

获嘉县政务服务和大数据管理局文件

获政数〔2023〕5号



获嘉县政务服务和大数据管理局 关于印发《2023年度提升政务服务能力“百日攻坚”专项行动实施方案》的通知

各乡镇行政审批服务中心、局属各股室、县政务服务中心各窗口单位：

现将《2023年度提升政务服务能力“百日攻坚”专项行动实施方案》印发给你们，请高度重视，认真贯彻落实，确保在规定时间内节点前完成全部工作任务。

获嘉县政务服务和大数据管理局

2023年2月27日



2023年度提升政务服务能力“百日攻坚” 专项行动实施方案

为深入贯彻落实国家、省、市、县关于优化营商环境提升政务服务能力工作的重要决策部署，进一步优化行政效能、提升服务水平，推动政务服务标准化、规范化、便利化，实现政务服务指标实质性提升，决定开展2023年度提升政务服务能力“百日攻坚”专项行动。特制定本方案。

一、指导思想

深入贯彻落实国务院、省政府关于政务服务工作的安排部署，围绕营商环境评价关键指标，聚焦企业群众办事难点、堵点、痛点，以国内先进经验做法为标杆，以改革创新为途径，以优化服务为关键，以企业群众满意为目标，通过实施集中攻坚行动，着力破解制约政务服务能力提升的核心问题，打造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的政务服务环境，为推动我县营商环境水平进入全省第一方阵提供有力支撑。

二、行动时间

2023年3月至5月底

三、参与单位

县政务大数据局为主，政务大厅相关入驻单位参与。

四、主要任务

(一)深化“一件事一次办”。推行并联审批、联合评审等联办机制，完成国办事项及更多事项在省平台挂载事宜。对相关联的政务服务事项公布标准化的办事指南和流程图。把“一件事一次办”中的电子材料纳入电子证照系统管理，通过电子证照、电子材料等共享应用减材料。

牵头股室：行政审批股

配合部门：县直有关单位

(二)推行“免证可办”。依托市级电子证照共享平台和政务服务平台、移动端相关免证办应用功能，推动电子证照、电子印章等在政务服务领域应用。加快电子证照“应发尽发”，全面梳理企业和群众办事所需的各类证照资料，将其全量纳入电子证照库，实现统一标准、互通互认。加快电子证照“应用尽用”年底前实现50项高频事项免证可办，并在行政执法和社会生活场景中广泛应用。

牵头股室：数据资源股

配合部门：县直有关单位

(三)推行“免申即享”。加快推进我县涉企数据与省、市惠企政策免申即享平台互联互通，建立完善的“2+3+N”免申即享服务模式，梳理我县“政策条件库”和“市场主题画像库”数据，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，对企业信息和政策要素进行快速精准匹配，实现惠企政策一秒算、一秒配，一秒通。

牵头部门：数据资源股

配合部门：县直有关单位

（四）完善“有诉即办”。在县政务服务中心、乡镇行政审批服务中心全面设置“有诉即办”窗口（“办不成事”反映窗口），和“有诉即办”协调室，配备政治素质高，业务能力强的工作人员，遵循依法依规、快速响应、归口办理、及时反馈结果回访原则，统筹负责“有诉即办”办理工作，建立《“有诉即办”问题工作单》和《“有诉即办”问题工作台账》，一窗受理群众和企业诉求，妥善解决群众和企业办事过程的难点和问题，提供帮办代办联合服务，最大程度实现“最多跑一次”。

牵头部门：政务服务股、行政审批股

配合部门：县直有关单位、各乡镇行政审批服务中心

（五）再造审批业务流程。健全政务服务事项基本目录审核制度和动态管理机制，梳理公布行政许可事项，推动同一政务服务事项同源发布、同质服务。调整发布行政审批中介服务事项清单，全面取消无法定依据的中介服务事项，提升中介服务超市功能应用。规范特殊环节，开展督查，落实特殊环节限时办结机制。深化告知承诺制和容缺受理服务模式。动态调整更新可容缺受理的政务服务事项清单，督促有关部门推广应用。

牵头部门：行政审批股

配合部门：县直有关单位

(六)优化线下服务能力。优化大厅综合窗口设置，推进“一件事一次办”、“有诉即办”、帮办代办、政策咨询等特色窗口落地运行。优化7×24小时自助服务区，升级更新设备设施，方便企业群众自助办理。完善大厅导览图，确保导览图信息与大厅实际情况一致。提升预约叫号系统服务功能，增加现场取号功能和线下取号设备。完善大厅监控，提升电子监察功能。强化政务公开，梳理需公示内容并及时公布，提升群众办事体验感。加强大厅日常管理和督导检查，对各窗口遵守纪律和工作作风实行周通报、月考核。学习先进地区大厅智慧化建设、服务管理经验，提升政务中心服务管理能力。

牵头部门：政务服务股

配合部门：县直有关单位

(七)强化服务监督评价。1、牵头组织各单位开展政务服务大回访活动。承办单位要在2小时内通过电话、短信、微信、问卷调查等方式对本单位服务态度、服务效率、流程设置、办事效果等方面的满意度进行回访，确保应访尽访，建立回访台账和日上报台账，对于不满意办件要制作整改台账，督促相关单位限时整改提升。2、完善“有诉即办”处理机制和窗口规范设置，通过代办、帮办等服务，着力帮助企业 and 群众解决问题。逐步建立“有诉即办”与纪检监察联动机制，规范“有诉即办”窗口反映问题清单和台账，实现诉求100%

