

聊城市行政审批服务局

2020 年度政府信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第 711 号）规定及《聊城市人民政府办公室关于报送 2020 年政府信息公开工作年度报告的通知》文件要求，结合我局政府信息公开工作实际，编写了 2020 年度政府信息公开工作年度报告，本报告主要包括：总体情况、主动公开政府信息情况、收到和处理政府信息公开申请情况、政府信息公开行政复议行政诉讼情况、存在的主要问题及改进情况、其他需要报告的事项六部分内容。

本报告相关数据统计时间为：2020 年 1 月 1 日起-2020 年 12 月 31 日止，现将 2020 年政府信息公开工作有关情况报告如下：

一、总体情况

2020 年，聊城市行政审批服务局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入落实中央、省和聊城市委、市政府关于全面推进政府信息公开工作的系列重要部署，全面贯彻新修订的《中华人民共和国政府信息公开条例》要求，坚持“公开为常态，不公开为例外”原则，重点围绕疫情防控、深化“放管服”改革及群众关注关切，加大公开力度，大力推进决策、执行、管理、服务、结果公开，全力打造“快进、快办、严管、便民、公开”的政务服务模式，积极主动

做好与群众切身利益相关的信息公开。

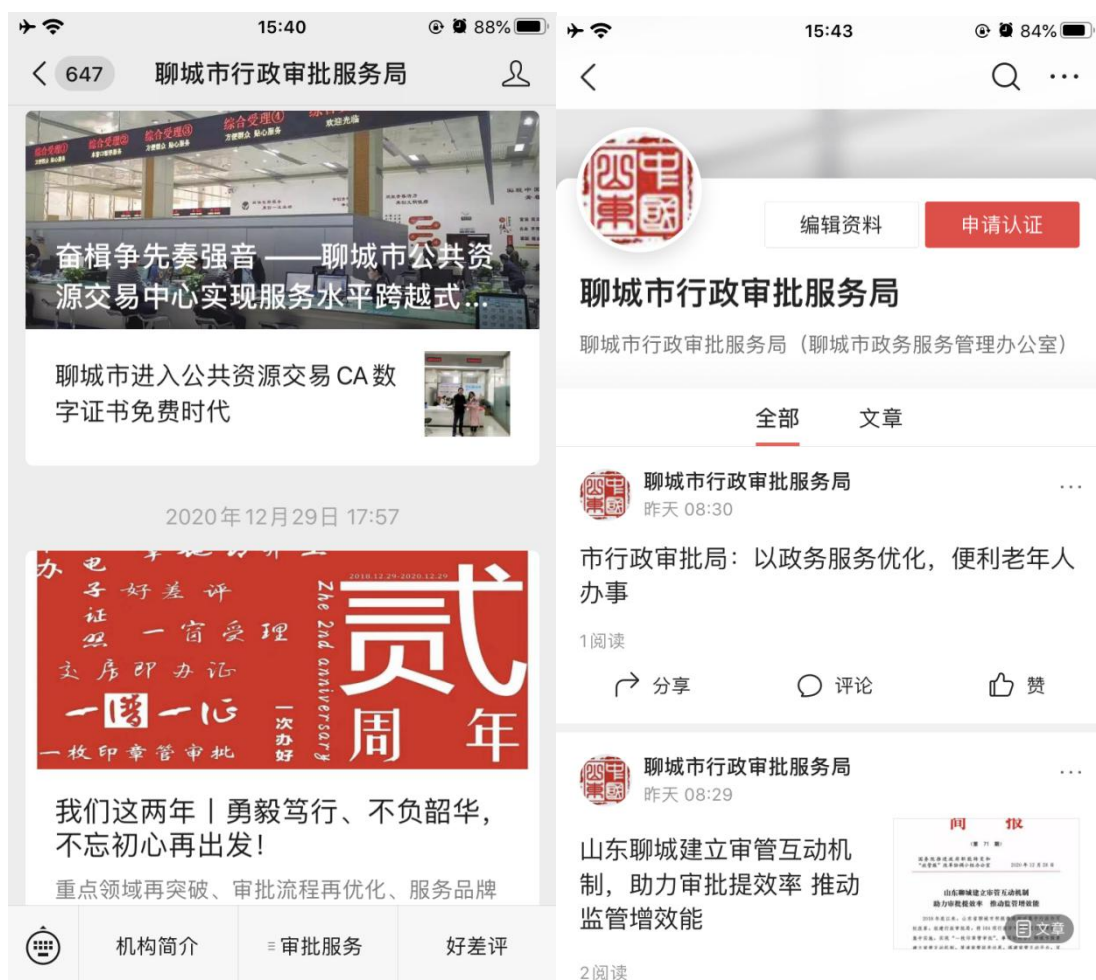
（一）主动公开工作情况

拓宽公开渠道，提升公开实效。为方便群众知情和监督，采用多种公开形式，突出政务服务工作亮点和成效，统筹运用各级媒体资源全力推进“放管服”改革政府信息公开。不仅包括行政审批项目的名称、申报材料、收费及标准等服务指南，而且将我局各项创新举措：水城帮办、电子证照、一窗受理、拿地即开工、交房即办证、市县同权等工作，全部通过信息公开告知企业群众，方便其办理审批手续。



1. 网站信息公开发布情况。2020年，市行政审批局在局门户网站、山东政务服务网-聊城站、市政府信息公开专栏等平台主动公开发布信息累计6000余条，内容涵盖：机构

职能、领导信息、通知公告、工作动态、政策法规、行政审批公示、行政执法、政策解读等 10 余类。其中局门户网站累计访问量 217641 次。



2. 政务新媒体公开发布情况。2020 年，聊城市行政审批服务局微信公众号主动公开发布信息 260 余条，订阅数累计 11743 人次；头条号主动公开发布信息 200 余条，阅读量累计播放 107927 次。



