

## 新乡市推动“高效办成一件事”新闻发布会

优化政务服务 提高行政效能  
让群众和企业办事更方便

本报讯(记者 申长明)12月24日,我市举行推动“高效办成一件事”新闻发布会,市政府副秘书长聂向中针对全市坚持问题导向和目标导向,从群众和企业视角出发,不断优化政务服务,提高行政效能,推动“高效办成一件事”情况,分别从“群众期盼 干部体验”“政务下沉 全城通办”和“高效办成一件事”三项改革措施方面进行了介绍。

“群众期盼 干部体验”  
让服务再优化

办事难、办事慢、办事繁是政务服务中群众和企业反映最为强烈的问题。今年6月,市政府以行政审批领域为切口,创新开展“群众期盼 干部体验”活动,把高频事项,流程复杂、与企业和群众生活密切相关的事项、12345政务服务热线、有诉即办窗口、“好差评”等渠道反映的不满意事项纳入干部体验

范围,要求市直单位主要领导以普通办事群众身份,实地走办事流程,亲身感受本部门政务服务中存在的突出问题,设身处地感受办事群众所愁所盼。

截至目前,已开展体验活动45期,参与单位36个,25个市直单位主要领导围绕流程能否更优、材料能否更少、效率能否更高、态度能否更好等问题,零距离、全过程感受、思考,发现问题88条,制定整改措施91条,取得阶段性成效,新乡市“群众期盼 干部体验”活动被省委改革办列为“改革兴豫”红榜案例。

“政务下沉 全城通办”  
让群众就近办

位于新二街和人民路交叉口东北角的市民中心办事大厅是为群众和企业提供政务服务的主阵地,能够为群众和企业集中办理事项2200件。但是只能在这个办事大厅办事也给群众和企业带来了一些不便,比如距离过

远、办事群众多导致时间过长、停车困难。为此,市政府梳理涉及29家市直单位的事项1412项,下沉到红旗区、卫滨区、牧野区、凤泉区四个行政区的政务服务中心,特别是住房公积金业务,在金融机构设置了8个网点,打造服务市民15分钟办事圈,最大程度方便了群众,受到普遍欢迎。

“高效办成一件事”  
让新乡更出彩

“高效办成一件事”是指把需要多个部门办理或跨层级办理、关联性强的多个事项集成为“一件事”办理,让群众和企业“一件事一次办”“一类事一站办”,这是国务院部署的优化政务服务、提升行政效能改革事项。市政府高度重视,大力推进“高效办成一件事”改革,每个“一件事”均成立了以分管副市长为组长的工作专班,协调推动改革任务高效落地,经过努力,国

院部署的13个“一件事”在我市全部上线,群众和企业办事从过去的进多门、到多窗、跑多次,向一门、一窗、一网、一次转变。

目前,我市“高效办成一件事”总体进度、重点事项完成率、落地市县覆盖率等省定指标均处于全省前列。其中,“退休一件事”“开办餐饮店一件事”办件量两项指标居全省第一;“水电气热网报装一件事”在全省率先实现全流程办理。据悉,在省纪委对此项工作调研中,省行政审批局把我市作为唯一先进典型进行了汇报,我市《新生儿出生一件事调研报告》得到省专班充分肯定,并作为“一件事”调研报告示范版本在全省推广。

下一步,市政府将进一步聚焦群众和企业对政务服务的新要求,深化“群众期盼 干部体验”活动,拓展“政务下沉 全城通办”服务事项,推出更多“一件事”在新乡落地,不断提升群众获得感和满意度。

## 市行政审批和政务信息管理局

打造便捷高效的政务环境  
让群众办事少跑趟

本报讯(记者 申长明)12月24日,我市举行推动“高效办成一件事”新闻发布会,市行政审批和政务信息管理局局长李新就“群众期盼 干部体验”“政务下沉 全城通办”2项改革举措以实例的形式进行了介绍。市行政审批和政务信息管理局党组成员、副局长张磊就“高效办成一件事”这项利企便民的工作如何持续发力,确保常态化推进情况进行了介绍。

针对“群众期盼 干部体验”活动,打造便捷高效的政务环境情况,李新表示,一是主动减环节,群众少跑趟。新乡市生育津贴领取事项在7月1日起已经实现全市“免申即享”,但是还存在异地生育、医疗机构系统无法直接结算等特殊情况,部分参保人还需要准备材料后到单位盖章,再到医保经办机构窗口进行人工申报,增加了群众的跑趟次数。市医保局局长在参加体验活动时,发现了这一问题,经过组织相关业务科室进行分析研判后,进一步简化了生育津贴手工报销流程,在全市范围内取消生育保险待遇申领单位盖章环节,为参保人员提供更加高效、便捷的医保服务。二是主动压时限,审批更快捷。市卫生健康委主要领导和分管领导选取医疗机构校验和新生儿出生“一件事”为体验主体,采取“全程陪办”的方式,进行沉浸式体验。通过体验提出了办事时间还可以更快,办事材料还可以再减,并确定了解决方案。比如医疗机构校验

