

政务服务事事通 群众办事真方便

——十堰市行政审批局提升政务服务效能助推营商环境持续优化

记者李琳婕 通讯员乔斐 何昕

“不到十分钟营业执照就拿到了，还免费送五枚印章，市行政审批局综合窗口的服务太高效了。”近日，前来市政务服务中心办理营业执照的柯先生笑着说。推进政务服务从“能办”向“好办”“易办”转变，是全市政务服务系统打造“十堰事事通”政务服务品牌的初心与使命。近年来，市行政审批局聚焦政务服务标准化、规范化、便利化建设，以“七个一”为抓手，通过提升政务服务效能，优化营商环境，企业和群众办事满意度不断提升。

以营商环境之『优』促经济发展之『稳』

——十堰市首个『营商环境日』特别报道



市行政审批局党组书记、局长陈琰介绍“十堰事事通”品牌



设置工程项目建设综合服务窗口

“一套标准”管事项，政务服务一键查

市县乡村四级事项清单、办事指南统一公开，事项名称、事项编码、申请材料等要素线上线下“一套标准”，实现企业和群众办事“无差别受理，同标准办理”。市行政审批局围绕政务服务事项清单化、查询便捷化，搭建“十堰事事通”事项超市，“上架”政务服务基本目录事项1175项、“极简速办”事项70项、“就近办”事项59项、“自助办”事项57项、“市域通办”事项203项、“襄十随神通办”事项356项、“省内通办”事项312项、“跨省通办”事项140项等。通过与“鄂汇办”APP办事功能联动，真正实现了“一键查询”“即查即办”。

“一站办理”聚服务，畅通办事快车道

让企业和群众办事只进一扇门，市县两级政务服务事项基本实现应进必进，乡村两级进驻率达到98%以上。市级“综合窗口”覆盖率达100%，办件量达130余万件。县级“综合窗口”覆盖率超过93%，乡村“综合窗口”模式实现全覆盖。在市县两级政务服务中心设置惠企政务综合服务窗口，采用“一窗受理、内部流转、统一反馈”的模式，提供省、市出台的财政奖补、税费减免、稳岗扩岗、创新创业、金融支持、资质认定等17个部门70余项惠企政策“一站式”服务。

“一次办好”提质效，不让群众多次跑

企业开办全面升级为“1半0”标准，即办理企业只需提交一次申请即可免费邮寄上门，全流程半天办结、全程0费用。今年累计赠送1万余套“企业开办大礼包”，包括5枚印章和税务电子Ukey（密钥），同步免费发放电子营业执照和电子印章，为企业节省成本600余万元。工程建设项目审批制度改革持续提能，落实社会投资项目“用地清单制”，推动“开工一件事一次办”，延伸“竣工验收一件事一次办”服务，形成“验登合一”模式，项目立项后最快3个工作日取得施工许可，项目联合验收后最快3个工作日取得不动产权。“跨区域通办”覆盖面进一步扩大，累计与13个省2个直辖市37个市县签订“跨省通办”战略合作协议62份，平均对接高频通办事项超过140项。今年聚焦企业群众异地办事需求，围绕“中欧班列”辐射圈、“汉十通办”与西安国际港务区、武汉经开区开展“跨区域通办”服务。

“一网通办”强功能，数智赋能加速度

全市政务服务网可网办率达99.97%，减时率达89.46%，鄂汇办十堰旗舰店上线企业开办、医疗费用报销等168项事项，实现线上湖北政务服务网“一网通办”，线下实现综合窗口“一窗通办”。推出“i武当”APP，上线便民服务事项299个，方便企业群众

“掌上办”，目前下载量已突破140万次，累计访问量达1.68亿人次。推动湖北智慧就业服务平台、湖北省医疗保障信息平台等43个专网系统与统一受理平台深度对接，建成十堰市电子证照库，制作电子印章776枚，汇聚电子证照133.97万本，100本高频电子证照实现线上网办申请证照“免提交”。上线十堰政务服务地图，全市2040个办事大厅实现“一图尽览、一键导航”。

“一流大厅”树形象，创新服务解民忧

常态化开展“局长进大厅 现场双体验”活动，各政务服务部门局长以办事群众和窗口工作人员身份体验办事流程，直观感受群众办事的痛点、难点和堵点问题，并在窗口一线解决问题。目前，市县两级政务服务中心共开展“局长进大厅”活动1788人次，服务群众8464人次，解决企业和群众诉求1572件，收集并吸纳企业和群众意见建议595条。市县乡三级服务大厅开设“办不成事”反映窗口，着力解决办事过程中的“疑难杂症”问题，推动“无政策障碍”问题加快办，促进“有政策瓶颈”个案协调办，确保企业群众办事“事事有着落、件件有回音”。自“办不成事”反映工作机制建立以来，累计解决企业群众问题及咨询240余件，事项办结率和群众满意度均为100%。建成11个“24小时不打烊”自助服务大厅，共投入终端设备429台，可办理企业登记、车辆驾管、不动产登记、综合办税等高频事项，今年累计服务群众43.2万余人次。

“一心为民”便捷办，帮办代办暖民心

坚持从企业群众视角出发，围绕群众“家门口”办事需求，组织民政、人社、医保等部门，共同推进企业登记、旅行社审批、社保参保登记、医保缴费核定等300项高频服务下沉至县级，个体户登记、社保卡申领、异地就医备案等52项高频服务下沉至乡村办理。在市、县、乡、村组建四级政务服务帮办代办专业队伍，深入开展“人人都是帮办员、我为群众跑手续”活动，打造“六办”服务模式（即办事事项当场办、跨部门事项并联办、跨层级事项协调办、特殊群体上门办、网办事项指导办、重大项目容缺办）。今年全市政务服务系统2200余人共帮办代办事项1.5万件，服务重点项目350余个，化解办证难问题720余个。

“多评合一”汇民意，接受监督晒服务

坚持以群众感受和评价为标尺，线上线下全覆盖公开接受群众评价，在市县政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心和职能部门基层站所窗口现场办事，可以通过微信扫“吐槽找茬”及“群众评”二维码进行服务评价，在湖北政务服务网网上办事，可以通过“好差评”系统线上评价。企业群众对市县乡合计2196个服务窗口工作作风、服务能力及质效进行全方位监督。今年累计收到企业群众办事评价17.3万余条，好评率达到99.9%以上，不满意评价专人督办整改，回访满意率达100%。



开展便民服务群众评



开展帮办代办服务



上门服务企业发展



赠送“企业开办大礼包”

市行政审批局

