方政服〔2024〕7号 签发人：张华

办理结果：B

**对县政协十一届三次会议**

**第116号提案的答复**

冯国营、吴志高、贾晓东委员：

您们提出的关于“解决职能部门不作为、慢作为、乱作为”的提案收悉。现答复如下：

**一、在优化服务上出实招**

优化服务始终是政务服务工作的一项重要目标任务，作为政务服务中心的管理单位，我们深知提升政务服务工作任重而道远。为不断提高服务质效、提升企业群众的满意度、便利度，我们主要围绕以下几个方面开展工作：

一是全面梳理中介事项。我们组织全县具有行政审批职能的38家单位，对行政审批中介服务事项进行全面梳理，共梳理出中介服务事项保留、调整清单74项，取消清单26项，并形成规范的政务服务中介事项清单，通过方城县人民政府网站对外公示。同时，要求中介行业管理部门，引导有资质的中介机构入驻“中介超市”，企业群众只要有需求，可随时通过“中介超市”选择中介机构，“中介超市”可为有需求的企业群众提供较为全面的服务体验。

二是全面推进政务服务向基层延伸。我们对照省、市乡村两级政务服务事项目录，梳理出乡级政务服务事项清单195项，村级事项31项，涉及乡镇就业和社会保障、医疗保障、不动产登记、社会救助、户籍管理、乡村建设等与企业和群众生产生活密切相关的服务项目全部纳入乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站集中办理，形成了“15分钟办事圈”，为企业群众节约了办事时间。

三是全面提升服务质效。一是我们根据各专区工作性质的不同，在政务服务大厅设置了咨询引导区、自助办理区、“一件事一次办”和“惠企政策兑享”专窗等，为企业群众提供帮办代办、一件事一次办和惠企政策免申即享等高效便捷的政务服务。二是创建“方便办”政务服务品牌。围绕“方便办”政务服务品牌，建立完善了“进门有引导、咨询有辅导、全程有帮办、结果免费寄”的工作机制。组建了涉及22家单位30名业务骨干的帮办代办专家团，为企业群众提供“一对一”“肩并肩”“手把手”的贴心辅导、帮办代办服务。同时，与县住建局、发改委、自然资源局等部门对接，为有需要的企业提供上门帮办服务，自帮办代办服务开展以来，累计为企业群众开展“事前辅导、帮办代办”服务共计3万余次，企业群众的满意度和获得感得到大幅度提升。三是组织各窗口单位制作办事指南宣传彩页、办事指南二维码、四单一书（一次性告知单、一次性告知单（存根）、收件通知单、收件通知单（存根）、信用承诺书）、容缺受理单等多种单据，对“一件事一次办”联办事项，由牵头部门负责制作联办事项申请表，一次告知企业群众办理相关业务所需材料，通过摆放在窗口资料架、咨询引导区、公示在河南政务服务网等多种渠道，方便企业群众查阅使用。我们每月对窗口办事指南的办理流程、所需材料、办理时限、收费标准等要素的准确度和四单一书的使用情况进行抽查，并将抽查、整改结果计入当月绩效评价成绩，不断优化办事流程,提高服务质效。

**二、在审批制度改革上下功夫**

我们组织全县42家进驻单位，按照《河南省政务服务事项基本目录》梳理出县级政务服务事项2536项，已全部按照申请材料最少、办理环节最简、办理时间最短的工作要求进行梳理。在梳理过程中，结合各单位实际情况，对上级有明文规定需取消的事项和不合法、不合理的材料予以取消或调整，线上，通过河南省政务网和方城县人民政府网站公示，方便企业群众线上了解、办理相关业务。线下，按照“一站式”办公的工作模式，将全县40家职能部门纳入政务服务中心办公,实现“进一扇门、办所有事”的服务模式，要求各进驻单位将办事指南摆放在窗口的物料架内，做到办事流程、所需材料、办理时限、收费标准等相关信息公开透明。同时，在政务服务中心设置解决企业群众“办不成事”窗口，由县纪委工作人员长期值守，企业群众在办理业务过程中，发现窗口工作人员存在不作为、慢作为、乱作为等现象，可直接到“办不成事”窗口反应相关问题，坚决做到让人民监督权力，让权力在阳光下运行。

**三、在推进政务服务“一张网”上下功夫**

一是全面梳理政务服务事项。按照“三集中、三到位”和“大厅之外无审批”的工作要求，县行政审批服务中心组织全县42家驻厅单位，根据《河南省政务服务事项基本目录》对全县2536项政务服务事项进行梳理发布，目前，已全部发布至河南省政务服务网，逐步落实“一网通办”工作。二是设置“无差别全科受理”综合受理窗口。在政务大厅全面推行“无差别全科受理”服务模式，设立1个咨询窗口，6个“综合受理”窗口，1个出证窗口。按照“前台综合受理、中台技术支撑、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式开展行政审批工作。“无差别全科受理”专区试运行以来，咨询窗口共为企业群众解答问题1562件，6个综合窗口共收取各类办件1891件，出证窗口共发放各类证照结果296件，窗口工作效率有了大幅度提升。三是全面推行“免证可办”工作。目前，已组织县城管局、公安局、交通局、农业农村局、人社局、市场监督管理局、卫健委、医保局、住建局、自然资源局等10家单位，对照“南阳市数据共享能力清单（省平台回流）”和“方城县电子证照清单”梳理事项 74 个，其中通过电子证照库达到“免证可办”事项 51 个；通过综合查询平台达到“免提交电子材料”事项 23 个。并且所有事项已全部在办理业务过程中得到应用。

政务服务工作没有最好只有更好。下一步，我们将严格按照三位委员提出的意见建议，持续优化服务、在审批制度改革和推进政务服务“一张网”上下功夫，最终实现以数字化转型推进数字政府建设，以数字政府建设营造良好的数字生态，以良好数字生态带动经济社会发展，为确保高质量建设市域副中心城市作出积极贡献。

2024年5月10日

联 系 人：袁新超

联系电话：16638789199

抄 送：县委县政府督查局