

# 打造一流政务服务环境

——看崇阳县政务服务中心如何实现零投诉

2024年,湖北省政务服务“好差评”结果显示:崇阳县政务服务中心零投诉、零差评,且全市唯一。

“零投诉”是如何实现的呢?春节前夕,崇阳县政务服务和大数据管理局局长沈行军告诉记者:“秘诀在于,我们以推进‘高效办成一件事’为牵引,优化服务环境,提升服务体验;创新服务机制,提升服务效能;聚焦高效便民,提升服务质效,努力打造一流政务服务环境,让急难愁盼事能解决、件件有着落。”

记者走访发现,在崇阳县政务服务中心,有“桃溪帮办”的用心,做实群众服务;有“局长帮办”的暖心,提升办事体验;有“微课堂”的贴心,实现服务零距离;有“跨域通办”的真心,解决异地办事难题……



本报记者 马丽 通讯员 尧欢

## 桃溪帮办:有速度,更有温度

春节前夕,崇阳县政务服务中心大厅,前来办事的市民络绎不绝。大厅内不少戴着红绶带的“桃溪帮办”工作人员,为市民提供咨询、引导等服务。

“我是来办理灵活就业社保的,原以为要花一上午时间,没想到几分钟就办好了。”市民周女士说,她一大早就来到县政务服务中心门口时,已有不少人在等候,还有四五名戴红绶带的工作人员劝导大家“按秩序进门、取号,不要着急,很快就能办好”。

周女士表示,整个流程非常顺利,随处可见的“桃溪帮办”工作人员给市民办事增加了很多便利。

“桃溪帮办”是崇阳用心打造的服务品牌。自2021年实施以来,持续为群众提供咨询、导办、教办、帮办和代办等服务,让政务服务延伸到

群众和企业“家门口”,切实提高便民利企服务效率,帮出群众的幸福感和获得感。

“我们针对高龄、残疾人、孕妇等特殊群体专门开通了上门服务。”县政务服务大厅负责人余小波说,有需求的群体可通过预约的方式,向县政务服务大厅窗口申请上门服务,经确认上门服务时间后,由“桃溪帮办”人员上门办理,实现服务“多跑路”,群众“零跑腿”。

去年,随着崇阳县政务服务大厅新址的投入使用,“桃溪帮办”工作人员在经过统一培训后,在服务区大厅各功能区为办事群众、企业提供咨询答疑、表格填报、材料预审等批前辅导,做到“一次性告知,一次性填报,一次性通过”,有效提高了审批效能,减少了企业群众的跑动次数。

服务设施方面更是打破过去部门各自设立

窗口受理各自业务的形式,设立综合受理窗口,实现办事一个窗口递件、一个标准受理。通过“一窗”整合,再造重组部门间业务流程,最大限度减少互为前置、重复审批。

与此同时,依托政务服务网“淘宝式”门户,搭建数据共享互认平台,老百姓办事,可不再提交营业执照、驾驶证、残疾人证等纸质材料,大大减轻办事负担,成功实现政务服务从“群众跑腿”到“数据跑路”。

“我们始终把解决企业的诉求、群众的呼声作为工作的出发点和落脚点,构建‘桃溪帮办’在内的全方位政务服务体系,让政务服务有速度更有温度,让群众、企业办事时切实感受到省心、舒心、暖心,助力全县经济社会高质量发展。”县政务服务

和大数据管理局大数据中心主任沈胜祥说道。

## 局长帮办:优服务,更暖人心

2024年4月22日,崇阳县政务服务中心推出“局长帮办”活动,持续深化全县政务服务“放管服”改革,并擦亮“桃溪帮办”品牌。当天,县税务局、县自然资源和规划局主要负责人现场为群众办理业务。

“电子税务局操作顺利吗?平时办理业务中遇到什么难题?”县税务局局长熊松仔细询问前来办理业务的人员,主动征集涉税诉求,切实提升纳税人办税满意度。

在自助办税区域,熊松带领前来办理业务的人员,进行税务信息登记、核定发票票种、入库减免抵税等流程的操作。通过线上线下全流程体验窗口办事员工作,主动查找在服务上的不足,

切身体验办理业务是否便利、咨询引导是否流畅、涉税辅导是否耐心。

市民张春雪说:“真没想到局长亲自帮我办业务,耐心解答了我提出的所有问题,真是太高兴了!”

