



编者按

城市IP是城市的“精神图腾”，品牌故事是发展的“文化密码”。为全面展现济阳文化特质与发展动能，系统呈现城市的历史根脉、产业优势与创新实践，打造具有辨识度的济阳城市形象，本报特别开设《打造济阳城市IP 讲好济阳品牌故事》专栏，以多元视角解码济阳的文化根脉、黄河重大国家战略下的创新脉动、省会新区北起起势的蓬勃图景……一起走进济阳，感受这座城市独特的城市IP与品牌故事。愿这方土地的独特魅力，成为您心中难忘的城市记忆。本期，让我们走进济阳区“在济阳·济时办”民生品牌。

# 以环境之“优”谋发展之“势”

## “在济阳·济时办”民生品牌释放出强大的城市吸引力与感召力

通讯员 刘姝琪

近日，山东会兴置业有限公司将一面绣有“细致专业办实事 热情服务践初心”的锦旗送至市民中心政务服务大厅不动产登记窗口，对窗口工作人员在土地转让及建筑物首次登记业务中提供的“专窗服务+容缺受理”高效服务表示衷心感谢。

据悉，山东会兴置业有限公司此次业务办理需求特殊，需同步推进土地转让手续办理以及另一地块的建筑物首次登记业务。这两项业务不仅涉及材料繁杂，而且办理环节众多，给企业带来了不小的困扰。市民中心政务服务大厅不动产登记窗口在详细了解企业需求后，迅速响应，立即启动“企业专窗”绿色通道服务机制。安排业务骨干作为专人，全程引导企业办理业务，将原本分散在不同窗口的业务进行集中受理，有效避免了企业“多头跑、重复交”的繁琐流程。企业提交材料后，窗口工作人员进行仔细核对，并即时流转至后续环节，为企业办理开启了“加速模式”，大大节省了企业的办事时间。

今年以来，济阳区把深化“高效办成一件事”改革作为创新政府治理、优化营商环境、提升企业群众满意度的重要抓手，推动政务服务“即来即办、急事急办、就近可办、掌上好办”，释放出强大的城市吸引力与感召力。

### 不断提升为民服务水平：以“有解思维”破解急难愁盼，以“优解思路”重塑流程机制

“以前办理社保医保参保时，需要跑人社和医保两个部门，取两次号，到多个窗口办理，很费时。现在一个窗口就能办好所有手续，真方便！”近日，在济阳区市民中心办理参保的王女士由衷赞叹。

2021年，济阳区行政审批服务局根据“一窗受理”改革要求，认真梳理业务流程，优化人社、医保服务专区，实行一窗受理——综合柜员制，每名窗口工作人员均为人社医保业务的“全科大夫”，群众办事效率得到显著提升。

“一窗受理”改革是济阳区推行“政务服务”改革的一个缩影。围绕“高效”和“办成”两个维度，济阳区深耕流程再造，以“有解思维”破解急难愁盼，以“优解思路”重塑流程机制，高质量落实国家重点事项清单，不断提升为民服务水平。

实施清单化管理。起草济阳区营商环境《1+20方案》明确8个方面、20个重点领域共156条任务措施，同步制定配套措施任务清单，2025年1月，济阳区入选国家贸促会“营商环境促进标准化试点”。谋划推进创新课题清单44个、服务清单63个和问题清单31个；聚焦特色产业，梳理发布新能源汽车、食品饮料产业“一类事”服务鱼骨图，帮助解决产业链条上中下游各类问题。创新打造的《深化惠企政策“直达快享”改革

全力护航企业发展》课题，被省工信厅作为“服务企业在基层”典型案例推荐至国家工信部。



企业送来锦旗，对政务大厅的高效服务表示赞赏和感谢。

深化“一件事”改革。坚持一年一主题，将每年5月份定为“高效办成一件事”集中宣传月，群众知晓度显著提升。推行“大导服、小窗口”服务模式，帮办人员主动引导企业群众通过“一件事”专区办理业务，提升企业群众知晓度。今年以来办件量超50万件，“一件事”渠道使用率超96%。7月，省农业农村厅印发《山东省农业农村系统深化“高效办成一件事”改革优化营商环境典型案例汇编》，我区“生鲜乳收运许可”跨域协同集成高效办成一件事案例成功入选。

推进数字化贯通。整合“智慧导服”“政务门牌”和“跨域通办”等资源，打造“济时办·云综窗”服务专区，梳理筛选可全流程网办事项纳入专区，优化调整专区位置，通过“云见面、云端批、云办结”等方式，为企业群众带来更为便利、更加高效、更有温度的政务服务办事体验。创新开启“政务+直播”服务模式，为企业线上普及“高效办成一件事”，群众关心的高频事项以及各单位业务知识，今年以来，累计开展政务服务直播29期，观看量21.7万人次，点赞量27.6万人次。

### 不断创新政务服务场景：将“窗口的事”向外拓展，变被动审批为主动服务

“真是没想到！现在个体工商户能直接转型为企业，还保留了原来个体的信息，简直太方便了。”2月21日，济南市济阳区顺佳城商贸有限公司的郭先生率先体验了这一便捷的网办流程，并对济阳区行政审批服务局工作人员的全程帮办服务表示由衷感谢。