审批服务大厅的故事

擦亮“水城帮办”政务服务品牌

——市行政审批服务局全力提升群众满意度(下)

□文/图 聊城全媒体综合记者 张磊
通讯员 程泽福

“热情大方、微笑服务”“帮办代办、服务至善”——“水城帮办”一句句问候，感动了办事群众，成为行政审批服务帮办代办队伍的灵魂。今年以来，聊城行政审批服务局聚力打造政务服务帮办代办服务品牌，擦亮“水城帮办”服务品牌，不断提升帮办代办水平，提升服务品质和效能，打造一流的政务服务环境。

夯基础，打造两支专业队伍

打造“水城帮办”市、乡、村四级体系，实现全市政务服务帮办代办全覆盖。市行政审批服务局按照政治素质好、责任心强、业务熟练的原则，配齐配强“水城帮办”帮办队伍。在市、县两级行政审批服务局配备专职“水城帮办”人员，为群众企业提供帮办代办服务。在全市137个乡镇、街道、园区便民服务中心及4881个村社区便民服务中心，通过选派帮办“水城帮办”人员，为群众企业提供帮办代办服务。今年4月底，全市“水城帮办”帮办队伍组建完毕，“水城帮办”工作人员达4300余人，实现了全市政务服务帮办代办全覆盖。



市行政审批服务局帮办代办工作人员接待群众办事。

打造工程建设帮办代办中心，市、乡、村三级体系，为工程建设提供帮办代办服务。截至今年4月份，市行政审批服务局共组建工程建设帮办代办队伍12支，开通了工程建设帮办绿色通道，配备帮办人员144人，基本形成了全覆盖、多层次、上下联动的工作机制。帮办代办工作人员对全市所有工程建设提供政策咨询、材料准备、协调办理、信息反馈等服务。截至4月底，全市共提供工程建设帮办代办服务3978件。

提品质，推行六项特色服务

4月9日上午11点35分，冯先生到市行政审批服务大厅帮办代办窗口，他想成立一家装修公司，帮办代办工作人员立即热情接待冯先生，可以扫码加微信，接着到了下班时间，帮办代办工作人员专门提供了延时服务，指导冯先生办理工作手续，并帮助材料顺利提交。

下午，冯先生将材料准备齐全，再次来到帮办代办窗口，帮办代办工作人员帮他进行了网上申报。申报过程中，工作人员发现该公司还须办理食品经营许可证行政许可事项，工作人员立即告知冯先生如何办理行政许可事项，网上申报完成，冯先生对冯先生在帮办代办窗口的高效服务，工作人员又主动帮他联系服务，由街道帮办代办工作人员协助他办理，不到1个小时，冯先生就拿到了营业执照。

