



“阳光速办”，让高效与温暖抵达城市每个角落

——日照市“十四五”审批服务工作纪实

□ 全媒体记者 秦钊

“十四五”时期，是日照市政务服务能力实现系统性重塑、整体性跃升的关键五年。

五年来，日照市行政审批服务局以“阳光速办”品牌为引领，以刀刃向内的勇气推进自我革命，将改革的触角延伸至市场准入、工程建设、民生服务与基层治理的神经末梢。从“减证”到“无证”，从“多窗”到“一窗”，从“群众跑”到“数据跑”，一场以人民为中心、以效率为导向、以温暖为底色的深刻变革，在这片海滨热土上澎湃涌动。

高效与温暖，不再是纸面上的承诺，而是化作了企业手中实实在在的证照、群众指尖轻轻滑动的便捷、百姓心中真真切切的获得感，静水流深地塑造着这座城市优良的营商环境与动人的发展温度。

流程再造与效能提升——

让办事“一次成”项目“快落地”

改革攻坚，首先指向的是审批流程的堵点与痛点。日照市深谙“时间就是效益，效率就是竞争力”，将流程再造作为提升政务服务效能的“先手棋”与“牛鼻子”，推动政务服务从“以部门为中心”的串联审批，向“以事项为中心”的集成服务跃迁。

“原来开餐馆像是闯关，要跑3个部门、交18份材料、等23天。现在通过‘一件事’专窗，系统自动生成清单，部门并联审批，3天就拿到了所有许可，真是天壤之别！”“90后”创业者李婷的感慨，是日照“高效办成一件事”改革成效的生动注脚。

近年来，日照坚持“市县一体、协同推进”，在高质量落实国家、省定“一件事”的基础上，紧密结合港口经济、海洋文旅等本地特色，推出港口设施经营、租赁厂房投资项目、大型营业性演出等市级“一件事”集成服务。累计推出40余个“一件事”主题场景，这些场景通过业务整合、流程重构、数据共享，将原本分散在多部门的申请表格、办理环节、审核标准进行系统性归并，实现“一

次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理、一次办好”，申报材料、办理环节、办理时间平均分别缩减71%、96%、89%以上。2024年6月，全省深化“高效办成一件事”现场推进会在日照召开，其改革模式与成效获得省级肯定；开办民宿“一件事”经验在全国性会议上交流发言；水电气网联合报装“一件事”的做法获得国家级认可推广，成为“日照经验”的响亮名片。

对于经济社会发展而言，项目落地速度至关重要。日照瞄准工程建设项目审批环节多、时间长、协调难的顽疾，打出了一套深化改革的“组合拳”。全面推行“拿地即开工”模式，通过“标准地”出让、前置技术审查、容缺受理等机制，将项目从拿地到开工的等待期压缩至最短；创新实施“分段许可”，允许项目在符合整体规划和安全要求的前提下，分阶段申领施工许可，实现“建成一段、验收一段、投用一段”……

“道路开口审批涉及公安交警、交通运输、行政审批、城市管理等部门单位，原以为至少要跑半个月，没

想到行政审批部门的同志上门当天就协调好了！”某商业综合体负责人感慨道。针对该项目面临的机动车出入口设置不合理、造成通行不畅的问题，市行政审批服务局联合相关部门研究优化方案，协调公交站点迁移和苗木移植等事宜，2个工作日内完成审批，比常规流程快了8天。

这个故事，清晰诠释了日照“项目为王、服务靠前”的鲜明导向。

“十四五”以来，全市累计推出100余项工程审批创新举措，将政府投资、社会投资等各类工程建设项目全流程审批时限压缩至75个工作日内，其中社会投资简易低风险项目更是缩减至10个工作日内，审批效率跻身全省前列。

流程再造不仅是审批环节的“减法”，更是政府服务理念的“加法”。日照通过系统重构、机制创新，将制度性交易成本降至最低，推动有效市场和有为政府更好结合，为高质量发展注入强劲的审批动能。



市政务服务中心为企业群众提供标准化规范化便利化服务

数据赋能与智慧转型——

让证明“免提交”服务“全网办”

如果说流程再造是政务服务的“筋骨”，那么数据驱动、智慧赋能则是其畅通运行的“血液”与“神经”。日照市将数字化、智能化贯穿于政务服务改革全过程，全力打破信息孤岛，让数据多跑路，群众少跑腿，构筑起一个泛在可及、智慧便捷的数字政务服务新生态。

“来社区开政审证明，没带身份证和户口本，工作人员在系统里一查，几分钟就办好了，太方便了！”东港区济南路社区市民张先生的经历，已成为日照市民的日常。

这背后，是日照在全省率先启动并全力打造的“无证明城市”系统工程。通过创新研发全市统一的“无证明办事”服务系统，横向打通省市电子证照库，数据共享交换平台，纵向连接公安、人社、市场监管等18个部门的核心业务系统，实现了户籍、社保、不动产、商事登记等326类高频证明数据的实时在线核验与调用。

改革推行以来，全市已累计推出“免证办”政务服务事项6465项，95%以上的证明材料实现免于提交，年均

减少企业群众提交纸质证明超200万份，办事效率平均提升70%以上。“无证明”并非取消证明，而是通过数据的无形流动，替代了群众的有形奔波，用技术的创新实现了为民服务的初心。

让“数据多跑路、群众少跑腿”，是日照审批服务掷地有声的承诺，这份底气，来源于网上政务服务能力的持续提升。以事项标准化建设为基石，构建起横向部门协调、纵向市县联动的工作格局，推动市、县、乡办事标准规范统一、办事指南规范准确、办事渠道畅通便捷，目前，近1万个政务服务事项可通过“爱山东”政务服务网或APP日照分厅网上办理。同时，积极推进政务服务网改版升级，助力政务服务提质增效，推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办，便捷群众轻松办事。

