

市行政审批和政务信息管理局

便民利企 更有温度 的政务服务品牌

本报记者 张蕊 杨丽娜

提升政务服务软实力，打造营商环境硬品牌。在2022年至2023年度上半年全省营商环境评价中，我市政务服务指标得分96.94分，位居全省第一名。在今年上半年市政府重点工作综合成效考评中，市行政审批和政务信息管理局获市直服务保障部门第一名。

近年来，我市政务服务工作取得的成绩暖心又亮眼。且看：

在刚刚结束的全省首届政务服务系统职业技能竞赛中，我市在全省20支代表队中脱颖而出，获团体一等奖。

全省首家编制发布764类“白话版”办事指南并在全省推广；

全省首家建立“有诉即办”线上平台，解决各类诉求4000余件，《省政府工作快报》两次推广我市做法；

全省首家开展政务服务“四进”活动和规范审批服务专项行动，清理打通一大批服务堵点；

全省首创组建市县乡村四级和“全科代办员+项目首席服务员+部门业务专员”三类帮办代办服务队，办理各类事项2.9万余件；

“四电”示范应用全省领先，在全省现场会上作典型发言；

优化审批流程，成立工作专班13个，编制全市统一的办事指南、事项材料审查要点，强化部门协同和数据共享，办件1883件，实现531项政务服务事项“免证可办”。

一项项服务创新、一个个办结事项，彰显出市行政审批和政务信息管理局认真贯彻落实市委、市政府决策部署，有效发挥政务服务牵头和数字政府统筹职能，全市各级政务服务部门协同作战，加大便民利企服务力度，打造出更有温度的政务服务品牌。尤其是今年以来，该局积极落实市委书记李亦博“争取更好实际效果”的批示要求，打造亮点、创建品牌，持续实施提升政务服务能力专项行动，以30项具体举措巩固现有成效，带动政务服务全面提质提速提效。

“市行政审批和政务信息管理局作为全市数字政府建设的牵头部门和联系服务企业群众的重要窗口单位，工作成效事关我市营商环境，事关服务保障民生，事关数字转型发展。”该局党组书记、局长康春生表示，“要把便民利企作为政务服务工作的出发点和落脚点，推进政务服务标准化、规范化、便利化，为加快打造中国式现代化河南实践先行区，奋力谱写新时代新征程中原更加出彩新篇章贡献力量。”



为企业开辟专门服务窗口。 本报记者 林晓 摄

聚焦“企业+群众”双向发力 从“事项供给”向“场景服务”转变

“以前都是企业往部门里面跑，这里是部门跑到企业来帮忙。市行政审批与政务信息管理局为我们分忧，召集相关专家对接服务，协调解决项目环评过程中遇到的困难和问题，帮了我们大忙，为项目顺利推进打通了堵点、难点。”日前，市“三十工程”十大工业项目河南佰利新材料有限公司锂电材料项目负责人在拿到环评批复文件时由衷地发出感慨。

市行政审批和政务信息管理局始终将便民利企作为出发点和落脚点，把企业需求作为第一信号、群众利益作为第一考虑，推动审批服务更加优质高效。

全力服务“三十工程”。出台《关于全面服务“三十工程”提升帮办代办效能的实施方案（试行）》，围绕服务“三十工程”和“3+13+N”重点产业链企业，编制审批流程图和办事指南，与“三十工程”建设指挥部办公室、市政府过程监管办公室联动，建立全程跟踪、台账管理、协调会商等机制，拓展定制化服务场景，到大咖食品等20个项目现场，提供全方位、高效能审批服务。



提供帮办代办服务。 本报记者 林晓 摄

推进“高效办成一件事”。坚持改革驱动和数据赋能“双向发力”，聚焦企业群众急难愁盼，以“高效办成一件事”改革为牵引，以全省“高效办成一件事”试点市为契机，在实现10个“一件事”试用的基础上，整合关联事项，推广电子证照，共享数据资源，让更多的企业群众享受“高效办成一件事”改革带来的便利和红利，切实增强政务服务供给能力，让便民利企改革成效更加可观可感可及。

深化便民利企改革。会同有关部门，在155项事项实行告知承诺、330项事项实行容缺受理的基础上，加快梳理公布一批“告知承诺+容缺办理”清单，推进一批便民利企微改革事项。