赵阿姨来，延时服务，指导服务，贴心服务……优质、快捷的服务方式赢得了办事群众的连连称赞。

照的服务，实现帮办代办。对于提前申请的群众，做到即到即办、即到即走。扫码服务，实现自助办。采取多种形式，让帮办代办工作人员二岗制，群众扫码加微即可获得一对一、点对点咨询服务。延时服务，下班“不打烊”。根据需求为群众提供全天候服务。帮办服务，实现提前告知。帮办代办窗口服务人员，根据企业需求及时提供帮办服务，让企业提前知晓，减少跑腿次数，促进企业合法经营、助企发展，实现上下联动。对于前往市行政审批服务局咨询、申请企业注册和变更登记、申领营业执照、申领公章、刻章、申领开户许可证、申领代办工作人员或审批人员直接对接、上下联动、上门服务，实现办事群众“零跑腿”。对于帮办业务的特殊群体，实行帮办代办工作人员“一对一”帮办“帮办”。今年以来，市行政审批服务局共提供各类特色帮办1万余次，提升了办事群众的满意度和获得感。

促发展，强化三大基础建设

政之所兴，民之所归。市行政审批服务局通过强化三大基础，让“水城帮办”真正成为办事群众的贴心人、靠谱的帮办。

强化制度建设。该局完善了首问负责制、一次办成制、窗口无投诉承诺等制度，明确了工作人员行为规范、文明用语规范、和室内部考核办法等，提高服务品质。

强化廉政建设。该局把作风建设摆在首位，随时提醒工作人员廉洁从政，在“小官贪”及“微小腐”中强化自我廉政教育。

强化监督评价。坚持“群众满意是检验一切工作的最高标准”。坚持“首问负责”制度，明确帮办帮办时间，开展“一帮一、一帮一、一帮一”主题活动，梳理企业需求和群众诉求，及时回应群众诉求，及时解决帮办问题。今年以来，市行政审批服务局共受理“一帮一”帮办1844人次，“一帮一”帮办248人次，“一帮一”帮办248人次。

3. 各级平台公开发布情况。凡我局需要公开的政务服务相关审批政策信息同时在多个平台主动公开发布，满足不同层次群众信息公开需求。主要包括：室内外大屏幕、宣传栏、报纸（每周四定期在聊城日报开展审批服务大厅的故事专栏）、电视台、宣传册等平台和开展政府开放日活动，2020年度共计公开发布1900余条。

（二）依申请公开工作情况

聊城市行政审批服务局

聊行审依复〔2020〕第16号

政府信息公开申请答复书

王志帅:

本机关于2020年12月18日收到您通过在线提交的《政府信息公开申请表》。

您申请的信息描述为：“本人为西安交通大学聊城科技园业主，根据国家相关法律法规，本人有查看西安交通大学聊城科技园建设工程规划审批数据与竣工规划核实测量数据对比报告的权力，现请求贵单位依法发送资料至本人邮箱，多谢！”

经查，该项目于2020年8月10日向我局申请办理变更手续，增加地上建筑面积8696.3㎡。经审查，我局依据《聊城市人民政府2020年26号纪要》和《聊城市城区房地产开发项目历史遗留问题处理工作的会议纪要》（2020第17号），同意该项目增加建筑面积8696.3㎡（详情见附件）。根据《政府信息公开条例》第三十六条第（二）项的规定予以告知。

截至目前，我局仅为该项目办理过上述建设工程规划许可证变更手续，该项目新建时所办《建设工程规划许可证》和建设项目竣工规划核实合格证等事宜请咨询聊城市自然

资源和规划局，联系电话：0635-8322047。根据《政府信息公开条例》第三十六条第（五）项的规定予以告知。

如对本答复不服，可以在收到本答复之日起60日内向聊城市人民政府（昌润南路8号政府4号综合办公楼行政复议办公室）申请行政复议，或者在6个月内向东昌府区人民法院（松桂路与奥森路交叉口）提起行政诉讼。

附件：

1. 西安交通大学聊城科技园建设项目批后变更（延期）事项申请表
2. 西安交通大学聊城科技园建设项目建设工程规划许可证（变更（延期））



2020年，我局严格按照新修订的《中华人民共和国政府信息公开条例》规定。做到程序合法、答复规范，最大限度为申请人提供相关政府信息，切实保障申请人权利，维护政府公信力。我局共收到政府信息公开申请17件（其中网络申请9件，信函方式申请5件，当面申请3件），依法依规按时办结答复17件，全年未发生因超时引发的行政复议和行政诉讼。

（三）政府信息管理工作情况

聊城市行政审批服务局

聊城市行政审批服务局关于 2020 年度进一步提升政务公开工作的通知

各科室、局属单位：

根据《聊城市行政审批服务局落实“重点工作攻坚年”工作方案》相关要求，坚持以提升政务公开质量为主线，全面推进我局权力运行全流程公开、政务服务全过程公开，深化重点领域信息公开，创新公开方式，推动我局信息和宣传工作规范化，切实提升人民群众获得感和满意度，现就加强信息和宣传工作通知如下：

