





中原区行政审批和政务信息管理局组织开展"政务服务进社区"系列活动 记者 孙志刚 图

我省发文规范政务服务中心管理

不能对群众说"不知道、不清楚"

进社区、进企业

郑州"政"行动

为老年人提供帮办代办和上门服务

为群众提供便利服务,规范功能区设置是第一步。通知要求,各级政务服务中心应按照功能明确、业务协同、方便快捷的原则,原则上设置咨询辅导区、业务受理区、办事等候区、后台审批区、网办专区、为老服务区等基础功能区,满足企业和群众办事基本需求。

其中,咨询辅导区要配备填单台、书写笔,放置或者结合信息化手段提供办事指南、申请表单样表、空白申请表单等。政务服务中心要组建专业咨询辅导队伍,推动进驻部门业务骨干由"审批后台"走向"服务前台"。

设置专门的后台审批区,企业

和群众申请办理进驻本级政务服务中心的政务服务事项,进驻部门应当在政务服务中心完成审批,严禁"明进暗不进""体外循环"。网办专区要配备PC端、自助端办理设备,安排专人进行指导,还要设置"7×24小时"自助服务区,配备集成式自助终端,为企业和群众提供365天"不打烊"自助服务。

聚焦涉及老年人的高频政务 服务事项,公示为老服务事项清 单,提供涉老事项"一站式"办 理。同时,要组织政务服务部门 和帮办代办队伍,为有需求的老 年人提供全程帮办代办、上门办 理等服务。

分部门"多窗式"向跨部门"一窗式"转变

让数据多跑路、群众少跑腿。通知规定,各级政务服务中心按照"前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件"模式,推动分部门"多窗式"服务向跨部门"一窗式"服务转变,统一规范窗口名称,实现企业和群众到综合受理区任一窗口,即可办理相关领域所有事项。

通知要求,各级政务服务中心要设置"一件事"综合受理窗口,使用省统一受理系统,综合受理企业和群众线下的"高效办成一件事"业务申请,确保集成服务在本级落地实施、高效办理。

此外,还要设置"有诉即办" ("办不成事"反映)窗口,受理、协调解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项及复杂问题,做到有诉即接、有诉即办、有诉必办,做好兜底服务。

通知还要求,所有窗口要统一配备政务服务"好差评"评价设备且可用,并设置政务服务"好差评"评价二维码作为补充,服务结束后窗口工作人员应主动邀请企业和群众对本次服务进行评价。除政务服务"好差评"评价二维码外,窗口不得放置其他各类二维码,防止"码上加码",加重企业和群众办事负担。

推行窗口无否决权制

各级政务服务中心要围绕企业和群众办事全环节全过程,全面提供"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"的规范服务,进一步建立健全服务机制。

通知要求,进驻部门要明确本部门相关负责人为本部门审批服务首席代表,并授权审批服务首席代表全权履行本部门政务服务事项最终签批职权。全面落实首问负责制,首先接待企业和群众的工作人员为首问责任人。严格执行一次告知制,对业务咨询辅导,要主动一次告知企业和群众咨询、办理业务需要了解的所有信息。

推行窗口无否决权制,通知

要求,提供咨询服务时不得直接 回绝企业和群众,对不属于本政 务服务中心办理的,要告知企业 和群众办理地点、方法或者渠道; 对个掌握、个了解、个熟悉的业 务,要按照首问负责制的要求将 企业和群众引导至相关部门或者 人员提供帮助,或者登记企业和 群众的姓名、联系方式和主要诉 求,在了解相关信息后及时主动 答复企业和群众,不得使用"不知 道、不清楚、自己找"等推脱语 言。受理时对于材料齐全且符合 法定形式的申请,应当受理,不得 以不符合审批条件、有关部门对 受理有要求等理由拒绝。

记者 袁帅 赵宁

二七区"高效办成一件事"

本报讯(记者 刘伟平 朱翔宇) 为切实推动"高效办成一件事"落 地落实,近期,二七区依托升级打 造的"二七帮·易企办"企业综合服 务专区,积极开展"政务服务进社 区、进企业"宣传活动,努力提升企 业和群众知晓率,让更多群众享受 到政策红利。

二七区行政审批和政务信息管理局联合市公积金中心、区民政局、区人社局等部门党员志愿者,走进福华街街道七一三社区,大力宣传"高效办成一件事"和公积金新政策,把"政务小课堂"搬到了群众家门口。

与此同时,二七区行政审批和 政务信息管理局还联合医保、税 务、人社等部门在升龙广场开展了 "政务服务进企业、进社区"活动。 活动现场,身着"二七帮·易企办" 红马甲的工作人员热情地向过往 群众发放"高效办成一件事"办事 指南、高频政务服务事项清单等宣 传彩页。他们耐心细致地向群众介 绍各类业务办理渠道,以及"15分钟 便民服务圈"各网点的具体位置,方 便群众"高效办、就近办、轻松办"。 活动现场的群众不禁感慨道:"没想 到有的业务在家门口大厅和手机上 就能办,实在是太方便了。"

新密市"一件事一次办"

本报讯(记者 郭涛 通讯员李玉玲)"以前房产证过户要跑三四次,没想到这回在一个窗口一次就办成了,太方便啦!"昨日,在新密市政务服务大厅办理企业房产证的刘先生连声称赞。这是新密市推行政务服务"一件事一次办"改革的切实成效,大大提升了企业和群众对政务服务的满意度。

今年以来,新密市积极推行"一件事一次办"改革,突出做好了三个方面。抓实"减"字当头,精简办事流程,减少不必要的环节和材料,今

年以来压减审批事项90多项;实现"便"字目标,提供一站式服务,采取前端咨询辅导,中端一窗受理,后端分类审核的模式,当前已实现房屋交易、税收、不动产登记从多窗跑到一窗办,确保群众和企业"只跑一次";强调"严"字标准,确保改革措施落到实处,坚决查处"拖、等、靠"等现象,让办事者放心、舒心,提升群众的获得感和满意度。

今年以来,新密市共为企业办理证件300多个,企业用时比过去节省了一半,效率提高40%以上。

经开区提升服务事项知晓率

本报讯(记者 董茜 通讯员 张雪)近日,郑州经开区聚焦"高效 办成一件事"服务事项知晓率主 线,启动宣传活动。

为夯实"高效办成一件事"服务基础,郑州经开区政务服务局组织相关部门和窗口工作人员召开宣传推广培训活动,集体学习研究一件事政策解读、办理流程和常见问题,对推进高效办成一件事工作再安排再部署,确保在企业群众咨询相关一件事问题时,工作人员能详细解答,并提供办事指南,形成全区共推共建的良好宣传氛围。

郑州经开区政务服务局制作 "高效办成一件事"办理流程,在大 厅显著位置设置"高效办成一件 事"宣传展板;设置公开专栏,通过 电子触摸查询机将"高效办成一件 事"清单进行公示公开;印制办事 指南宣传图解、主题事项清单立 牌,放置在"一件事一次办"综合窗 口、咨询导办台。

窗口工作人员在日常业务办理中积极向前来办事群众推广"高效办成一件事"具体事项及其带来的便利,并引导群众通过河南省政务服务网、"豫事办"APP线上体验"高效办成一件事"操作流程。利用"经开发布"微信公众号、经开区政府网站、新闻媒体等平台,推送"高效办成一件事"相关信息、政策解读等内容,扩大宣传受众面,提升企业群众的知晓度。