

政务管理服务工作

第 5 期

湖南省政务管理服务中心

2019 年 11 月 29 日

部分县市区“一件事一次办”改革主要做法

编者按：县市区直接联系群众服务群众，是“一件事一次办”改革的前沿阵地。各县市区高度重视“一件事一次办”改革，立足实际，创新举措，“你追我赶”，形成竞相落实的“赛马”态势，把改革改进了群众的“心坎上”，把服务送到了田间地头，涌现出一批好经验好做法。本期刊登隆回县、津市市、蓝山县、桂阳县的主要做法，供各地学习借鉴。

隆回县做实村级代办服务，打通“一件事一次办”“最后一百米”。隆回县处于贫困山区，乡村分散，且外出务工青年多，在家群众出一趟门、到县乡办一次事不容易。为此，隆回县大力推进“一件事一次办”向基层延伸，做实村级代办服务，实现村级代办全覆盖、简易办事全覆盖，确保村民办事“小事不出村，大事不出乡”。一是建立代办机制。制订出台《隆回县全面实行村级代办服务的实施方案》，由村民自愿填写委托书，提供申办资料。村级代办员对相关资料进行初审，出具代办受理单，然后到乡镇政务服务中心代替村民办理有关事项。办理委托事项应交的有关费用，由代办员垫付后据实向委托人收取。针对部分事项不能在乡镇办结的情况，代办员与乡镇政务中心对接之后，由代办员或乡镇安排工作人员前往县政务服务中心代为办理，为村民提供“足不出村”的代办服务，形成县乡村“三级联动”代办机制。二是提升代办能力。从群众基础好、奉献精神强的村干部中选配 1—2 名代办员，在每一村级综合服务平台设立专门代办工作场所，安排 1.5—2 万元工作经费，配齐桌椅、电脑、资料柜等办公设施。目前，全县共配备村级代办员 985 名。为提高村级代办员的代办能力，县行政审批服务局统一印制《村级便民服务站代办服务知识手册》，发放到每名代办员手中，明确从申请到办结回交的程序流程。专门召开政务服务和村级代办工作业务培训会议，对村级代办员应知应会的政策法规、代办事项、工作流程等有关业务知识进行了多次集中系统培训，并组织业务考试，确保村级代办员

成为晓政策、懂流程的行家里手。三是丰富代办方式。提供预约服务，代办员在业务多的情况下，收集办理资料后，可以向县、乡镇政务服务中心窗口预约时间，即使在休息日也可预约办理，县、乡镇政务服务窗口还为村级代办实行延时服务。推行“绿卡”服务，统一发放村级代办员“绿卡”，代办员持卡到县、乡镇政务服务中心代办服务事项时，出现次要件的缺漏，可以在代办员作出书面承诺后，实行先办后补，在领取办证结果前或规定时间内再补交所缺材料。实行免费快递，县财政安排专项经费 10 万元，与邮政快递公司合作，为群众免费快递办理结果。四是强化代办保障。将村级代办工作纳入乡镇对村干部的年度目标绩效考核内容，作为从村干部队伍中择优选拔乡镇领导干部的重要依据，充分调动代办员的工作热情。同时，落实经费保障，对村级代办员的交通补助、误工补助纳入县乡财政村级运转经费预算，形成长效保障机制。

津市市创新推进“一件事一次办”改革，让群众“少填、少报、不跑”。津市市坚持目光向下、刀刃向内，以观念的突破摆脱思维定式，以一抓到底的作风持续创新，推动“一件事一次办”改革取得实效。一是减材料省内容。打破“能查询却索要重复证明，难核实却索要无谓证明”的工作误区，全面减少索证事项，杜绝“奇葩”证明。凡是法规没有明确规定的，凡是本级数据库能查询到的，凡是上门核实或通过会商可认定的，凡是部门、乡

镇、村居均无法查证的，凡是现有证件能够认定的，一律取消证明材料。通过“四个论证”优化表格内容，让群众“多做选择题，少做填空题”，即：论证必要性，申报材料与审批事项关联性不强的项目全剔除，如建设工程施工许可证所需材料由原来的 210 页减少到 4 页；论证唯一性，同一内容一张表格、一套资料只填一次；论证专业性，凡是群众学识水平和现实条件达不到的一律取消，如宅基地使用权及房屋所有权登记需 1:500 平面图，因专业性强，由乡镇代制；论证操作性，材料变手写为“勾选”，选“N 个√”加“1 个签名”即可申报。二是聚数据“无证明”。通过人口普查、“诚信市民”信息采集等方式，对全市婚姻、房产等重点信息数据进行全面归集、比对和完善，累积整合 23 家部门的 44 类数据信息 200 多万条；坚持办一次业务就更新存储一次数据，从 5 月份至今，累积新增、补录、更正数据近 60 万条；梳理自然人“全生命周期”所需办理的 87 项审批事项，建立专门数据系统，开发“智慧津市”APP，并优化升级到 5.0 版本，植入人脸识别、移动终端办理等功能，通过不断提高数据利用率实现“无证明”办事。目前，首批 100 件“一件事一次办”事项全部做到“无证明”办事，并实行刷脸识别，其中 71 项实现掌上办。三是建诚信容缺办。出台办事服务失信管理办法，对办事服务中造假的行政相对人给予失信惩戒，纳入诚信黑名单，让其一处失信、处处受限，今后办事不能享受绿色快捷通道服务。目前，已将信息造假、骗取租赁补贴的 5 名失信人员纳入了黑名单，依法追回了租赁补贴。依

