

# 亮点纷呈 成效显著 政务服务 “不打烊”

## 1 企业开办“一站式、无窗口、零距离”服务

设立了帮代办办区、多部门并联服务区、审批区、企业开办“大礼包”领取点，现场工作人员成为集现场咨询、指导、帮办、审核为一体的“服务专员”，服务项目有登记注册、印章刻制、税务、住房公积金、企业社保等，随时为办事群众和企业提供精准化指导，能在第一时间对办事群众和企业需求作出回应，为其解疑答惑、解决企业开办难题，使办事企业和群众充分享受全程代办“无障碍”、自助办理“零窗口”办事新体验。

为落实好县委、县政府有关企业开办减材料、压环节、降费用、压时限的要求，我局持续压缩企业开办时限和环节，将商事登记、印章刻制、申领发票、员工参保登记、公积金开户、预约银行开户并联为一个环节，2021年实现由原来的1个工作日压缩至6小时办结，自2022年6月13日起，我县在此基础上实现4小时办结，网办率达到100%。办事企业表达自我需求后，只需全程“坐等”领取企业开办“大礼包”，后续事项全程由“服务专员”帮代办办；为降低市场主体开办成本，提升开办便利度，对符合条件的新设市场主体提供首次印章刻制免费服务（光敏印章4枚：企业公章、财务专用章、发票专用章、法定代表人名章；个体工商户公章1枚），县城城区外新设市场主体根据需求可选择邮寄方式，费用统一由政府承担，实现了企业开办“零花费”的目标，大大提升了政务服务效率和服务水平。

## 2 增设便民服务区 实现政务服务“不打烊”

本着“我为群众办实事”的原则，我县在政务大厅设立了“7×24小时政务服务自助区”，配备证照自助打印机、不动产自助查询机、税务查询机，直饮水机设备和临休设施，并公开了事项服务清单和咨询电话，实现部分政务服务“不打烊”。考虑到老年人以及特殊人群不方便操作自助机，我们在自助区设立了党员先锋岗，及时为群众提供帮代办办等服务，并建立巡查台账，安排专人每天至少两次对自助区的运行情况进行巡查，确保自助服务正常运行，真正方便企业和群众办事。



## 3 打造“涑愿办”政务服务品牌 加快项目落地达产达效

涑县为涑水河源头，本着实现企业群众的夙愿，结合周边先进地区经验，我县全力打造“涑愿办”政务服务品牌，本着“一张笑脸相迎、一颗耐心倾听、一片真诚待人、一腔热情办事”的态度，为企业和群众提供全覆盖、全方位、全周期的“保姆式”服务。



## ▶ 推行“容缺受理”“模拟审批”服务模式，助推项目落地

为进一步提高行政审批服务效率，巩固扩大行政审批制度改革成果，制定了《关于“容缺”受理的实施方案（试行）》《关于政府性重点投资项目“模拟审批”的实施方案（试行）》。结合我县相对集中行政许可权改革，切实加快我县政府投资项目前期工作开展，通过提前介入、靠前服务、先期开展、模拟审批的方式加快项目审批进程，实现政府投资项目从立项到开工审批及时办理。

## ▶ 推行“三个一”保姆式服务，提速项目审批时限

为了加快推进重点项目落实落地，我局推出“一个项目、一位责任人、一抓到底”的“三个一”保姆式服务，实行班子成员责任分包制，主动对接项目负责人，结合项目实际，一个项目制定一套最优审批方案，进行并联审批、提供全程跟踪、帮代办办服务，加快项目落地达产达效。

## 4 规范审批服务行为 提升政务服务“软实力”

为不断提高政务服务标准化工作水平，今年我局召开“标准化工作培训会议”，并按照《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范 GB/T36114—2018》标准要求，对政务服务事项实施清单进行了梳理，并制作了标准的办事指南；根据《政务服务中心服务现场管理规范 GB/T36112—2018》《政务服务中心一次性告知规范 DB14/T1753—2018》《政务服务中心窗口服务规范 DB14/T1751—2018》等规范标准出台了《绛县政务服务中心制度汇编》，要求严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，为企业和群众提供优质、高效、便捷的政务服务。

## 5 构建“全代办”联动服务工作机制

我局出台了《绛县深化“承诺制+标准地+全代办”改革开展“全代办”联动服务工作机制》，建立市、县、开发区三方联动服务机制，在各自的业务范围内互为代办相关手续，协调解决项目办理中的问题，缩短办理时间。

**1 建立代办联动机制**  
对涉及上级政府的投资建设项目审批，由属地政府代办机构发起联动代办服务，上级政府代办机构应及时响应、认真服务、主动反馈，共同做好项目全程免费代办服务。

**2 建立分层分级协调机制**  
在实施项目代办服务过程中，对涉及多部门的问题，属地政府代办机构应及时组织同级相关部门协调解决，涉及上级部门的事项，可申请上报上级政府的代办机构组织协调，直至上级审批部门或上级政府落实到位为止。

**3 健全联席会议制度**  
由代办机构牵头召开联席会议，及时协调解决项目办理中遇到的问题，代办员应认真填写联合审批协调会议记录表，各参加协调会议的部门负责人签字确认，确保协调结果落实到位。