受理、处理情况100%回复、企业群众100%满意。3、推进落实政务服务“好差评”制度。各窗口单位要积极推动本部门业务系统与政务服务“好差评”系统应接尽接，政务服务大厅窗口配备评价设备、静态二维码，确保评价渠道通畅。落实现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、办事企业和群众自愿自主真实评价。落实“差评”整改程序，建立健全“实时通知、及时响应、限时整改、定期回访”的“差评”闭环监督管理机制。4、开展政务服务社会监督员监督活动。完成第二届社会监督员聘请工作，邀请社会监督员以座谈会、现场走访、体验业务流程、评议等方式，对政务大厅和便民中心进行全流程监督，做好反馈意见建议的收集和整改工作。

牵头部门：政务服务股

配合部门：县直有关单位

(八)加大集中宣传。利用大厅显示屏和宣传版面等形式，宣传营商环境政策，精准推送各类惠企便民政策信息。各有关单位要录制1个以上惠企便民政策、宣传短视频，利用“两微一端”等新媒体渠道广泛宣传，对制作精良、宣传面广的予以通报表扬。总结经验做法和典型案例，争评营商环境“十大先进案例”。做好政务服务能力提升工作新思路、新举措、新成效的宣传工作，及时向县营商办、获嘉融媒和上级部门报送工作信息，宣传政务服务能力提升取得的成绩。

牵头部门：党政办、政务服务股

配合部门：县直有关单位

五、工作要求

(一)提高思想认识，强化责任担当。政务服务能力提升“百日攻坚”专项行动成效直接关系到营商环境评价政务服务指标成绩，有关单位要从顾大局、看长远的高度，充分认识到开展政务服务能力提升“百日攻坚”专项行动的重要意义和必要性、紧迫性，把专项行动各项工作作为当前最重要的工作来抓，立即开展行动，切实采取措施，确保工作快速推进。

(二)建立任务台账，落实工作责任。要围绕国家、省、市政务服务改革方向、省行政审批政务信息管理局2023年工作目标和营商环境考评指标，逐项细化工作任务，建立工作台账，明确工作目标、工作措施、责任科室及责任人，每日报送工作进展，每周召开例会，层层传导压力，压紧压实责任，确保高标准、高质量、高效率完成“百日攻坚”专项行动目标任务。

(三)强化沟通协调，形成工作合力。县大数据局各股室要加强与县直有关单位的协调、沟通、对接，打破科室限制，不推诿、敢担当，形成多方协作推进工作的强大合力。要建立技术和业务融合推进机制，以业务需求带动技术提升，以技术提升保障业务目标实现。要深化改革驱动和数据赋能，深挖大数据在政务服务领域的应用，充分运用大数据推进政务服务创新发展和有效监管。

六、组织领导

为加强组织领导，全力推动政务服务能力提升“百日攻坚”专项行动各项工作落实，决定成立政务服务指标“百日攻坚”专项行动领导小组。

组 长：解熙成

副组长：王庆红、娄青霞、贾娟

成 员：政数局各股室负责人、各驻厅窗口单位首席代表

附件：1. 窗口办件台账

2. 不满意办件整改台账

3. 政务服务大回访日上报台账

4. 政务服务大回访调查问卷

不满意办件整改台账

[illegible]

附件3

政务服务大回访日上报台账

单位	日期	当日办件量	当日回访量	当日回访率	当日回访不满意度	静态二维码“好评”评价数量

备注：此表每日下午5点前报送邮箱hjsxmzm@163.com。

政务服务大回访调查问卷

您好！为进一步提升政务服务水平，不断优化我县营商环境，现征求您对我县政务服务工作的意见建议，本次征求意见资料信息严格保密，因此您不必有所顾虑。务必请您畅所欲言，告诉我们您的真实意愿。感谢您的配合和支持。

- 1、您对获嘉的政务服务工作整体满意吗？（ ）
A、非常满意 B、比较满意 C、一般
D、不太满意 E、非常不满意
- 2、您到现场几次能问清楚所需提交材料相关信息？（ ）
A、1 B、2 C、3 D、4次以上
- 3、您是否知道办事大厅的咨询电话和投诉渠道？（ ）
A、是 B、否
- 4、您觉得用政务服务平台办事方便吗？（ ）
A、非常方便 B、比较方便 C、一般
D、不太方便 E、非常不方便
- 5、您到政务服务大厅办事遇到过吃、拿、卡、要现象吗？（ ）
A、经常遇到 B、偶尔遇到
C、听别人说过 D、没遇到
- 6、您对窗口工作人员服务态度满意吗？（ ）
A、非常满意 B、比较满意 C、一般
D、不太满意 E、非常不满意
- 7、您觉得窗口服务方面存在哪些问题？（ ）
A、服务态度不好 B、缺少主动服务
C、没有使用文明用语/没有微笑服务
D、告知信息不全面，不会告知关联/注意事项
E、在多个窗口间踢皮球，流程太繁琐
F、办事过程中，服务人员脱岗
G、需要取多个号，在不同窗口办理 H、办事效率低
I、窗口下班了，取了号也办不了事情
J、存在吃拿卡要，故意刁难 K、取件流程复杂
L、网上查不到办事状态，没有反馈
M、不能一次性办结，需要多次跑大厅

8、您对办事大厅窗口设置及便民设施满意吗？（ ）

- A、非常满意 B、比较满意 C、一般
D、不太满意 E、非常不满意

9、对办事大厅布局不满意的原因是（ ）

- A、提示信息不明显 B、功能分区 C、氛围
D、配套设施不足 E、其他

10、您觉得自助服务方面存在哪些问题？（ ）

- A、自助服务指引不清晰 B、自助服务无人指导
C、设备不能正常使用，死机/卡顿
D、网络慢，加载时间长，使用不流畅
E、设备太少，排队时间长

11、您觉得窗口服务中哪些方面急需改进？

12、您对提高政务服务水平的其它建议：