

潢川县：着力“五办”助力营商环境提质



志愿者耐心引导办事群众

“现在群众办事太方便了，我一进来就有好几个志愿者引导，还‘一窗通办’，不像以前在一个窗口排好久的队。工作人员办事效率高，服务态度好。变化真大，为他们点赞！”日前，记者在潢川县政务服务中心走访时，前来办事的群众对中心好评如潮。

近年来，信阳市潢川县政务服务和大数据管理局、政务服务中心围绕解决企业群众关心的热点话题、焦点问题、堵点难题，以实施“一窗办、一次办、马上办、就近办”为抓手，着力深化“最多跑一次”，以“等不起”的紧迫感，“坐不住”的责任感、“慢不得”的危机感，抢抓机遇不失手，改进作风不懈怠，主动当好“服务员”、努力做好“助推器”，助力全县营商环境提质增效上台阶。

□大象新闻·东方今报记者 龚雪 章继军 通讯员 王静/文图

受理审批求便，着力推进“一窗办”

进入潢川县政务服务中心大厅，便能看到多位志愿者在提醒办事群众扫场所码、测量体温，询问办理什么业务，然后告知办事群众流程。

据悉，该中心切实在方便群众办事上想办法，下功夫，求突破，引进第三方政务服务外包公司，实现申请人、审批人不见面，统一标准受理。将部门政务服务事项的收取材料、发放证照等服务业务与审批分离出来，统一交由服务外包公司集中受理，并负责对企业 and 群众申办事项进行引导咨询、分转督办、统一出

件、监管考核。

据潢川县政务服务中心主任胡明洋介绍：“外包公司入驻后，从业务关联和日常业务量两个维度考虑，将政务服务大厅划分为6个综合服务区、12个业务专区，经过业务整合，减少专窗41个，综合服务区均可实现跨部门联办，切实破解企业和群众在大厅里来回跑、多头跑和窗口忙闲不均等问题。实现了前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件”的政务服务标准，群众和企业满意度不断提升。”

聚焦堵点求解，着力实施“一次办”

该中心在审批材料、审批环节和审批时间上做“减法”，以高频民生事项和涉企事项为重点，梳理公布包括“我要开餐馆”“水电气更名过户”等在内的56项“一件事一次办”集成服务，对所有涉及多个部门的事项进行流程再造，“一次告知、一次表单、一次联办、一次办好”。

制定个体工商户设立登记、社保卡申领、住院费用报销、新生儿参保等75个高频服务事项办事指南“二维码”，群众只需要扫一扫，即可随时查看办事所需材料和流程、时限等信息。

组建了“红色店小二”帮办

代办党员志愿者服务队，“一对一”无偿为企业、群众提供“无条件接件、无障碍协调、全天候跟踪、无缝隙对接”的政务服务，通过提前介入，预约上门、提前指导，提高办事效率。

5月19日，潢川县自然资源局不动产登记中心工作人员来到某小区，为年过七旬、腿脚行动不便又患有听力障碍的老人上门办理不动产权登记。在老人家中，工作人员耐心细致地为老人讲解了登记事项，并指导老人填写了申请书，帮助老人足不出户完成了不动产登记，化解了她多年以来的心事。

快马加鞭求效，着力深化“马上办”

中心着力解决办事慢、办事难，工作人员不作为、慢作为等问题，注重统筹实施监管，分类督导问效，线上线下并举，明察和暗访并重，巡查和督查并行。

线上实施“互联网+监管”，提前预警分析、全程跟踪监督，线下日常巡查、电话回访、明察暗访、问责惩戒等措施，

倒逼窗口工作人员增强纪律意识和服务意识，提升服务效率。

截至目前，电话回访1500余人次，群众满意度99.9%。每周至少2次日常巡查，印发通报11期，推动各项工作不断提升。“马上办”的成效充分突显，行政审批公信力大幅提高。

基层治理求好，着力拓展“就近办”

潢川县政务服务中心大力推进政务服务（综合窗口、自助服务终端）向乡镇（街道）、村（社区）延伸，实现就近能办、多点可办，让群众和企业在家门口“办事成常态”。

为方便纳税人办理业务，潢川县税务局坚持以纳税人需求为导向，进一步优化税收营商环境，坚持项目创新、便民利民，全力打造24小时不打烊便民自助办税服务圈。还谋划打造了“一公里便民办税服务圈”，联合银行建设“互嵌式”自助办税微厅，并在潢川县商圈、街道社区设置24小时自助办税缴费终端，可以24小时不打烊领取发票、社保费和医保

费的缴纳、代开增值税专用发票等功能。

“此项举措可将部分办税人引出大厅，引导纳税人合理安排时间，多元化、多渠道办理税收业务，切实提升纳税人缴费人的办税便捷度和便利度，随时办理，无须长时间等候。”潢川县税务局一分局局长常伟介绍道。

在全县各乡镇和重点村，还铺设了政务服务自助服务终端、高拍仪和评价器。申请人可以随时在任意一台自助服务终端办理任意政务服务事项，自助政务服务一体机可实现自主登记、自主填表、自主查询、自主申请，确保各乡镇便民服务大厅建设规范达标。

反映渠道畅通，着力解决“不能办”

潢川县政务服务中心坚持问题导向的务实态度，畅通投诉反映渠道，着力解决群众急难愁盼问题，常态化开展好差评工作。

截至目前，大厅平板电脑、二维码评价、支付宝小程序等终端差评218520次，差评0。在全省率先采用智能语音回访技术，通过“智能语音机器人”在半小时之内对企业办事情况进行满意度回访，系统上线5个月，共回访59000人次。全县各乡镇

“好差评”评价系统安装工作也在稳步推进。

在大厅设立了“人人都是营商环境公示墙”，公开具有行政审批权单位“一把手”的联系方式、办理事项、业务范围、投诉电话等信息；设立了“办不成事”窗口，工作人员帮助群众解决“办不成的事”，简单事项现场答复解决，复杂事项3天内反馈初步落实情况，7天内落实解决答复解决，对“办不成的事”一帮到底。



自助办税区 便捷高效



“一窗通办”有序排队

服务群众求赞，着力提升“满意度”

“在‘延时办’‘错时办’的基础上，中心还开展了周六‘延时预约服务’，有效解决办事群众‘上班时间没空办事，下班时间没处办事’的现象，获得了群众的普遍点赞。”潢川县政务服务中心主任胡明洋向记者介绍。

结合“万人助万企”、企业包联等活动，全县95个单位的干部主动上门演示，发放宣传资料，就企业如何登录使用“企业码”进行了指导；同时，在县政务服务大厅企业开办窗口，指导新注册的企业负责人申请“企业码”。截至目前，全县生成企业码6286个，通过企业码实现政策咨询、人才服务、中介超市等9大功能一站服务，提高了企业对营

商环境的知晓度和满意度。

该中心持续关注企业和群众办事需求，从充电器到急救箱，从老花镜到轮椅，从母婴室到延时服务，从免费复印到免费邮寄，从政策咨询到帮办代办，一项项优化政务服务的具体举措，更是一件件“我为群众办实事”的具体表现。

潢川县以“一次办好”的业务水平，以“来有迎声、问有应声、怨有谦声、走有送声”的服务水平，提升企业群众满意度获得感，为提高全县营商环境贡献政务服务力量。在发现问题、处理问题中，推动政务服务持续完善，让政务服务更懂民意、更贴民心。