

(第41期)

四川省政务改革推进办公室

2023年12月7日

## 资阳市延伸下沉政务服务 力争企业群众 办事不出村、不出社区、不出园区

资阳市以打造一流营商环境为目标,以政务服务改革创新为突破口,聚焦企业群众高频办事需求,创新政务服务联动审批服务机制,将服务事项和服务队伍下沉至村、社区、园区,不断减跑动、增便利,力争农村居民办事不出村、城镇居民办事不出社区、入园企业办事不出园区。

**一、梳理三张事项清单,摸清企业群众关心事。**一是梳理村级服务事项清单。采用“高频+特色”模式,梳理村级(社区)服务事项清单,将卫健、公安、教体、民政、人社、市场监管等部门的76项

高频事项,以及柑橘产业服务、柠檬加工服务等 12 项产业发展特色事项,统一下沉至村(社区)便民服务站。逐事项编制服务指南,明确申请材料、办理时间、帮代办专员等,通过帮办代办方式,基本实现村(居)民办事不出村(社区)。二是梳理园区服务事项清单。根据园区功能定位,采用“基础+特色”方式,围绕企业引进、项目落地、投产经营等涉及的行政审批、要素保障、企业发展、法律服务事项,梳理形成园区服务事项清单,编制、公布办事指南。推动事项进驻园区政务服务中心、省一体化政务服务平台,通过线下帮办代办、线上“一网通办”等方式,实现高新区医疗器械产品备案等 651 项事项、临空经济区 560 项事项及雁江区 274 项涉农服务事项办事不出园区。三是梳理能力提升事项清单。聚焦事项梳理、事项办理和办事回访全流程企业群众关注重点,结合“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等实践活动,梳理人员队伍建设、线上线下平台融合、体制机制创新等能力提升事项清单 20 项,逐项制定工作方案,组建工作专班,台账式推进落实。2023 年以来,研究解决帮办代办队伍建设、惠企政策兑现等问题 17 项。

**二、创新三项工作机制,办好企业群众烦心事。**一是实施帮办代办机制。针对残疾人、空巢老人、企业代表等群体,推行部门横向协作、市县乡村纵向联动帮办代办服务模式。组建窗口、村(社区)、园区 3 支帮办代办队伍,配备服务、代办专员 3000 余名。按照“需求收集—清单管理—部门联动—督查督办—办结回访”工作闭环提供服务,办事便利度进一步提升。2023 年以来,提供帮办代办服务 2 万余人次。二是推行联动审批机制。建立“窗口互设+人员互派”“现场代办+上挂帮办”等工作机制,针对工程建设项目

许可等市县级权限事项,创新“多级联动、三员服务”受办机制,统筹各级政务专员、园区企服专员、村级(社区)代办专员等力量,构建起“村级(园区)代办+市县级审核”的联动模式,有效解决跨层级事项办理时间长和授权不合规问题。2023年以来,提供联动审批服务1万余人次。三是落实快速响应机制。各级政务大厅设立“办不成事”反映窗口,建设“响你所想”企业诉求快速响应平台,组建“专职接待人员+业务部门业务能手”专业服务队伍,针对企业群众反映的诉求问题,建立窗口、政务大厅、政务服务管理机构负责人三级响应机制,根据问题复杂难度,逐步上升问题解决层级。实现简单问题窗口即收即转即办,一般类问题由政务大厅协调相关部门在2个工作日内整改反馈,复杂类问题由政务服务管理机构召集相关部门研究分析、跟踪督办并在5个工作日内办结,快速响应处置效率不断提升。

**三、推动三项服务改革,破解企业群众困难事。**一是实施“集成办”。依托园区政务中心、镇村便民服务中心(站)设置无差别综合窗口,将“一件事”等集成服务事项纳入办理,着力解决企业群众办事多头跑、反复跑、重复递送材料等问题。资阳高新区聚焦打造国内领先、世界一流的中国牙谷和全国最优口腔产业营商环境、全球口腔“第四极”,在全国首创“口腔专窗”、全省首创“外汇金融综合服务”窗口,为园区企业提供口腔药械企业体系建设、检验检测、临床试验、注册申报、生产许可申请及进出口企业名录登记、境内非金融机构外汇贷款等集成帮办代办服务。2023年以来,口腔专窗办理业务54件。二是推进“精简办”。全面推行政务服务事项容缺受理和告知承诺制,根据政务服务事项实施难度、风险

可控程度、申请人信用状况等情形,分类确定容缺受理、申请材料告知承诺、现场核查告知承诺、豁免审批四种实施方式。依托省政务服务一体化平台和市社会信用信息共享平台,构建起事前辅导、事中核查、事后监管的“数据赋能+信用承诺”审管联动模式,实现第三类医疗器械经营许可等 142 项事项容缺受理、工程规划许可等 71 项告知承诺办理,审批材料再精简 18%。三是推动“快速办”。根据企业重点诉求和发展需要,搭建上下协同、联审联办工作平台。资阳高新区与四川省医疗器械检测中心、北京大学口腔医学院口腔医疗器械检验中心、四川医疗器械生物材料和制品检验中心合作建立检验检测联盟,实现牙谷企业产品送检不排队、联盟检测产品全覆盖。成立省药监局驻资阳办事处、省药监局行政服务资阳工作站、资阳市药品医疗器械申报服务中心,畅通审评审批“绿色通道”,依托检验检测联盟等载体,实现 I 类产品备案办事不出园、II 类产品审评审批不排队、III 类产品沟通协调畅通办。中国牙谷入驻企业在医械产品注册审批时间方面较常规缩短近 60%。

(根据资阳市提供材料整理)