

(第33期)

四川省政务改革推进办公室

2023年7月21日

## 巴中市巴州区创新推出“一人通跑专办” 推动政务服务既有“速度”更有“温度”

巴中市巴州区着眼方便企业群众办事，梳理“通跑事项”清单，组建“通跑专员”队伍，优化完善“通跑专办”机制，着力打通政务服务难点、堵点问题，推动91个高频急需事项实现“一次办”，聚力提升企业群众获得感和满意度。

**一、聚焦简便易办梳理通跑清单。**一是摸排选定事项形成“意向稿”。根据近3年政务服务具体运行情况，结合国家13项“一件事”，将年办件量超2000件的高频事项、日均接待量超50人的窗

口事项、办件等待时间超 1 小时的服务事项和企业群众反映集中的办理事项,逐一梳理形成“通跑事项”清单,涵盖市场监管、税务、公安、人社、教育等 38 个部门 91 个具体事项。二是梳理办理要素形成“精简稿”。先后召开“通跑事项”协调会 60 余次,组织主管部门对事项办理要素材料进行全面核实、逐一清理,加大电子证照共享应用,加强部门间协调联动,归并多流程的重复材料和关联材料,逐一标注可实行容缺受理和告知承诺事项,91 个事项办理材料从 1279 项压缩至 869 项,大幅度精减了要素材料和纸质材料。三是模拟办事流程形成“示范稿”。从企业群众视角出发,全过程实战演练 91 个清单事项的办理流程,通过模拟审批检验核实事项运行情况,针对数据共享不充分、部门沟通不到位等问题,以线下人力补充、线上数据传输等方式,优化办事流程,推动跨窗口、跨行业、跨层级、跨区域事项办理。

**二、聚焦通跑能办完善配套举措。**一是组建通跑队伍。在全区选取综合素质高、业务能力强、作风效能优的工作人员担任“通跑专员”。区级“通跑专员”由区政务服务大厅综合窗口人员和进驻部门窗口首席代表担任,乡级“通跑专员”由乡镇(街道)和工业园区便民服务中心工作人员担任,村级“通跑专员”由村(社区)常职干部担任。积极引导辖区内设置政务服务窗口的中国移动营业厅、大型商超、邮政网点工作人员担任“通跑专员”。截至 2023 年 6 月底,全区已组建数量达 1478 人的“通跑专员”队伍。二是搭建

固定平台。建立“通跑专员”沟通对接平台,联通政府办公系统传输办件材料,增加视频在线核验功能,促进沟通对接、文件传输、信息核验等需求线上协同,推动政务咨询更便捷、事项办理更通畅、要素传递更安全、办理时效更迅速。截至 2023 年 6 月底,实现数据传输 1.8 万余次,营业执照、身份证件等政务信息共享 2.4 万余次。三是创新服务方式。在政务服务大厅推行“上前一步服务”,事前主动询问办事需求、事中主动化解办事梗阻、事后主动了解办事效果,持续提升服务温度。在乡镇(街道)、工业园区、村(社区)拓展现场办、有事预约办、干部帮代办、瘫病上门办、千里视频办等便民服务方式,让更多“通跑专办”事项实现就近能办。2023 年以来,523 名乡、村级“通跑专员”办理事项 1750 余件,主动化解办事难题 84 个,26 个事项实现“一件事一次办”。

**三、聚焦专人专办重构办事环节。**一是专人接件核件。通过区政务服务大厅和乡镇(园区)便民服务中心“一人通跑专办”、园区上门服务等方式,由“通跑专员”负责接收委托事项、指导填写资料,初审核验要素材料,并分发派件至后台人员办理,采取“通跑专员”蹲点“帮代办”的方式串联起 38 个审批部门办事窗口和办事流程,实现“一人接件核验和通跑审批”。二是专人跑件办件。“通跑专员”通过现场蹲点代办、实时跟踪督办等方式,督促提示业务部门线上线下同步办理,推动企业群众办事实现快办、简办、好办和精准办。建立办理事项交接时间签字制度,定期分析研判、

推动解决通跑事项堵点难点,持续提升办事效率,事项办理平均提速 87.5%。三是专人送件还件。事项办理结束后,由“通跑专员”统一汇总办理的证照、证件和其他办理结果,以现场反馈、邮政快递或上门服务等方式送达。2022 年 6 月以来,全区通过开展“一人通跑专办”服务,累计开展 91 个事项“一件事一次办”服务 1.25 万余件次,投入 20 余万元为企业群众提供免费寄递 6870 余次,企业群众好评度、满意度大幅提升。

(根据巴中市提供材料整理)