聚焦“线上+线下”双轮驱动 从“能办可办”向“好办易办”转变

红彤彤的“房本”是老百姓“居者有其屋”的朴素心愿。近日，我市的佰利苑苑小区400余户居民喜提“房本”，别提有多开心了。群众十多年心愿一朝得偿，得益于我市政务服务体系四级联动、服务前置带来的高效能。

我市以数字政府建设为牵引，以线上线下融合为路径，全力提升办事体验和满意度。推进政务信息化项目一体化统筹，开展“一朵云”“一张网”“一道墙”建设，大力推进“一网享数”，提升数据汇聚应用能力，释放数据资源价值。

线下“进一门”。市、县政务服务大厅推进不动产登记、企业开办、工程建设项目审批、“五险一金”等专业综合窗口无差别受理所有业务，全面实现“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”。

线上“一网通”。以我市被确定为全省“四电”应用试点市为载体，选择高频事项，运用电子证照共享方式，推动材料免提交、免核验，推动部门自建审批系统用户库与政务服务平台对接，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”，打造若干“全程网办”示范标杆。

拓展“掌上办”。持续推进“焦我办”APP建设，推动教育、公安、社保、民政、不动产、卫健、税务等领域100个高频政务服务事项“应上尽上”“掌上可办”。

携手奋进新时代 政务服务赋能发展

2024 河南省政务服务系统职业技能竞赛 第一届政务服务办事员大赛

主办单位：河南省行政审批和政务信息管理局 河南省总工会 共青团河南省委 河南省妇女联合会
承办单位：信阳市行政审批和政务信息管理局



在刚刚结束的全省首届政务服务系统职业技能竞赛中，我市获团体一等奖。 皇甫焦焦 摄

聚焦“制度+服务”多措并举 从“点上有亮点”向“面上创品牌”转变

有诉即办、帮办代办、免证可办、专场专办……在市政务服务大厅，针对群众不同诉求，工作人员急群众所及、想群众所想，采取不同“办”法，用标准化和制度化实现政务服务稳定提升。

今年以来，我市以集中整治群众身边不正之风和腐败问题为契机，大胆实践和探索，以政务服务窗口领域为重点，从建立健全工作机制入手，初步建立了“1+4+4”工作制度，即：出台“1”个管理办法，完善“4”项工作机制，打造“4”大标准规范，编制66项工作标准，持续提升优质的制度供给、服务供给、要素供给能力。

“对标”，完善制度机制。对标国内先进地区和省内先进指标，制定我市《政务服务管理办法（试行）》，建立《政务服务优化工作台账》《政务服务短板弱项台账》，明确工作任务、工作要求、责任单位和完成时限，动态纳入，持续落实。

坚持问题导向、目标导向、结果导向，建立完善问题常态长效机制、“有诉即办”工作机制、“帮办代办”工作机制、“企业纾困360”工作机制，实现从问题预警到圆满办结、从问题“点办理”到“批处理”、从“有诉即办”到“未诉先办”的全链条闭环管理，提高问题办理质量和效能。

“建标”，建立标准体系。全面落实部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，构建政务服务中心服务规范、工作规范、管理规范、功能规范四大标准规范体系，编制66项具体标准，全力推动事项要素标准化、办事流程标准化、大厅管理标准化、服务质量标准化。

“提标”，提升服务能力。常态化开展“文明服务我出彩、群众满意在窗口”专项提升活动，开展全市首届政务服务职业技能竞赛，充分发挥社会监督员、“神秘人”等第三方力量，加强对政务服务的监督评价，让政务服务各项工作有标准可寻，推动行政审批和政务信息管理工作高质量发展，切实让企业和群众感受到变化、享受到实惠，加快打造一流营商环境。

昂首迈出新征程，凝心聚力谱新篇。市委十二届六次全会对行政审批和政务信息管理工作提出了明确要求，提供了重要遵循。市行政审批和政务信息管理局将锚定“一区五城”发展目标，紧盯进一步全面深化改革任务，不折不扣抓落实、雷厉风行抓落实、求真务实抓落实、敢作善为抓落实，确保市委全会精神落地，推动政务营商环境持续位居全省“第一方阵”，为加快打造中国式现代化河南实践先行区、奋力谱写新时代新征程中原更加出彩新篇章提供有力支撑。



政务讲堂进基层，群众服务“零距离”。 本报记者 张蕊 摄



送政策进企业。 本报记者 林晓 摄



热心服务群众。 本报记者 林晓 摄