一、总体要求

信息和宣传具有内聚力量、外树形象的作用，可以更好地争取上级和社会各界对我局政务服务工作的了解、关注和支持。各科室、局属单位要立足工作实际，认真宣传工作中的好经验、好做法，进一步增强政务服务工作的凝聚力、吸引力和社会影响力，为持续打造精简高效的政务生态营造良好氛围，便于群众知情，利于群众监督。

二、公开宣传原则

严格按照法律法规和有关政策规定，坚持以公开为常态、不公开为例外，推行政务公开工作的信息和宣传严格依法、全面真

2020 年，我局新制定了《聊城市行政审批服务局关于 2020 年度进一步提升政务公开工作的通知》通过建立机制，严格信息发布流程，制定信息审核机制，保证信息发布准确及时，对公开信息进行系统管理。

（四）平台建设工作情况

持续加强政府信息公开平台建设，我局政府信息公开主要渠道包括：局门户网站、微信公众号、头条号、大屏幕、山东政务服务网-聊城站、市政府信息公开专栏、报纸、宣传栏等多个平台进行信息发布，方便公众查询、索取审批事项的办理条件、服务内容、审批办理、创新举措等情况，需要向社会广泛告知的信息及时通过网站平台进行发布。

减少跑办次数，为办事群众提供导购式、指引式服务。为深入推进政务公开，增强政务服务工作的透明度，打通了服务群众“最后一公里”。另外，今年又增加4台智能机器人引领办事群众办理相关业务。通过智能交互系统，可以轻松实现指南查询、问题解答、辅助接待、室内引导、办事进度查询、政民互动等功能。

（五）监督保障工作情况

聊城市行政审批服务局

关于调整聊城市行政审批服务局2020年度 政务公开领导小组的通知

各科室、局属单位：

为全面推进本局2020年政务公开工作，经局办公会研究决定，现调整聊城市行政审批服务局政务公开领导小组，现将组成成员公布如下：

组 长：李 静 党组副书记、局长
副组长：田西坡 党组成员、副局长
组 员：张 涛 党组成员、副局长
冯 磊 四级调研员

领导小组办公室设在局办公室，李立庆同志任办公室主任，办公室主要负责：

1. 负责政府信息与政务公开工作的组织、推进、指导、协调等工作；
2. 负责日常信息报送、考核与政务公开工作；
3. 负责依申请政府信息公开。



聊城市行政审批服务局作为政府对公民、法人和其他组织直接服务的载体平台，政府信息公开工作尤为重要。局领导班子非常重视，一是新制定了《关于调整聊城市行政审批服务局2020年度政务公开领导小组的通知》，成立了以局

长李静为组长的政务公开工作领导小组，主要领导为第一责任人，对公开信息提供有效监督；二是新制定了《聊城市行政审批服务局关于 2020 年度进一步提升政务公开工作的通知》，通过建立机制，严格信息发布流程，保证信息发布准确及时，对公开信息形成了有利监督保障。

（六）人大代表建议和政协委员提案办理

(B类)

聊城市行政审批服务局文件

聊城市行政审批服务局文件

聊行审字〔2020〕23号

签发人：李 静

聊行审字〔2020〕30号

签发人：李 静

聊城市行政审批服务局 关于对规范户外游乐场管理的建议第 174113 号 代表建议的答复

聊城市行政审批服务局 关于对加大力度继续优化营商环境的建议 第 4297 号提案的答复

吴玉敏代表：

您好！您提出的关于规范户外游乐场管理的建议收悉，现答复如下：

近年来，随着物质生活水平的提高，民众娱乐休闲活动日益增多，我市陆续新增一些户外游乐场所。这些游乐场在满足人们娱乐休闲的同时，也暴露出监管责权不清，缺乏小型游乐设施安全标准、食品卫生、消防、安全防护，易受风雨雪极端天气影响等方面的问题。

我局作为行政审批服务机关，依法贯彻执行行政审批和政务服务管理工作法律法规、方针政策。根据《聊城市人民政府办公

尊敬的陶新镇委员：

您提出的《关于加大力度继续优化营商环境的建议》提案收悉，现答复如下：

一、您提出的“继续深化放管服改革，创造更加宽松的营商环境”的建议，现说明如下：

市行政审批局持续深化制度创新，加快流程再造，不断深化“放管服”改革，提高服务水平，激发市场主体活力，助力复工复产，优化我市营商环境。

（一）持续深化“互联网+政务服务”。一是持续提升事项

- 1 -

我局制定了《关于成立 2020 年度人大代表建议和政协委员提案办理工作领导小组的通知》，加强对代表建议和委员提案办理工作的组织领导，提高办理质量和水平。

2020 年我局共受理人大代表建议 10 件、政协委员提案 9 件，均为主办件，并在规定时间内答复。针对代表和委员提出的意见建议，李静局长要求各承办科室落实代表好委员提出的建议，进一步研究解决方案，同时密切与人大代表和

