

(第3期)

四川省推进政府职能转变和
“放管服”改革协调办公室

2022年1月28日

乐山市探索实施“办事不求人”改革 持续提升政务服务水平

乐山市聚焦市场主体和群众办事的痛点堵点难点问题,推行政务服务“办事不求人”改革,通过建立公开透明机制、搭建一网通办平台、强化告知承诺监管,切实提升市场主体和群众对政务服务的获得感和满意度。

一、建立“办事不求人”工作机制

(一)规范办事指南。紧扣高频政务服务事项,在企业开办、

不动产登记、住房公积金办理、出入境管理等领域,分层级制定“办事不出大厅”“办事不出园区”“办事不出乡镇”“办事零跑腿”等4张1318项“办事不求人”事项清单。公示办事政策,规范并公布办理条件、办事程序、时限要求和监督投诉办法等。取消审批服务办理流程中“其他材料”“有关材料”等模糊条款,让市场主体和群众办事无顾虑、无猜忌。

(二)落实代办帮办。确定163名领导干部为代办帮办指导员,靠前指挥协调解决重大招商引资项目涉及审批、要素保障和生产经营中的问题。指定238名代办帮办联络员,对重大投资建设项目落实“一企一员”,实行“一企一策”保姆式精准服务。明确全市各级政务大厅窗口工作人员为代办帮办辅导员,全程协助市场主体和群众办理事项。规定在政务大厅设立代办帮办导办员,为老、弱、病、残、孕等特殊群体开展咨询引导、领办代办帮办服务。截至2021年12月,累计全程跟踪服务重大项目42个,推动项目实现早申报、快审批、早建设、早投产。

(三)落地跨域通办。持续推进“跨域通办”向广度和深度拓展,实现市、县、乡政务服务场所“省内通办”“川渝通办”窗口设置全覆盖。依托全国一体化政务服务平台,在“川渝通办”专区实现两地市场主体和群众就近交件、形式审查、材料流转、属地办理、邮寄送达等通办业务。截至2021年12月,累计办理“跨域通办”业务5475件次。

二、搭建“办事不求人”服务平台

(一)提档升级政务大厅建设。建成 304 个“政+银+N”基层综合服务站,推动政务、金融、保险、物流、电商等服务要素无缝对接。推进政务服务事项“应进必进”,市本级 928 项政务服务事项纳入政务大厅和分中心办理,县级行政审批事项集中率达 80%。35 个乡镇(镇、街道)便民服务中心达标,其中 8 个达省级示范标准。市本级投入 34 万余元打造自助服务区。

(二)持续推进综合窗口改革。市县两级政务大厅规范设置商事登记、民生事务、跨域通办和“办不成事”等受理窗口,乡镇便民服务中心统一设置综合窗口。围绕“四减”全面清理纳入综合窗口改革事项和办事指南,推进线上线下深度融合。梳理公布 109 项事项清单,实现不出园区“一窗通办”,园区内企业设立登记压缩至 1 个工作日,企业投资项目报建审批时限压缩至 23 个工作日,大幅加快项目落地速度。

(三)大幅提升网上服务能力。在商事登记、税务、交通、教育、卫生等领域先行推进全程网办。梳理规范电子证照目录,推进电子证照共享互认,凡在省一体化政务服务平台汇聚的电子证照,不再要求提供实体证照。截至 2021 年 12 月,全市在省一体化政务服务平台事项认领率、实施清单发布率、网上可办率均为 100%,全程网办率 99.22%，“好差评”满意度 100%。

三、构建“办事不求人”监管体系

(一)提升信用监管效能。对市场主体诚信守诺进行动态信用管理,变事前审批“办事难”为事后守诺“万事通”。依托全市信用信息平台与政务数据共享门户,形成全市社会信用记录库,据此推行证明事项告知承诺制,首批公布 78 项证明事项告知承诺目录。对依法承诺的直接办理,对违反承诺的联合惩戒。

(二)依法查办行政案件。严格实行行政执法公示、行政执法全过程记录、重大执法决定法制审核等制度,对无主观故意且危害较小的行为酌定给予从轻或减轻处罚。畅通行政调解、行政复议等诉求反映渠道,推动“解决争议不求人”。

(三)构建协同监管格局。分级压紧压实监管责任,梳理查找并及时整改审批指定中介机构、人为设置服务限制等隐性问题。充分发挥营商环境监督员、“12345”心连心服务热线等平台作用,结合“好差评”体系建立监管长效机制。将市场主体和群众办事满意度作为评价“办事不求人”改革工作成效重要标准。

(根据乐山市提供材料整理)