区直接办理。

激活市场“一池活水”。市行政审批局有序推进开发区赋权，建立“应赋尽赋”工作机制，共赋予13个省级以上开发区市级行政管理权限1588项，基本实现办事不出园区。贴心推行“五免四办”无忧服务，实现企业开办零成本。去年，共免费刻章55363枚，为企业节省费用207.3万元。

帮办代办提效能 “长治质效”再突破

自推进建设工程项目审批服务规范化改革以来，市行政审批局勇于求变、敢于求新、善于求质，以满足企业和群众办事需求为根本目的，大力推进建设工程项目帮办代办规范化改革，锻造“长治质效”新模式，让建设项目审批服务质效显著提升，为我市经济社会高质量发展贡献优质审批力量。

提供“保姆式”量身定制服务。市行政审批局按照帮办代办项目特点，实行“一项目一手册”，涵盖服务事项清单、事项办理指南、办理流程、审批时序图等多项内容。由项目服务专员和代办员负责，提供个性化指导，将纳入帮办代办范围的每项事项办理流程、时限、条件、材料和材料样本二维码提前告知建设单位。

打造“店小二”全程跟踪服务。建立跨部门审批联络表，对需要相关部门审批、办理的手续，明确其承办科室、联络人和联系方式，确保项目建

设单位遇到的问题能够及时解决。重点明确各审批事项的办理环节，并按照集成办、并联办的要求，科学组织审批时序，最大限度地压缩审批手续办理时间，提高办理效率。

2024年，市行政审批局共为63个建设工程项目编制了行政审批服务手册，开展帮办代办服务，项目申报材料准备时间节约1个月左右，项目开工时间平均提前一个半月左右，为项目快速推进提供精准高效的服务支撑，有效提高企业满意度。

全天候接诉即办 热线服务有温度

作为政府联系群众的重要“连心桥”，12345政务服务便民热线真实反映着广大群众最关心的问题。市行政审批局不断强化服务理念，完善工作机制，提升工作效率，推动热线服务与基层治理深度融合，有效化解基层矛盾和社会舆情风险，做到“民有所呼、我有所应，企有所求、政有所为”，以便民服务“小切口”做好基层治理“大文章”。

提供“7×24小时”不打烊服务。建立“一号响应”机制，拓宽多元化服务渠道，发挥“12345”热线在服务过程中交互体验好、实时性强等特点，切实做到“事事有落实，件件有回声”，全方位构建起便民服务“高速路”。

大幅度提高群众诉求办结效率。市行政审批局加强与“水热气电”等民生部门的协同联动，与城管、交通、人社、公积金等部门建立工单联动直办工作模式，工单直接转派至各部门工作一线，确保问题快速解决并答复群众。热线自成立以来，共整合各类政务热线资源60余条，联动直办事项1.3万余件，3个小时内处置率100%。

全力解决好群众身边的急难事，市行政审批局探索运用“合、接、直、转、回、督、辅”的“七字诀”，即“整合归并、高效接听、联动直办、精准转办、回访评价、督办考核、辅助决策”，持续推动12345政务服务便民热线集约化、规范化、高效化。2024年，共受理工单57万余件，直办率80.09%，综合办结率100%，综合满意率97.14%。

征程万里风正劲，重任千钧再奋蹄。新的一年，市行政审批局将以更有力的改革、更有深度的融合、更有温度的服务，以更加坚定的使命担当走好新时代的赶考路。各级行政审批部门将围绕“利企便民”为服务宗旨，不断探索和创新政务服务模式，进一步推动政务服务效能跃升，为群众和经营主体提供更高效率、更便捷的政务服务，努力打造让企业群众更省心、更舒心的营商环境。

文字/王 涵
版式/宋春妮
本版图片由长治市行政审批局提供



帮办代办贴心服务提效能赢好评