

打好政务服务“组合拳” 构筑营商环境“新高地”

——吴起县2024年政务服务改革工作综述

“过去办理相关经营许可证需要提交大量材料并等待较长时间,现在通过综合许可窗口一次办理,我们很快就能开门营业。”吴起县楠溪酒店法定代表人杨小婷拿到《行业综合许可证》后高兴地表示。

民生无小事,枝叶总关情。2024年,吴起县创新推出《行业综合许可证》,打造“一证准营”新模式,选送案例《综合许可一次办、“一证准营”更方便》荣获延安市行政审批服务“优秀审批案例”一等奖,并被陕西省职转办、陕西省发展和改革委员会和延安市营商环境突破年工作专班宣传推广,同时入选陕西省2024年第三批优化营商环境典型经验做法。这一系列荣誉的背后,是吴起县持续优化营商环境,深化审批制度改革,不断提升企业群众办事体验感和获得感,助推项目高质量发展的生动体现。

智慧引领 政务服务实现“新跨越”

2024年,在吴起县刘光彩养殖家庭农场办理《动物防疫条件合格证》审批过程中,该县行政审批服务局工作人员通过“远程踏勘”,就能清晰地了解养殖场现场状况,系统自动记录并抓拍关键信息,助力审批人员快速作出审批决策。企业从提交申请到获批的时间大幅缩短至3天以内,效率提升50%以上,实现了“企业零跑腿、踏勘零接触”。

这一良好效果得益于吴起县行政审批服务局推出的“远程踏勘”审批新模式,融合了高清视频传输、实时定位、图像存储等功能,使审批人员能够清晰、全面地把控现场状况。

近年来,吴起县以更高效、便捷的体制机制服务企业群众,以“高效办成一件事”为出发点,以企业群众

“事好办”为落脚点,助推吴起县打造一流营商环境。

提优补短,集中服务一站办理,对便民服务、公安户政、社会保障、商事登记等功能区的抽叫号系统、窗口互动设备、触摸查询终端、智慧考勤系统以及中央空调等软件设施与硬件设备进行全面提升改造。推动住房公积金和办税服务大厅整体进驻政务服务中心,切实达到联动办理、高效服务的目标,为广大办事群众提供更为优质、便捷的“一站式”服务体验。

智慧引领,网上服务指尖办理,吴起县精心打造了“吴快办”微信小程序。该小程序涵盖政务服务、政民互动、信息公开三大重要模块,紧密对接抽叫号系统、综窗受理系统、政务服务网、好评差评系统等,进而实现安全的用

户登录、精准的消息推送、丰富的便民服务以及客观的办事评价等一站式政务服务新体验。共可办理设立变更、准营准办、职业资格、医疗卫生等31类263项行政许可事项,为大众带来实实在在的便利。

同时,还推出全时在线,延时服务自助办,建成“7×24小时”政务自助服务区,配备政务服务自助一体机、居民身份证自助发放机、综合办税自助终端等11台新款自助服务设备。共可办理自然资源、公安、人社、税务等部门的不动产服务、养老保险、公积金查询、普通发票代开等26项政务服务事项,尤其是居民在服务窗口办理身份证制作完成后,30秒内即可完成自助领取,真正实现“7×24小时”不间断高效服务。



吴起县政务服务中心。

韧不拔、奋勇向前、不惧艰难的长征精神,并将其融入日常的行政审批服务工作当中。杨慧说:“我们始终以高度的责任感与使命感,为每一位前来办事的群众和企业,提供全方位、一站式的优质服务。”

在服务内容层面,“吴起长征服务队”全面囊括了行政审批的各个环节。针对部分重点项目和紧急业务,服务队即刻开通绿色通道,特事特办,全力保障项目顺利推进、企业正常运转。他们积极踊跃地深入企业和社区,切实掌握实际需求,贴心提供上门服务,真正实现了服务“零距离”。

就服务品质而言,“吴起长征服务队”对自身严格要求。队员们坚持不懈地加强业务学习,竭力提升专业素养,确保能够精准、迅速地解答各类问题,高效处置各类业务。他们用真诚的微笑传递温暖,以文明的用语展现风采,凭借高效的办事效率体现担当,塑造了优良的政务服务形象。

据统计,截至2024年底,“吴起长征服务队”项目专办小分队累计服务1128人次,帮办代办小分队累计服务2872人次,上门服务小分队累计服务237人次。

与此同时,吴起县建立了严格的考核监督机制,通过常规检查、领

导巡查和暗访督查,全面监督窗口工作人员的服务态度、业务办理流程 and 办事效率,每月开展的“流动红旗窗口”和“文明标兵示范岗”评选活动,更是激发了窗口工作人员的积极性和主动性。2024年共评选出流动红旗窗口48个,文明标兵示范岗48个,这些先进典型在政务服务中心形成了良好的示范效应,带动了整体服务水平的提升。