在过去，个体工商户转型升级为企业的程序相对复杂，需要先注销个体工商户营业执照，再重新设立企业营业执照。然而，随着“个转企”流程的改革和全程网办的实施，个体工商户现在可以向登记机关申请采用“直接变更登记”的方式，实现转型升级。这一改革不仅体现了个体户与企业之间的连贯性，还保留了原个体户的统一社会信用代码、开业日期等关键信息，使

得原对公账号和征信记录能够继续使用。同时，原个体户的行政许可、荣誉和知识产权也得到了相应的延续或变更，有力地推动了企业品牌、竞争力和发展优势的传承。

济阳区聚焦解决企业群众办事过程中的难点堵点，不断创新政务服务模式，创新推行“360无休”“周末不打烊”“午间不断档”，让企业群众在更多领域享受场景化服务。

不断拓展服务场景。设置跨域通办专区，积极对接德州市临邑县、滨州市惠民县打造全国首个“跨市15分钟政务服务圈”，真正解决企业群众办事“两地跑”“折返跑”的难题。设置企业全生命周期服务专区，通过“打包一件事”联办服务，实现让数据多跑路，让群众少跑腿。目前，全区“7+1”政务服务事项可网办率达99.18%。

推动服务方式人性化。组建“上门办”服务小组和“全程帮办”指导团队，靶向施策，优化服务、破题创新，让民生温度可触可及；设置便民驿站，针对前来办理人社、医保业务的中老年人，配备各种设备，打造关爱老年人服务区。设置惠企政策专区及惠企政策帮办员，为企业提供全流程贴心帮办服务，实现惠企政策集中发布、集中解读、集中推送、集中兑现。

加强政务服务主体协同联动。打破部门壁垒，构建跨层级、跨领域协作机制。联合相关审批部门（住建、自然资源、税务等），推出“手续培训+现场服务+政策服务包”工程建设项目审批服务新模式，有效帮助企业熟悉流程、节约时间、快速推进。建立企业信息变更“一件事”跨部门联动机制，强化部门间政策、业务、系统协同与信息共享，实行企业变更“一端受理、并联审批、集成服务”，办事流程从7个缩减为1个，审批时限从7天压缩为1天。

### 不断创新拓展“一件事”服务范围：推动办成“一件事”向办成“一类事”转变升级

构建“全链式、智慧化、高效能”餐饮“一件事”服务体系，实现审批环节压缩

75%、材料精简67%、勘验效率提升62.5%。

强化“增值式服务”理念，在市民中心政务服务大厅设置法治服务、金融服务、惠企政策服务、人才服务等4个增值服务专区，为企业提供“一对一”“一对多”定制化、衍生化服务，推动各类跨部门业务协同办理。截至目前，法治服务专区累计为企业群众提供免费法律咨询服务5000余人次；金融服务专区为企业提供授信贷款额度300余万元；惠企政策服务专区兑现各类惠企政策资金350余万元；人才服务专区发放各类人才补贴127.2万元，惠及企业84家、106人次。

聚焦项目发展需求导向，济阳为全区144个重点项目配备“济时办·项目管家”团队，实现“一条线”覆盖全程。围绕立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收4个阶段，推出“施工许可”“立项用地规划”“水电气网联合报装”等11个工程审批全生命周期“一件事”，同时配备专属“济时办·项目管家”全程跟踪服务，审批流程压减78%以上，审批时间压缩53%以上。积极争取省、市试点项目，其中省级“揭榜挂帅”任务试点一个：升级“拿地即开工”审批新模式试点。市级“揭榜挂帅”创新任务三个：“推进全流程智能引导标准化升级”“推行工程建设项目智慧审批”“升级打造固定资产投资项目审批一件事”。

从小切口入手，从解决企业群众具体问题着眼，全面推进高频“一件事”宣传推广。比如，“开办餐饮店”一件事，集成4个审批事项，申请材料由28件精简至9件，办理环节由16个减至4个，办理时限由26天压缩至10天，跑动次数由4次压缩至线下“跑1次”、线上“0跑动”，让群众真正感到好办易办。打造103个“一件事”办事场景，整体申请材料、办理环节、办理时限、跑动次数分别压减约40%、68%、63%、73%，实现线上申请“0跑动”、线下申请“跑1次”。

创新改革持续领跑，助力高质量发展走在前、做示范。组建业务和技术双轨机制，在全市率先打通区级层面水电气网联合报装“一件事”中交通环节。2024年8月24、25日，会同区大数据服务中心协助市大数据局，仅用周末2天就完成了原计划用时2周的系统布设任务。率先完成办事入口集成，线上，全市率先完成区县牵头的36个“一件事”办事场景专区布设，相关经验在全市复制推广；线下，在各级政务服务大厅设置“高效办成一件事”窗口14个，将食品经营许可、门店牌匾备案等业务延伸到各街道（镇），实现“一件事”线上线下“一口通办”。

走进济阳区市民中心，大厅中央醒目的Logo格外暖心，上有飘扬党旗，象征党的引领，赋予政务服务坚定方向与强大动力；下以济水相托，传承古济水至清远浊、润泽万物精神，寓意政务服务团队以清澈干净初心、勇于担当使命和撸袖实干奋进，凝心聚力投入工作。

党旗映照着初心，济水滋养着担当，济阳区行政审批服务局正以“济水凝心·阳光服务”为指引，持续推动政务服务高质量发展，让有速度、有温度的服务成为济阳的闪亮名片。