在不动产登记中心,市民付继军正在办理商品房登记,县自然资源和规划局局长罗泽宁全流程代办服务。“局长亲自提供帮办代办的形式非常好,不但能快速帮我们办理业务,更能让我们零距离将一些问题反映给部门领导。”付继军由衷地点赞。

据了解,自局长帮办专区设置以来,中心每月常态化开展“局长帮办”活动,由窗口单位局长为群众和企业开展帮办,目前已开展12期。活

动以帮办一项业务、征询一名群众、形成一个清单、健全一个机制等方式,从业务咨询到表格填写、从排队办理到事项办结,窗口单位局长全程帮代办,通过实际办理具体业务,感受窗口业务效率“高不高”、办事环节“优不优”,从而全面提升政务服务效能。

“‘局长帮办’主要是推动各位局长从办理流程的设计者变为办事流程的体验者,检阅自己已派驻窗口的队伍。通过体验,用‘乙方思维’检视工作,能够更好地发现流程、运转中存在的不足,做到即知即改、立行立改,满足企业群众对政务服务的新需要、新期待。”崇阳县政务服务和大数据管理局局长沈行军说。

## 政务微课堂:新模式,更提质效

“道路货物运输证在哪里办理?需要什么材料?”“在政务服务办事过程中,电子证照使用途径有哪些?”“就业失业证及相关政策有哪些?”……

“进入抖音、微信视频号,搜索关键字‘崇阳微课堂’,就能获取答案。”沈胜祥介绍,政务服务中心利用语音、图片、视频等,打造政务服务“微课堂”,让企业群众事前知晓,落实“一件事只跑一次”,不断提升群众的获得感。

该县政务服务中心开设“微课堂”,以企业、

群众政务服务事项和12345政务服务热线办理、咨询热点等为重点,把办理流程、方式、材料等难懂的专业术语、复杂的政务服务事项,用让人“一听即懂”的通俗、清晰的语言进行讲解。

同时,把每期“微课堂”制作成几分钟的视频,分享给办事企业和群众观看,让他们“秒懂”,做到在申报资料过程中“划重点”,避免“来回跑”,实现服务“靠前一公里”,让群众在“零跑动”中享受更加便捷、高效的政务服务。

据介绍,政务服务“微课堂”也成为政务服务工作人员“补钙充电”的新捷径和公开监督的“晴雨表”,实现在常学常新中提升理论修养和业务能力,并将审批事项、审批流程、审批时限进行公开,拓宽公众监督渠道,全力推进政务服务大提升。

目前,“微课堂”已开播25期,涉及异地就医备案、“4050”补贴申领、危险化学品申请补领政策等办理事项,受到企业和群众好评,为提升政务服务和优化营商环境注入了新活力。

## 跨国通办:省时间,更省成本

“太感谢你们了,没想到有这么好的政策,不用到场就可办理不动产登记,方便了身在异地人员办事,不仅节省时间,还节约了路费,真正做到了为人民服务。”近日,市民夏女士说。

2024年12月10日上午,夏女士在崇阳县不动产登记办证大厅顺利拿到了不动产权证书。这也是崇阳县办理的首宗不动产登记“跨国通办”。

前段时间,夏女士购买了夏先生单独所有的房产。因夏先生远在新加坡,短期内不能回国,因此房产过户问题一直困扰着夏女士。为尽快解决这一问题,夏女士来到崇阳县不动产登记办证大厅咨询房产过户事宜。

工作人员了解情况后,马上告知夏女士,崇阳已开通不动产登记“跨境通办”服务,申请人无需到场即可办理过户登记。夏女士欣喜不已,当场联系了夏方夏先生,并与不动产登记工作人员预约。当日上午,在不动产登记工作人员协助下,夏女士通过人脸识别、信息共享、电子签名、电子合同签订及线上缴税等流程,在线上办好了不动产转移申请,全程仅用时28分钟。

据了解,“跨境通办”服务通过构建以“互联网+不动产登记”为主,线下帮办为辅的不动产登记一体化机制,运用“互联网+不动产登记”模式,借助人脸识别、信息共享、电子签名、网上支付等技术手段,由申请人发起不动产登记申请,不动

产登记部门线下接收办理,涉及税费、登记费由申请人线上缴纳,实现线上“不见面”服务。

“跨境通办”服务打破了不动产证属地办理的局限壁垒,按照就近就便、受审分离、及时高效的原则,企业群众随时随地都可通过“跨境通办”服务,申请办理不动产登记业务,有效解决异地办事存在多地跑、往返跑等难点痛点问题,大幅缩短办理时间,节约办理成本。

