

赣州市“五型”政府建设 工作简报

第 11 期

市“五型”政府建设领导小组办公室

2019 年 1 月 2 日

【典型推介】

信丰县提升政务服务效能 增强企业群众获得感

为进一步深化“放管服”改革，加快推进“五型”政府建设，信丰县强化五项工作举措，不断提升政务服务水平，努力打造政策最优、成本最低、服务最好、办事最快的营商环境。

一、**延长办事时间**。实行错时延时服务。从 2019 年 1 月 1 日开始，县政务服务大厅各窗口单位、县本级各专业办事大厅、各乡镇便民服务中心实行错时延时服务，在工作日中午实行轮

流错时作息，双休日及国家法定节假日实行窗口值班制。落实办事预约制度。在非工作日，对特殊情况或重大事项采取预约制度，接受企业和群众提前一个工作日进行办事预约，最大限度方便群众办事。推动政务自助办理。推进县政务服务大厅和有条件的专业办事大厅打造24小时自助服务区，并积极推动自助设备向商场、车站、广场、大型社区等人流量较大区域投放，切实增强服务体验，为群众生活增添便利。构建一体化服务平台。以政务服务网为依托，加快推进“四库一平台”建设，整合各部门数据，建设“一证通办”系统，力争在2019年6月底前，实现90%的政务服务事项可在线申请，50%的政务服务事项可在线办理。

二、完善服务机制。开展导办服务。在各级政务服务大厅及各部门办事大厅规范设立导办台，为办事人提供各类优质的导引服务。充分利用云计算、大数据、人工智能等技术，开发运用智能机器人、网上预约排队叫号系统等，提升智能化导办服务水平。推行上门和帮办服务。要求县政务服务大厅、各专业办事大厅和各乡镇（镇）便民服务中心针对因健康、年龄等原因无法到现场办理业务的困难群众提供上门服务，针对残疾人、老年人、孕妇等特殊群体提供帮办服务，积极推行“询问回答、你说我填”制度。提供重点项目保姆式代办服务。加快推进并完善工程建设项目“一窗办”改革，组建重点项目服务中心（企业服务中心），建立完善代办服务机制。

三、畅通办事渠道。推进就近可办。不断完善乡（镇）便民服务中心功能，同时采取下放、委托等方式将审批服务和公共服务延伸至乡镇和村（社区），为推行“就近办”打下坚实基础。推进全县通办。通过事项标准化、优化办事系统、流程再造以及“收受分离”等方式，按照“谁审批、谁负责”原则，结合实际对权限内事项进行全面梳理，力争2019年12月底前实现大部分政务服务事项“全县通办”。推进联合办理。制定跨部门联合办理机制，需部门内部多个处（科）室共同审批的事项，一律实行并联办理，由首问科室负责衔接，不让企业和群众反复跑、来回找。开展企业开办“零见面”改革试点。在现有企业开办“一窗办”的基础上，积极推动县政务服务大厅搭建“信丰县企业开办一窗办平台”，提升企业登记“零见面”办理率，积极推进企业开办全程网上办“零见面”的政务服务模式。

四、改进窗口作风。推广“窗口无否决权”。在县本级办事大厅、各专业办事大厅、乡（镇）便民服务中心直接面向企业和群众的办事窗口推行“窗口无否决权”服务机制，着力解决行政审批和公共服务过程中“不收件”“随意退件”和“中梗阻”等问题，做到“不为不办找理由、只为办好想办法”。落实“最多跑一次”。以“最多跑一次”为目标，强化各窗口“一次性告知”，做到群众咨询“一口清”，受理材料“一手清”，业务办理“一次过”。建立部门间联系沟通机制，实行“首问负责制”，

首个部门负责收取全部材料并按时反馈，其他部门不得要求办事人再重复提供任何材料。打造“政务客厅”。推动政务服务事项相对集中，所有行政审批事项进驻县政务服务中心，实现行政审批事项只进一扇门；与群众生产生活密切相关的社保、医保及水、电、气、网等服务事项一同进驻县政务服务中心，实现群众办事只进一扇门，事项集中办理率 90%以上。