政协委员沟通联系，对重点热点案件，及时研究办理意见，提出切实可行的落实措施，确保件件有落实，件件有答复，办理完成后，认真了解代表和委员对办理情况的评价，并对我局办理程序和工作态度满意，并及时在聊城市人民政府网站公开了办理结果。

（七）发布解读、回应关切、互动交流工作情况

发布解读情况：按照“谁起草、谁解读”的原则，在编写政策文件同时，从社会公众关注需求出发，同步编制政策解读，使用多种形式进行解读，2020年我局共发布解读30篇，其中局领导解读3篇，图文解读3篇，视频解读2篇，均在聊城市人民政府网站发布解读材料。



回应关切及互动交流情况：2020年1月14日市行政审批局局长李静做客政风行风热线就大家在工作、生活过程中遇到与政务服务相关的问题作解读并回答现场记者提问；2020年8月18日市行政审批局局长李静做客12345市民热

线·政风行风节目解读“重点工作攻坚年”我们都开展了哪些工作；2020年12月25日市行政审批局党组成员、副局长李瑛做客《12345市民热线·政风行风》栏目就“一次办好”专题作相关解读。

并在局门户网站设立了领导信箱、征集调查等互动交流专栏，及时回应社会关切，加强与办事群众互动交流。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年新制作数量	本年新公开数量	对外公开总数量
规章	0	0	0
规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政许可	164	-14	27922
其他对外管理服务事项	0	0	0
第二十条第（六）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政处罚	0	0	0
行政强制	0	0	0
第二十条第（八）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	
行政事业性收费	5	+1	
第二十条第（九）项			
信息内容	采购项目数量	采购总金额	
政府集中采购	5	563.75 万元	

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和， 等于第三项加第四项之和)		申请人情况						总计	
		自然人	法人或其他组织						
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他		
一、本年新收政府信息公开申请数量		17						17	
二、上年结转政府信息公开申请数量								0	
三、本年度办理结果	(一) 予以公开							10	
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)							0	
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密							0
		2. 其他法律行政法规禁止公开							0
		3. 危及“三安全一稳定”							0
		4. 保护第三方合法权益							0
		5. 属于三类内部事务信息							0
		6. 属于四类过程性信息							0
		7. 属于行政执法案卷							0
		8. 属于行政查询事项							0
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息							7
		2. 没有现成信息需要另行制作							0
		3. 补正后申请内容仍不明确							0
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请							0
		2. 重复申请							0
3. 要求提供公开出版物								0	
4. 无正当理由大量反复申请								0	
5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息								0	
(六) 其他处理							0		
(七) 总计							17		
四、结转下年度继续办理								0	

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼										
结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总 计	未经复议直接起诉					复议后起诉					
					结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总 计	结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总 计	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

存在问题：一是公开内容不够全面，公开重点不够突出；二是政府信息发布机制和平台建设不够完善；三是政务公开标准化规范化工作推进不够均衡，宣传力度不够，与服务对象互动性不高。

改进措施：2021年我局将深入贯彻落实党中央、国务院、省市政府关于全面推进政务公开工作的部署要求，紧紧围绕审批工作推动我局政府信息公开工作实现新突破。重点做好以下工作：

（一）进一步加强重点领域信息公开，充分利用“互联网+政务服务”，加强与群众联系紧密的政务服务、便民服务类信息公开，方便群众办事，更好助力审批服务能力提升；

（二）继续完善政府信息发布机制和平台建设，维护门户网站，畅通信息发布渠道；

（三）加强指导督导，抓好政府信息公开工作制度的

贯彻落实，持续推进政务公开标准化规范化，积极利用政务新媒体公开平台，拓展多种形式公开渠道。

六、其他需要报告的事项

如对本报告有任何疑问，请与聊城市行政审批服务局政府信息公开领导小组办公室联系（地址：聊城市昌润南路153号，电子邮箱：lcxzsplibgs@lc.shandong.cn，邮编：252000，电话：0635-8902600）。

聊城市行政审批服务局网站：zwzx.liaocheng.gov.cn

聊城市行政审批服务局

2021年1月26日