据诚信体系实行容缺受理，由窗口根据实际情况出具容缺受理单，办理事项直接进入审批环节。四是减环节加速办。推进环节同步，不搞分步操作，如办理低保业务和申请农村危房改造，过去实行公示、评议、入户、勘查等分步操作，需 35 个工作日，现在实行同步进行，只需 6 个工作日；实行下沉办结，与群众密切相关的身份证办理、低保申领等 38 项审批服务事项权限下沉到乡镇、村居，并配置“行政审批服务局行政审批专用章”，确保在乡镇、村居办结。注重即来即办，不搞批发办理和累积办理。

蓝山县推行“帮您办”，让“一件事一次办”更好办。蓝山县推行“帮您办”，将“一件事一次办”拓展到乡镇、村居，实现村民办事“零跑路”，政务服务更便利。一是抢单式“帮您办”。借鉴“滴滴打车”运行理念，实行抢单式“帮您办”，群众通过政务服务平台（网厅、政务 APP、微信公众号等途径）发起政务服务代办申请，如“我要 XX”，可以是精准的事项需求，也可以是模糊的服务内容，政务服务平台将接收到的待办事项形成代办工单，通过短信精准推送给与申请人联系地址所属同一网格的代办员，由他优先抢单，如超过 10 分钟，代办工单仍未被代办员所抢，则代办工单的通知范围将扩散至所有网格，供其他代办员抢单。抢单成功后，启动代办程序，事项办结后代办员将结果信息反馈给申请人，由申请人根据代办情况给予评价。二是标准化“帮您办”。对首批 100 件“事”进行了标准化、精细化梳理，形成了

标准《办事指南》和规范《操作手册》，实现“一个标准受理、一套流程经办、一种结果呈现”，谁来办都一样，谁办都一个样，让代办员快速上手。并通过集中培训、点对点、面对面等方式，加强对“帮您办”代办员的培训，按照每村不少于 2 名的要求，培训了 500 多名村级代办员。三是激励制“帮您办”。将“帮您办”服务事项按照难易程度分为一类事项和二类事项，代办员每代办一个一类事项获得 1.5 个积分，每代办一个二类事项获得 2 个积分。如果群众对代办效果满意，则再获 1 个积分，如果群众对代办效果不满意，则该代办服务得分为零。每 1 个积分可兑换 10 元奖励，每月由县行政审批服务局通过后台数据进行汇集，每季兑现一次奖金。奖金列入财政预算。同时，将代办情况列入对村网格员、村干部、村辅警的考核奖励内容，办件越多除了奖励金越高之外，还优先推荐各类评先评优，对常年没有为群众代办任何事的，将列入辞退、解聘名单。“抢单帮办”代办员作为政务服务延伸的触角，充当了政府与群众的联络员、政务服务的扫“盲”员和政府部门办事的监督员等多重角色，让群众眼中的任何一件“一件事”在他们手中都能“一次办”。

桂阳县推进“一件事一次办”服务全覆盖。桂阳县突出民生导向、问题导向、结果导向，积极推进“一件事一次办”服务全覆盖，提升了改革普惠性、实效性、满意度。一是完善目录清单，推进服务事项全覆盖。以“一件事一次办”改革为契机，聚焦企

业和群众办事的堵点、痛点、盼点，从精减办事材料、清理证明资料、压缩办理时限入手，梳理办事目录。根据群众办事需求，在省政府发布的首批 100 件“事”基础上，剔除县级没有权限的行政审批事项，增加“我要开烟花爆竹零售店”“我要开会计代理记账机构”等 14 个事项。据此定制套餐“明白卡”，对事项进行分类细化，并分事项制定《办事服务指南》供群众取阅，开发制作二维码电子化服务指南，只要用手机扫一扫就可明白所办事项怎么办理。二是优化办事流程，推进服务环节全覆盖。正视群众诟病的办事慢、办事拖等问题，着力在受理、办理、告知环节上下功夫。优化窗口设置，设立“一件事一次办”综合受理窗口，102 个联办事项全部由一个窗口受理、后台分类审批，实现一次办好。压缩办理时限，通过精简、优化、合并等方式进行流程再造，并全面推行“帮代办”。“营业执照”立等可取；食品、药品及餐饮许可 5 个工作日办结；企业开办 1 个工作日可办成。三是升级便民中心，推进服务网点全覆盖。针对县乡服务机构延伸覆盖不够，特别是撤乡并镇合村后，部分村组群众出行难、办事远问题，加强县乡村三级标准化政务服务体系建设，在县财政十分紧张的情况下，千方百计投入 2000 余万元，新、改建乡镇便民服务中心 10 个、村级服务代办点 15 个，配备“一件事一次办”自助终端机 30 台、查询机 30 台，社会保险、农机、计生、公安、民政、老龄、残联、水电气等 11 大类 36 项事项可通过自助终端立等办结，实现就近能办、多点可办、少跑快办。同时，

政府与银行共建“劳动者港湾”，将窗口延伸到银行，群众在银行也能享受到便捷的政务服务。四是开展群众评价，推进服务监管全覆盖。坚持以群众满意度为标尺，投资建设了功能齐全、服务高效的政务服务评价系统，让群众便于评、乐于评，推动部门积极改、主动改，提升服务水平。通过服务评价器公开窗口工作人员基本信息，如姓名、职务、身份、联系电话等，方便群众监督；设置“非常满意”“满意”“一般”“不满意”，实行“一事一评”，变“政府评”为“百姓评”。“一件事一次办”改革以来，办事群众满意度为 100%。

报：国务院推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室，国务院办公厅政府信息与政务公开办公室，国务院办公厅电子政务办公室。

送：省委书记，省政府领导、办公厅负责人。

发：省直相关单位，各市州人民政府办公室（厅），各市州行政审批服务局。

抄送：省委全面深化改革委员会办公室。

湘政简准字〔2019〕37号