五、健全问题收集处理机制。开展“请您为我找问题”活动。邀请人大代表、政协委员、企业代表和普通群众“找出问题”，在县本级办事大厅、各专业办事大厅、乡（镇）便民服务中心设立专窗“收集问题”，在各办事窗口设置二维码“排查问题”，通过信丰报、信丰电视台等多种媒体向广大群众“征集问题”，加快建设 12345 政务服务热线，集中受理企业和群众的咨询求助、投诉举报和意见建议，并督办处理、跟踪反馈。完善投诉受理及处理机制。重点针对政务服务领域“怕、慢、假、庸、散”等突出问题，建立问题销号机制，对于企业群众反映的简单问题当场解决并录入台帐；对需要协同解决的，登记后推送至具体办事窗口，并在承诺时限内解决；对需要较长时间才能解决的问题，制定时间表，建章立制解决；对于企业和群众提出的共性问题、历史遗留性问题或本级暂时难以解决的体制机制性疑难问题，列入年度调研课题，安排专项研究，从体制机制层面解决。

市矿管局四措并举 着力打造“五型”机关

一是重培训，着力提高党员干部队伍整体素质。坚持党员干部培训制度化、规范化，统筹安排全系统工作人员开展能力素质专题培训，所有干部必须参加7天以上的离岗培训，通过对全系统工作人员上派下挂、轮岗交流，探索外派锻炼等方式，不断提高干部队伍素质，提升整体服务能力。二是树典型，弘扬勤恳务实的工作作风。着重在一线发现、培养和树立基层机关党员干部作为先进典型，充分发挥先锋模范的示范引领作用。采取印发宣传材料、图片展览、召开先进典型事迹巡回演讲报告会等方式，提高先进典型的感染力和影响力，培育良好工作作风。三是强教育，打造忠诚干净担当的干部队伍。在公共场所安装《共产党员政治生日提醒牌》，提醒党员牢记入党誓词；建立“廉政教育基地”，编印矿管行业《警钟长鸣》一书，组织开展廉政演讲比赛、反腐倡廉征文比赛、反腐倡廉书画展览等活动，教育警示广大党员干部要常怀敬畏之心，时刻绷紧廉洁自律这根弦，筑牢拒腐防变的思想防线。四是严考核，营造你追我赶的工作氛围。实行目标管理，将年度目标分解细化，责任到人，“定期+平时”考核，“定性+定量”考核相结合，充分实现客观公正，形成以制度激励人的有效机制。

安远县破解“难痛堵” 推进“放管服”

为切实解决企业和群众反映强烈的“难点、痛点、堵点”问题，安远县积极开展工作，纵深推进“放管服”改革。一是积极推进政务服务事项清单标准化。全县46个部门单位对3626项政务服务事项进行了标准化编制，并将依申请类行政许可、公共服务等179项政务服务事项部署到网上政务大厅。二是积极推进事项办理“最多跑一次”改革。为方便企业和群众办事，不断改革创新服务模式，推进政府职能转变，积极搭建为民服务新平台，满足群众日益多样化的服务需求，共公布“一次不跑”事项38项，“最多只跑一次”事项166项。三是积极开展“减证便民”专项行动。按照“取消废止一批、告知承诺一批、信用查验一批、证件代替一批、部门核查一批、信息共享一批”原则，建立实施错时、延时、预约、上门等服务机制和窗口服务快速反应机制，着力解决困扰企业和群众“办证多、办事难”和“奇葩证明、循环证明、重复证明、推责证明”等问题，目前已公布第一批取消调整县本级证明事项105项。四是积极优化项目审批流程。按照“从源头上精简、从流程上优化、从服务上创新”的要求，提高企业注册开办效率，降低企业制度性交易成本，优化营商环境，大力压缩企业开办时限。县本级受理注册登记申请的企业，在申请人申请材料齐全的情况下，企

业开办涉及市监、公安、税务等三个单位业务，实现在一个窗口即可办结，将办结时限压缩至5个工作日。

市“五型”政府建设领导小组办公室编 电话：8392217

电子邮箱：gzswxzfb@163.com