

2024 年第 8 期(总第 8 期)

四川省政务服务管理办公室

2024 年 11 月 25 日

“高效办成一件事”系列专刊之五

全省多地推出民生领域特色“一件事” 通过“贴心办”努力解决“百姓忧”

今年以来,全省各地把“高效办成一件事”作为便利群众的重要抓手和优化政务服务、提升行政效能的重要载体,在推动重点事项落地落实基础上,从群众的急难愁盼中找发力点和突破口,积极拓展“一件事”外延,推动一批高频、面广、问题多的民生领域“一件事”高效办理,通过“办好一件事”推动“解决一类问题”,让群众获得感、幸福感更加充实、更可持续,探索形成一批行之有效的经验做法。

泸州市龙马潭区推出既有住宅加装电梯施工“一件事”。龙马潭区聚焦老旧小区改造民生实事工程,集成办理增设核录、设计方案审定、施工图设计审查备案等6个事项,推出既有住宅加装电梯施工“一件事”,实现申请资料减少26%,审批时限压缩80%。今年以来,全区老旧小区住宅加装电梯70部,受益群众4200余人。一是重构业务流程。合并事项表单,将原需提交的5套申请表整合为1张申请表,由申请人向政务大厅既有住宅加装电梯“一件事”专窗一次性提交办理;实施联合踏勘,由住房城乡建设、自然资源规划、水电气市政公司、社区、街道等部门组成会审专班,对加装电梯选址涉及的红线范围、消防条件、地下管网情况等联合踏勘;并联办理审批事项,将施工图设计审查备案、安全措施备案、质量监督备案等事项并联办理,实现13个工作日即可完成全流程审批。二是完善配套服务。推行靠前服务,组建服务专班,为申请人提供政策解读、技术咨询对接等前期辅导,指导申请人填写申请表格、完善提交必要材料,组织相关部门对设计方案等进行预审,提供特种设备使用登记提醒、财政补贴辅导等配套服务。今年以来,累计开展申请指导86人次,进行方案预审70次,提供特种设备使用登记提醒、财政补贴辅导等服务74次;推行帮办代办服务,由涉及审批事项的

区级相关部门组建电梯加装服务“帮帮团”，针对在施工建设、竣工验收环节中涉及的审批服务事项，开展“专业化”咨询、“点对点”预约、“不打烊”延时等服务。截至目前，累计提供帮办代办服务 22 次。三是加强宣传引导。开展入社入企宣传，组织相关部门深入社区、企业发放宣传资料，进行政策宣讲和办件回访；依托区、街镇、社区等政务服务办事场所广泛宣传，引导群众企业通过“一件事”方式办理，累计宣讲 15 次、发放宣传手册 600 余份；开通线上互动宣传，上线“龙马现勘”微信小程序，提供现勘事项办理工作指引，依托二维码展示办事指南、收集资料，实现办事流程、所需材料“一图尽揽”，现勘印证资料即时上传；通过学习强国、“川江号”“扬帆龙马”等融媒体更新实践案例，进一步扩大知晓度。

广元市昭化区推出百姓购房“一件事”。昭化区聚焦激发房地产市场交易活力、促进市场平稳健康发展，立足破解百姓购房审批环节多、流程繁琐等实际问题，坚持“最多跑一次”改革思路，推出百姓购房“一件事”，集成办理公积金提取、公积金贷款、不动产登记等 10 个关联事项，实现群众购房办理时限压减 60.9%，申请材料压减 69.4%，办理环节压缩 50%，跑动次数压减 83.3%。一是组建工作专班。将百姓购房“一件事”作为今年区委重要

工作之一,组建工作专班,组织公积金、不动产等 10 个部门梳理联办事项,研究制定实施方案,定期召开联席会和推进会,会商解决运行过程中的卡点问题,形成 1 个牵头部门、1 名分管领导、1 名业务骨干和 N 个配合部门的工作专班机制。二是再造办事流程。将购房涉及的公积金提取、公积金贷款、不动产登记、不动产登记税费缴纳、入户登记、户口迁移审批、水表开户、电表开户、天然气开户和通信开户等 10 个单事项整合为 1 个联办事项,集成 1 张申请表单和 1 本办事指南,办理时限由 23 个工作日压减至 9 个工作日,申请材料由 49 份压减至 15 份,办理环节由 10 个压减至 5 个。三是拓展办理渠道。线上在四川政务服务网设置百姓购房“一件事”专栏,线上填报申请表单和相关材料,自主开发“村能办”线上平台流转申请材料,实现后台实时共享;线下在区政务中心设置百姓购房“一件事”综合窗口,负责接件、受理、初审,需现场核验的申请材料在专区依次流转,非现场核验资料由中台支撑人员将申请材料线下送达相关部门审批,实现一次核验、一站办理。四是开展多元服务。建立 2 支小分队,专门为购房群众提供个性化服务,深入居民小区、售楼中心,分层分批开展上门帮办代办服务,宣讲购房相关政策、购房一件事的办理流程及水电气网开户注意事项,协助购房群众

填报、补缺所需申请资料,确保购房审批一次办成,实现跑动次数由6次压减至1次。编制百姓购房“一件事”办理流程图和满意度评价表,通过“办不成事”反映窗口和12345热线收集群众诉求,及时调整完善办理机制,提升购房群众满意度。

乐山市井研县推出小额意外保险赔付“一件事”。小额意外保险因便捷实惠成为井研县农村群众优选的保险产品。据统计,该县每年购买小额意外保险的农村群众13万余人、申请赔付5000余次。该县集成服务事项,推出小额意外保险赔付“一件事”,申请材料压减40%、办事环节和时限均压减80%。一是重构流程环节。集成小额意外保险赔付需医疗机构出具的病历、发票,村委会出具的意外证明、死亡说明,公安部门出具的出警证明、死亡证明及事故认定书7项材料,通过对所需材料、表单、环节等进行整合、归并、精简,形成以常规情形为主、交通意外等特殊情形为辅的“1+N”标准材料,办理环节由5个减少至1个。申请人依情形完成表单填写、一次性提交申请,申报时长由超过2小时减至20分钟内,有力解决了申请表单繁杂和申请材料重复提交等问题。二是搭建智慧平台。建设“井快办”网上便民服务平台,联通保险公司、14个县级部门、镇(街道)和村(社区),在线开展业务咨询指导、

赔付申请受理、理赔材料共享、音视频远程协同,卫生院、派出所、村(社区)等单位通过平台推送身份证明、就诊证明、就医发票等材料,保险公司一次性获取多项数据完成审核赔付。三是优化服务机制。通过走访调研等形式,收集群众办事诉求,建立诉求解决台账,逐一解决问题。采用容缺受理、信用承诺等方式提供帮办代办服务,设立帮办代办窗口 50 余个,组织代办员 120 余人,建成代办小分队 50 余支,群众跑动次数由至少 6 次缩减为 1 次,赔付周期由 1—2 个月压缩至 3—5 天。

(根据有关地方材料综合整理)