崇阳县不动产登记中心相关负责人表示,将全力推进不动产登记“跨境通办”工作,持续优化营商环境,进一步深化“互联网+不动产登记”政务服务水平,以实实在在的便民举措为企业、群众提供更加优质高效的不动产登记服务。

## 2024,数说成绩单

●县政务服务大厅共接受群众咨询267000余人次,受理审批事项315718件,其中即办件310097件、承诺件5621件,按时办结率100%;办理服务事项118274件。县政务服务大厅的总办件量在上一年度的基础上同比增长106%。

●累计受理12345公共服务热线工单19265件,同比增长30%,其中来源渠道微信437件、网站163件,手机APP小程序41件,12345人工电话18624件。按时办结工单19265件,签收率100%,办结率100%,回访满意率82.5%。

●政务服务事项办理实现压缩比率达95.59%,较上年提升2.41个百分点,居全市第一,全省前列。全程网办率实现100%,较上年提升0.06个百分点。电子证照实时生成率达100%。

●开展公共资源交易日常监督检查项目88个,发现5个项目存在问题,并在项目开标前提醒招标人和招标代理机构进行改正。开展“双随机、一公开”检查随机抽取30个项目,发现4个项目存在问题,按照职责分工通报各行业监管部门处理,并将检查结果公示。立案查办规避招投标案件1起,下达10份责令限期改正通知书和1份教育提醒函,约谈3家招标代理机构,对1位评委记一次一般不良行为。对64个项目的招标代理机构履约情况进行评价。

●崇阳县人民政府网总发布信息10800条,其中新闻报道1700条,政府信息公开4572条,办理网民留言和各类诉求信访24件。受理依申请公开30件,其中通过政府网站申请18件,通过信函申请12件。全县36个备案新媒体公众号累计更新3280次。

## 2025,共谱新篇章

**推进“高效办成一件事”改革。**推广落实“高效办成一件事”2024年度新一批10个重点事项。推动互联网+监管监管平台“审批+监管”改革。加强政务服务标准化建设,按照省级统一的实施规范,进一步规范镇村两级政务服务工作。

**深化“综窗”改革。**拓展政务服务应用场景,打造政务服务标准化示范窗口,以点带面推动政务服务水平整体提升。实施企业开办“一窗通办”改革,为企业提供更加高效的服务。

**规范12345热线工单回复。**采取月通报的方式,梳理出重点与热点工单,分析归纳总结亮点和不足,针对问题及时督查跟进,限期整改,杜绝出现推诿、避重就轻等不作为现象,提高回访满意率。配合市12345热线中心做好标准化创建工作。

**加强招投标全链条监管。**一是规范监督执法行为,严格落实行政执法三项制度和行政裁量权基准。二是推进包容审慎执法,落实省局《公共资源招标投标活动容错清单》工作要求,把握执法的力度和温度,做到罚过相当。三是开展“双随机一公开”执法检查,依法打击招投标违法违规行为。计划2025年度开展联合“双随机、一公开”1次,抽取比例不少于5%或30个项目。四是加强信用监管,对纳入重点监管

对象的市场主体加强监管,及时上传公示违法违规行为,并将信用信息应用于招投标活动中,同时鼓励失信主体进行信用修复。五是推进招投标领域“评定分离”“一网通投”“全流程电子化”改革工作,提高实施过程中解决问题的能力,总结经验,加强宣传和扩大推广的范围。六是推进招投标活动评标环节错误快速纠正改革工作。建立由招标人直接向交易平台申请的评标错误快速纠正机制,进一步减少纠错时间,降低因明显评标错误导致的时间成本和招标风险,保证项目快速快速落地,维护招投标市场秩序。

**创新数字信息建设工作。**一是拓展创新应用。充分发挥“数公基”建设成果,围绕城市管理、公共交通等方面进行赋能,实现“智慧城管”“人学宝”“数字政务地图”等平台的深度对接,提升城市智慧化管理水平。二是探索数据运营。把夯实基础平台和治理公共数据作为重要工作长期坚持,牢牢把握数字化、网络化、智能化发展路径,以城市数字公共基础设施为基础,探索公共数据运营,提升运营运维能力,打好数据治理“持久战”,保持数据鲜活性。三是谋划全域覆盖。为进一步提升“数公基”建设,加快提升数据质量,提前谋划“数公基”建设推广至乡村,并制定工作计划。