数据的价值不仅在于便捷，也在于公平与监管。日照深化公共资源交易数字化，保障市场“阳光透明”，在公共资源交易领域大力推进全流程电子化、智能化改革。高

标准建设“不见面开标大厅”，全面推行“云签通”智能服务体系，推广跨区域远程异地评标，让投标企业“零跑腿、零费用”参与竞争。“十四五”期间，实施远程异地评标125次，涉及交易金额142.96亿元。同时，创新研发“信息同步检测纠错系统”与“整治围标串标嫌疑行为系统”，利用大数据技术有效规范了交易活动，维护了公平公正的市场秩序。2024年5月，致公党中央调研组实地调研后，对日照公共资源交易在服务和助力全国统一大市场建设方面取得的成效给予了高度评价。

数据赋能不仅是技术升级，更是治理模式的重塑。日照以“无证明”“一网通办”为抓手，推动政务服务从“人找服务”向“服务找人”转型，从“被动响应”向“主动智能”演进。这场以数据为引擎的智慧转型，不仅提升了办事效率，更筑牢了公平透明的制度根基，体现了数字时代政府服务的预见性、精准性与包容性。



市政务服务中心日常工作场景——企业开办专区

服务升温与协同共治——

让温情“零距离”治理“闭环化”

政务服务的成效，是于高效便捷中传递城市的温度，于严谨规范中实现治理的智慧。日照的改革，始终将“人”的感受放在中心位置，推动服务下沉、审管协同、兜底保障，让改革的红利惠及每一位群众，让治理的效能覆盖每一个环节。

推动服务下沉，打通“最后一公里”。为了让企业和群众在家门口就能享受到优质的政务服务，日照大力推动资源和服务向基层延伸。将社保医保查询办理、老年优待证申领、住房保障申请等11项高频民生事项的受理权限下沉至街道、社区便民服务中心，并提供帮代办服务。

探索“政务服务+邮政”合作新模式，试点打造“政务服务+便民服务示范点”，利用邮政网络覆盖广的优势，将服务送到田间地头、山村海岛。

同时，在全市各级政务服务大厅设立“都帮兜办”专窗，建立“政务服务+纪检监察”联动监督保障机制，专门为老弱病残等特殊群体提供全程帮办，为情况复杂、涉

及多部门的疑难事项提供兜底协调服务，目前已累计“都帮”特殊群体4300余件，“兜办”复杂事项80余件，确保“难事有人帮、烦事有人管”。

创新审管协同，构筑高效“闭环”，建立审批与监管联席会议、信息双向推送、风险联合研判等5项协同工作机制，建成审管联动平台，实现60余个部门在线协同，形成了“审批—监管—反馈—优化”的高效管理闭环，既保证了审批效率，又守住了安全底线，相关经验做法获省级肯定推广。

贴心的服务还体现在每一个咨询电话里。日照创新推出“一键转接、三方通话”的智能电话导办模式，并上线了7×24小时在线的政务服务AI智能客服“阳光小政”，确保诉求得到迅速、精准、温暖的响应。

主动服务“靠上前”，定制赋能“解难题”。日照变“坐等审批”为“上门服务”，常态化开展“审批服务进园区进企业进项目”活动，组织业务骨干深入一线，累计走访服务企业和项目超2000个，现场协调解决规划、用

地、施工许可等各类疑难杂症500余个。针对重点产业和新兴业态，成立港口服务等专班，提供从产业政策咨询、项目策划生成、准入手续办理到运营发展支持的全链条、保姆式服务。

政务服务改革，本质上是一场关于政府角色与运行逻辑的深刻转变。日照的实践表明，当政府自觉转向“服务者”，将企业的痛点作为改革的焦点，把群众的“小事”当作政府的“大事”，营商环境的“软实力”就能实实在在地转化为高质量发展的“硬支撑”。

故事仍在续写。在日照的各级政务服务大厅，温暖的片段每日都在发生：“阳光速办”的品牌，在一次次的主动服务与精准赋能中愈发闪亮。面向未来，日照将继续以“不为不办找理由、只为办好想办法”的实干态度，以“没有解不了的题”的攻坚精神，持续深化政务服务改革，让高效与温暖如阳光般，洒向这座现代化海滨城市的每一个角落。



为企业开办提供集成化办理服务



多元文化交融 邻里同心筑梦

市外办携手新城社区举办跨文化交流活动

□全媒体记者 张源 报道

本报讯 元旦佳节将至，为增进中外居民情谊，促进多元文化交融，12月28日下午，由日照市外办、东港区人民政府主办，秦楼街道新城社区承办，市公安局、日照职业技术学院、山东外国语职业技术大学等单位协办的“中外同心·情暖佳节”跨文化交流活动在新城社区活动中心启幕。

本次“中外同心·情暖佳节”跨文化交流活动以“多元文化交融，邻

里同心筑梦”为主题，吸引中外居民、非遗传承代表、外籍师生及合作机构代表约120人参与。活动整合非遗展示、国际文化交流、中医康养服务、金融知识科普、公益义诊、3D打印科技体验等资源，搭建起文化互鉴与科技体验并行的交流平台，助力国际化社区品牌建设。

据介绍，近年来，日照市聚焦涉外服务提质升级，积极推动服务端口前

移，相继设立外国人服务站、社区涉外便民联络站、涉外法律服务站三类涉外服务站点，统筹推进政务办理、生活保障、权益维护等工作，全力打造利于外籍人士融入的暖心环境。本次跨文化交流活动，旨在实现传统与现代、本土与国际、文化与科技的精彩交融，此举不仅为中外居民架起文明互鉴的桥梁，更拉近了社区邻居的距离，有效提升了社区国际化建设的影响力。