

上街信息

第 9 期

中共上街区委办公室

2025 年 2 月 28 日

区行政审批和政务信息管理局持续推动“高效办成一件事” 让服务焕“新”更有“心”

去年以来，上街区行政审批和政务信息管理局持续推动政务服务改革，深化“高效办成一件事”，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，进一步优化办事流程、精简申报材料、压缩审批时限，加强跨层级、跨部门数据共享，打造一网通办“总门户”、线上线下“总枢纽”、业务协同“总调度”，着力提升企业和群众办事满意度、获得感。

一、深化改革赋能，打造便利服务新模式。一是聚焦场景建设。按照国家 and 省市有关工作部署要求，高质量完成首批 13 项

重点“一件事”和市定**17**项“一件事”，创新推出“失业人员服务”“工亡人员待遇”等**10**项“一件事”新场景。同时，充分运用办事大厅**LED**显示屏、新媒体平台等线上线下载体，结合政策宣传进企业、进社区等活动，提高“高效办成一件事”改革成果群众知晓率。**2024**年**10**月底工作启动以来，我区共办理“高效办成一件事”**180**余件，实现了从单一事项办理向集成业务办理的转型，让群众办事越来越便捷。二是**深化流程再造**。持续加大减材料、减时限、减费用、减环节、优流程“四减一优”力度，深化流程整合、数据共享，围绕对省市重点“一件事”事项的申请材料、申请表单、办理流程、办理时限等要素予以优化精简，通过数据跨部门、跨层级、跨区域共享核验后，“一件事”平均办理时长压缩**53%**，办理环节减少**72%**，申报材料精简**85%**，群众跑动次数减少**84%**。三是**打造服务专区**。从企业群众办事需求出发，按照业务关联性和群众办事动线，对现有窗口布局进行二次调整优化，打造集公安、医社保、房管不动产、商事登记、税务、公积金等六大功能服务专区，扎实推进审批单位和事项集中入驻，实现政务大厅“一站式”办理。同时，升级改造“高效办成一件事”线下专区（综合窗口），规划设立“一件事”自助网办区，配置“一件事”政策解读和办事指南、网上申报操作视频供企业群众查阅，实现企业群众只填一次表、只交一份材料，多部门多事项一次办。

二、优化专业赋能，提升政务服务软环境。一是开启**专业服务 2.0 模式**。积极开展服务礼仪及业务培训，**2024**年全年共开展业务技能培训**30**余次、礼仪培训**3**次、消防安全培训**1**次；

首批**54**名窗口工作人员参加行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定考试，通过率**100%**，其中，**13**人取得高级认证，**12**人取得中级认证，**29**人取得初级认证。通过学习培训，政务服务队伍应急处置能力和综合素质显著提升，推动审批服务效能更优、群众办事体验更佳。二是**打造高效帮办服务闭环**。推行“办事引导员”服务模式，实行“全流程”“一对一”工作模式，从政策咨询、材料准备、网上申报等方面提供全程陪办、主动帮办、免费代办的“管家式”服务。同时，建立“三级”帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、优先办、上门办等服务，真正做到为民服务“零距离”。区级、镇（街道）和村（社区）共组建帮办代办队伍**69**支**425**人，服务群众**1**万余人次。三是**建立“无否决权”服务机制**。在办事大厅全面推行“窗口无否决权”服务模式，倒逼窗口人员增强服务意识、转变工作作风，改善窗口答复质量和受理效果，推动“不知道办”转变为“想办法办”，有效解决企业群众“摸不着门、往返跑、办事难”问题，着力消除政务服务过程中“不收件”和“随意退件”等现象。

三、强化数据赋能，释放智能服务新活力。一是**提升网办能力**。依托政务服务网，以“数据跑腿”、证照共享为目标，推动部门业务专网、四级联动系统与省政务服务平台有效对接，结合“免费邮寄”措施，推进**2100**项政务服务事项“网上办”、**2073**项政务服务事项“全程网办”，实现一次登录、一个界面、情形引导、智能预填、智能预审。二是**强化综合服务**。积极构建线下“只进一门”、线上“一网通办”和政务服务“好差评”的一体

化服务体系，推动 **44** 个单位、**2069** 项政务服务事项入驻政务服务中心；优化自助服务功能，通过配置智能审批设备、政务服务一体机、自助制证发证机等智能设备，实现市场监管、社保、不动产、税务等业务“即来即办”“秒批秒办”，打造“网上办、掌上办为主，自助办为辅，大厅办兜底”的现代政务服务模式。

三是加强同源共享。加强电子证照库建设，有效运用电子印章、电子证照、电子材料等数据共享资源，持续推动企业群众办事材料“免提交”、表单“免填写”，实现 **626** 项政务服务事项涉及的证照“免提交”、**200** 项政务服务事项“同城通办”；依托国家和省政务服务平台事项库，汇聚全区政务服务事项基本目录和实施清单，结合政务服务事项标准化梳理最新成果，推动电脑端、移动端、窗口端、自助端“同质同源”管理，实现“在哪儿办事都一样”。（区行政审批和政务信息管理局）

本期送：区县处级领导

发：峡窝镇、各街道办事处、区直各单位负责同志

责任编辑：柴亚文