事项法定时限为30个工作日,除听证、现场评审等环节所需时间外,前期承诺15个工作日办结,结合实际体验,可以再压缩,在10个工作日完成。另外,市级审批的机构,事项《申请书》不再要求所在区级卫生健康部门意见。三是主动去协调,审批更暖心。市行政审批和政务信息管理局将“群众期盼 干部体验”活动和“高效办成一件事”改革融合,在破产信息核查“一件事”上线后,李新陪同破产管理人办理了全市第一个业务。针对发现的“必须管理人到企业注册地查询盖章才有效”“管理人较难提供破产企业法人身份证、车架号等信息”“查询涉及部门多,管理人不了解咨询渠道和咨询电话”等问题,市行政审批和政务信息管理局立即协调法院、市场监管、公安等部门一一解决,并编制了清晰明了、操作性强的破产信息查询“一件事”办理流程指导书,为管理人提供办事指引,同时明确,由“一件事”综合窗口为破产管理人提供兜底服务。

第二项改革举措是“政务下沉 全城通办”服务模式。一是惠及社会民生,群众办事方便。市医保局实现异地转诊人员备案、生育津贴支付、转移接续手续办理等15项业务“通办通结”,群众可以根据实际情况就近办理医保业务,真正做到了便民利民。市人社局将398项政务服务事项下沉至市辖区政务服务中心。二是助力企业发展,减轻办事负担。市市场

监管局第二类医疗器械经营备案下沉到市辖区,某公司在红旗区政务服务中心商事登记专区综合窗口,通过“全城通办”登记模式提交营业执照和第二类医疗器械经营备案事项申请并快速领证。三是业务全域通办,服务泛在可及。市卫生健康委持续纵深推进“政务下沉 全城通办”服务创新。近日,辉县人民医院申请的业务由凤泉区政务服务中心受理并按期办结,原阳县人民医院、原阳县中医院向高新区政务服务中心申请了业务办理。目前,市级审批权限管理的县(市)三级医疗机构政务事项做到服务窗口前移,业务由“可办”逐步实现“好办”“常办”和“跨域办”。

针对“高效办成一件事”这项利企便民的工作如何持续发力,确保常态化推进的情况,张磊表示,为确保新乡市“高效办成一件事”改革措施的长期有效性,我市采取了一系列措施。一是强化组织领导。每个“一件事”都成立了由分管副市长任组长、牵头单位主要领导任副组长的工作专班,并明确牵头单位主要领导为第一责任人,负责工作推进,确保各项任务有效落实。市政府办公室负责统筹协调,保障重点事项落地见效。市行政审批和政务信息管理局负责技术保障,定期召开会议,跟踪工作进展,收集反映问题、通报交流情况、总结经验做法,重大问题及时报告市政府。二是提供制度保障。出台了《新乡市关于进一步优化政务服务提升行政

效能推动“高效办成一件事”的实施方案》,明确了15项具体举措,列出年度重点事项清单和运行管理办法,确保改革措施的系统性和连贯性。同时,新乡市出台了《新乡市政务服务条例》,为政务服务改革提供了法治支撑,确保改革措施依法依规进行。三是创新工作方法。建立了“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制,鼓励改革创新和大胆探索,力争在重点领域和事项上取得更大突破。重点事项的牵头部门会同联动部门强化条块联动,编制实施方案,明确目标任务、工作措施和职责分工,有序推进流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、业务培训等工作。四是做好宣传推广。新乡市还通过多种形式做好政策解读和舆论引导,充分调动各级、各部门和有关方面的积极性、主动性、创造性,积极引导企业和群众使用“一件事”模式办理业务。着力推进线上线下政务服务能力整体提升,依托一体化政务服务平台,统一申报入口,推行一次告知、一表申请、一套材料、一本指南、一窗(端)受理、一网办理、限时办结、统一出件,通过数据共享力争做到办理“一件事”50%以上的表单信息自动生成、申请材料压减60%以上、办理时限压缩70%以上、办理环节压缩80%以上,实现国务院部署的21个“高效办成一件事”全面落地见效。通过这些综合措施,以提升企业和群众的办事满意度和获得感。