

邵阳市行政审批服务局

邵行审函〔2020〕2号（A类）

关于邵阳市政协十二届四次会议第 0053 号 提案的交办意见

钱烨委员：

您提出关于以“最多跑一次”改革为契机，深化便民服务举措的提案收悉。首先感谢您对于政府“放管服”改革工作的关心和关注。对于提案中提出的意见和建议，我局进行了认真研究，现答复如下：

一、我市“最多跑一次”改革推进情况

以“最多跑一次”改革为主抓手，持续推进简政放权、放管结合、优化服务，是政府机关改革传统行政管理体制，不断提升服务效能的重要手段。为贯彻落实《中共湖南省委全面深化改革委员会 2019 年工作要点》提出的加快推进“最多跑一次”改革工作要求，我市成立了高规格的邵阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组，出台了《邵阳市深化“放管服”改革转变政府职能重点任务分工方案》（邵市政办发〔2019〕7号）、《关于推进“最多跑一次”改革市县乡村全覆盖的实施意见》（邵四办改〔2019〕1号）等文件，提出政务服务“一网

通办”和企业群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”、“一件事一次办”和政务咨询投诉“一线受理”的工作目标。2019年6月，为深化“放管服”改革，根据湖南省人民政府《关于印发“一件事一次办”改革工作实施方案的通知》精神，我市出台《邵阳市“一件事一次办”改革工作实施方案》，明确要求在“最多跑一次”改革的基础上推行“一件事一次办”，打造“最多跑一次”改革升级版。按照市、县（市区）两级“同一事项同一标准”的原则，依照“减事项、减环节、减材料、减时限、减费用”要求进行流程再造，编制出我市共211件“一件事一次办”套餐审批服务规程，并全部落地实施。经优化流程后，我市综合类“一件事一次办”事项需提交各类材料精简了37%，环节精减近8成，平均承诺办理时限提速4.07倍。截止到2020年5月30日，全市共受办理“一件事一次办”事项1742353件。特别是今年新冠肺炎疫情发生以来，为积极响应国家政策，推动企业复工复产，发挥“一件事一次办”改革优势，梳理、公布复工复产政策兑现“一件事一次办”事项目录28项，市、县政务中心大厅设立“复工复产政策兑现“一件事一次办”综合窗口，采用“网办”、“秒办”、“代办”等多种措施，保障防疫、办事两不误，助力复工复产。据统计，全市复工复产专窗共受理办件8836件，惠及企业数7060家，减免税费22799256.63元，暂退旅游服务质量保证金312万元，减免企业养老保险缴费部分820.2万元，免征企业滞纳金5.6万元，减

免失业保险 54 万元，减免工伤保险 642 万元；6 月即将出台《邵阳市“一件事一次办”跨域通办实施意见》，对 189 件“一件事一次办”跨域通办事项，通过建立“就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办、跨域通办”的方式，实现跨域通办。

二、几点具体答复意见

（一）关于“设立一条服务热线，解答和指导人民群众最常见的排名前 3—5 种办证需要的资料、费用等”的问题。近年来，我们全面梳理与企业、群众生产生活密切相关的数量大、频率高的政务服务事项，按照频率高低、能否实现“最多跑一次”、“一件事一次办”标准，编制了两批共 211 个高频事项“一件事一次办”目录清单，根据减材料、减时限、减流程相关要求，进一步优化高频事项办事流程，并在“邵阳市政务服务旗舰店”（网址：<http://zwfw-new.hunan.gov.cn/hnzwfw/1/6/index.htm>）对 211 项“一件事一次办”事项提供智能化导办服务，最大程度地便民。

（二）关于“成立一个综合的服务部（队伍），为孤寡老人等特殊群众免费办事”的问题。为方便企业、群众办事，我们要求在各级政务服务大厅和街道、社区等基层便民服务中心均安排帮办人员，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办

代办服务中遇到的审批问题，随时为特殊人群及重点项目企业提供“一条龙”帮代办服务。

(三)关于“对于一些投资大、较复杂的项目，建议政府与综合实力强的代办企业合作，共建便商投资渠道”的问题。为进一步拓展代办服务领域和层级，将代办服务由主要服务商务注册拓展至投资建设项目、市级重点项目、民生项目等所有政务服务领域，实现服务领域全覆盖。经局党组研究决定，下一步将全面推行保姆式代办新机制，由我局行政审批业务指导科（联系电话：0739—5501569）牵头组织、开展免费帮代办服务，变“企业办”为“政府办”，打造我市优化营商环境的金名片和推进重点项目建设的催化剂。

(四)关于“需要办证的群众和企业主有很大一部分人不清楚相关政策要求和流程”的问题。为推进办事指南标准化规范化公开化便民化建设，我们对所有进驻政务大厅窗口的每一项政务事项都编制了办事指南，公开了办理依据、办理条件、办理流程、申报资料、办理时限、收费标准等要素，在各窗口统一摆放常用纸质办事指南、在政务大厅电子屏显示、在大厅各楼梯口旁政务服务查询机和“邵阳政务”微信公众号上增设《办事指南》四种形式为群众提供各类办事指南，方便企业、群众查阅。

三、下一步工作打算

（一）进一步提升以人民为中心的服务意识。“最多跑一次”、“一件事一次办”改革解决的是群众和企业办事“一直在路上”的问题，我们要牢固树立为人民服务理念，着眼于企业、群众的需求，以办事如办家事的全程服务理念，用我们全体政务人员的辛苦指数，换来办事群众的满意指数。

（二）持续推进“一件事一次办”改革。按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式，依托政务服务一体化平台等方式进行资料共享和传送，进一步优化业务流程、精简申请材料，实现集成高效审批。安排、部署“一件事一次办”跨域通办工作，推进“一件事一次办”改革向基层延伸。

（三）推进“三集中三到位”改革。按照“应进尽进”的原则，推进群众和企业到政府部门的办事事项 100%进驻，办事人员 100%进驻到位，职能 100%授权到位，逐步实现“中心之外审批”，实行一个窗口对外，努力将政务大厅建设为涵盖项目建设、公共服务、商事登记、民生事务、税务一体化、24 小时不打烊自助服务等一体化功能的综合性服务大厅。。

（四）推进“一件事一次办”改革向基层延伸。进一步强化政务服务一体化平台的应用，深化“最多跑一次”、“一件事一次办”改革向乡镇（街道）、村（社区）延伸，实现政务事项梳理规范化，权力运行电子化，内部管理制度化，设施统

一规范化，代办服务便民化，切实解决联系服务企业、群众“最后一公里”问题。

（五）加强窗口建设和人员培训。加强窗口工作人员的培训和现场规范化管理，实现受理人员从“专科受理”向“全科受理”转变，后台办理人员从“单部门办理”向“多部门协同办理”转变。通过现场评价、电话回访、“好差评”等方式开展服务满意度调查，改进工作不足，进一步提升服务能力，转变工作作风，提高服务质量和效率。

最后，再次感谢您们对政府工作的关心和支持，欢迎多提出宝贵的意见和建议。

