

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室文件

罗放管服办〔2022〕2号

各相关单位:

现将《罗山县“一站式”政务服务咨询服务实施方案》的通知印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

罗山县深化“放管服”改革
推进审批服务便民化工作领导小组办公室
2022年3月9日



罗山县“一站式”政务服务咨询服务 实施方案

为进一步深化“放管服”改革，优化政务服务，推进服务型政府建设，打造“最优”营商环境，方便企业、群众“一站式”政务服务咨询，提升政务服务大厅服务水平和能力，现结合我县实际，特制定本方案。

一、工作目标

围绕适用于我县的政务服务事项和便民服务事项(统称服务事项)，在县政务服务大厅实行“一站式”政务服务咨询服务，将分散于各部门的服务事项精准实施，切实解决咨询过程中“多头跑、多次跑”的问题，让企业、群众只进“一扇门”就能“一站式”“一次办”，实现企业、群众咨询服务更便捷。

二、运行机制

(一)“一窗受理”：通过设置的“一站式”政务服务咨询服务，将“淘宝式”咨询服务变为为集中咨询，现场提供咨询解答服务。同时，每个楼层均设置咨询服务台，主动询问办事群众主动，引导进行网办、掌办和自助一体机办理，实现咨询答疑从“人找服务”向“服务找人”转变。

(二)“协同共办”：简单咨询“一站式”政务服务咨询台，直接办理；复杂咨询，由咨询服务台工作人员引导企业群众到“一站式”政务服务咨询专区，由部门首席代表进行解答，同时还提供“小满帮办”全程帮办代办服务。通过部门协同联动，构建统一咨询闭环，做到首问必答、有需必

办、部门联动、跟踪服务，逐步形成政务服务咨询的“统一答”“标准答”，提升服务咨询的效率与质量。

（三）“一号”咨询。公布咨询服务电话，为企业和群众提供更便捷的咨询服务，精准解答企业、群众的办事疑惑，实现企业群众咨询更便捷。

三、工作任务

（一）事项梳理。县直各相关部门根据《河南省事项基本目录清单》梳理本部门服务事项清单，并编制《办事指南》，注明办理要点。同时，按照事项动态调整的原则，动态调整事项清单。

（二）配强队伍。各部门首席代表，负责与县政务服务和大数据管理局“一站式”政务服务咨询工作对接，使咨询台工作人员能及时掌握服务事项内容。

（三）对外服务。在县政务服务大厅设置咨询服务台及“一站式”政策咨询服务专区，面向企业、群众提供服务。

四、保障措施

（一）加强组织领导。成立由县政务服务和大数据管理局主要负责人为组长、分管副职为副组长、各有关单位首席代表为成员的政务服务咨询服务建设工作领导小组。

（二）明确部门职责。县直有关部门要高度重视政务服务咨询服务建设工作，明确分管领导、责任股室和联络员。认真梳理事项并动态管理，简化审查环节，规范办事程序，提升服务质量，确保惠企便民政务服务咨询服务高效有序。

（三）强化监督管理。按照省、市深化“放管服”改革、优化营商环境工作要求，加强工作推进落实，将投诉评价、服务质量等纳入单位和个人工作绩效考评内容，实行正向激励，确保惠企便民服务咨询工作落细落实。