

顺河回族区政务服务和大数据管理局

顺河回族区政务服务和大数据管理局

推进“一窗受理 一网通办”

开封市顺河回族区聚焦“一次办结”要求,持续深化“一窗受理、一网通办”改革,优化业务流程、创新服务模式、强化责任落实,推进线上线下标准化联动,全力打造高效便捷的政务服务新体系。今年以来,共受理政务服务事项 10675 个,办结率 99.7%,按期办结率和群众满意度达 100%,实现零差评。

一是优化流程办理速度更快。通过材料整合归并、环节集成联动、规范线上办理,推进政务服务流程持续优化。推行材料一次报送制度,将关联事项所需的申请材料,通过数据共享,实现“一次报送、多事能用”。打破窗口职能界限,将 16 个独立业务窗口整合为 5 个综合窗口,按照“集中受理、协同对接、综合审批、统一出件”模式,组织税务、市场监管等 24 个部门 1194 项业务进驻综合窗口,实现“一窗通办”限时办结。推动 876 个政务服务事项全程网办,向开封政务服务网、“豫事办”等一体化平台汇聚。优化“一站导引”线上办事指南系统,线上提交材料,

工作人员在线审核、集成审批、快递送达,网上可办率达 100%,区本级依申请事项“零跑动”占比达 85%以上。

二是立体服务办理温度更暖。通过引进自助终端,开通延时办、帮代办服务,强化多维度要素保障,政务服务向智能化、人性化、个性化转变。引进集事项申报、打印缴费、证照发放等 42 项功能于一体的综合自助服务终端 10 台,梳理出 24 个部门的教育就业、农保社保等 9 大类 154 个高频事项录入系统。以委托受理、授权办理等方式,申请人上传必要证明材料登记事项进行自主申报,系统通过自动比对、智能研判作出审批决定,实现了“即来即批”。推行“午间不断档、全年不打烊”延时办服务模式。针对高频需求梳理编制涉及 9 个部门 300 余个事项“周末延时服务事项清单”,企业群众可通过电话预约、网上预约、现场预约等方式,实现双休日线下窗口办理。结合自助服务体系,打造“7×24 小时”自助政务服务区。设置代办帮办服务专区,由 48 人组建一站式帮办服务团队,为企业和特殊群体提供保姆式“一对一”全程“上门帮办”服务。设立“企业开办绿色通道”,建立审批“服务前移”机制,为企业提供政策咨询、报批指导等服务,有效促进工程建设项目早立项、早开工、早投产。

三是监督评价办理力度更强。坚持问题导向,丰富监管形式,创新评价手段,延伸监督触角,畅通多元主体诉求表达、权益保障的渠道,倒逼责任落实。凝聚“专业督导+社会监督”合力,由多部门组成联合督导组,通过现场蹲点、流程跟办、实地巡察等方

式,对窗口人员的首问责任制、一次性告知、限时办结等制度落实情况进行考评。从“两代表一委员”、企业代表、离退休干部等人群中选聘13名政务服务社会监督员,通过“体验式”暗访,做好服务态度评估、问题线索收集等常态化监督。实现窗口及网络服务系统“好差评”制度全覆盖,落实现场服务“一次一评”机制,动态跟踪服务评价情况,针对差评事件,第一时间进行转办、督办,并依据“好评率”和“差评”的回复率、回访整改率、整改满意率等评价内容,对相关部门进行考核。对企业群众反映窗口服务意识差、应办不办、推诿扯皮等问题,移交“办不成事”监督窗口,并由区纪委监委、区政务服务和大数据管理局联合选派26名综合素质高的工作人员任督办专员,对反映难题准确甄别、跟踪督办,对复杂程度高的事项,通过联席会进行协调推动解决。该窗口设立以来,累计收集各类诉求105条,登记受理事项22件,归纳共性问题4个,更新办事流程2次,好评率100%

顺河回族区政务服务和大数据管理局

2022年12月12日