“以前来办事,总是要早早地来排队,有时候还办不完。现在实行新的作息制度,我可以吃完早饭慢慢走过来,不用那么着急忙慌了。”近日,一位前来办理社保业务的简大爷感慨地说。

在服务资源整合方面,吴起县升级打造了多个服务专区和功能专区。实行“朝九晚五”作息制后,群众办事更加从容。

水电气暖网报装综合服务窗口的设立,让群众实现了“一站式”办理相关业务。2024年吴起县行政审批服务局各科室及窗口共办理各类政务服务和便民服务事项18.48万件,同比增长53.2%,吴起县也因此荣获延安市行政审批系统政务服务“先进单位”荣誉称号,选送的审批案卷还荣获2024年度延安市行政许可案卷评查优秀案卷。



群众在24小时政务自助服务区办理业务。



工作人员指导群众办理业务。



税务大厅整体入驻政务服务中心,满足纳税人一站式、多元化、智能化办税需求。

深化改革 项目建设驶入“快车道”

“只有高效的审批,才使我们的项目快速落地开工、全速推进。”日前,吴起县工业园区管理委员会项目负责人王刚将一面印有“审批高效促发展,服务卓越显真情”的感谢锦旗送到了该县行政审批服务局。

据了解,2024年,吴起县凭借这一创新模式,开辟“绿色通道”,容缺办理争取上级项目102个,争取资金18.4亿元。成功按期办结78个重点项目前期手续,开展重点项目服务800余人次,高效办理其他政府类投资项目1200余件次,下达投资计划1244项,完成项目备案296项、核准转报7项、节能审查4项,发放施工许可证118个,联合验收项目678个。

与此同时,吴起县探索推行开工许可“一次办”新模式。出台《吴起县工程建设项目开工许可“一次办”改革实施方案》为这一模式提供了制度保障。

在延庆山水国际项目中,吴起县率先实施这一创新举措,一次性为该项目办理了建设用地规划许可证、建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证,实现了具有里程碑意义的“三证同发”,并贴心地送证上门。

“吴起县行政审批服务局一次性的为我们的项目办理了3个证件,效率相当高,并且是送证到施工现场,这是一直没有想到的事,我们对这样的服务感到非常满意!”这一举措让该项目技术总工蒋建伟激动不已。

效率相当高,并且是送证到施工现场,这是一直没有想到的事,我们对这样的服务感到非常满意!”这一举措让该项目技术总工蒋建伟激动不已。

此外,吴起县在强化中介超市应用方面也取得了显著成效。制定出台了《吴起县全面推广使用全省网上中介服务超市实施方案》,依托全省统一的网上中介服务超市,为各类主体提供丰富的中介服务。以往,企业在寻找中介机构时常常面临信息不对称、价格虚高等问题,如今中介超市的应用,有效整治了中介服务乱象,提高了行政审批效率,推动了行业健康发展,为优化营商环境贡献了力量。目前,中介超市已提供5种选取中介机构的方式,可开展58项中介服务,深受企业好评。

聚焦需求 营商环境迈向“新高度”

“以前听说注销企业手续特别繁琐,没想到现在这么简单,按简易程序很快就办好了,为我们节省了大量时间和精力。”吴起县阿飞精品二手车有限公司因经营不善需要注销,负责人齐坤明说。

在企业开办和注销方面,吴起县构建了完善的辅导机制。对于重大招商引资项目企业,实施“一对一”服务,安排专人全程陪同,从企业登记注册到银行开户,每一个环节都提供细致的指导和帮助,确保企业顺利落地。对于中小微企业,也加强跟踪服务。推行企业注销“一次办”后,简化了注销流程。

2024年,吴起县新增经营主体3047家,其中企业911家,个体户2123家,农民专业合作社13家,市场活力得到进一步激发。

深化“办不成事”反映窗口建设,是吴起县优化营商环境的重要举措。通过常态化落实“领导坐班制”和开展日常巡查,健全了问题解决机制。截至目前,共解决群众诉求158项,回访满意率100%,切实解决了群众办事的“最后一公里”难题。

“在这里办事,不仅不用花钱复印材料,还能免费邮寄证件,真是太方便了,为我们节省了不少费用。”在吴起县政务服务中心经常能听到群众的点赞。

目前,吴起县常态化落实“五免费”服务制度,让企业和群众享受到了实实在在的优惠。为新登记的企业免费制作发放营业执照和印章,在政务服务中心设立免费业务区和自助办公区,为办事群众提供免费复印和自助办公服务,设立免费邮寄窗口。

2024年,吴起县提供免费刻制印章的企业444家,提供免费自助办公服务12000余人次,提供免费邮寄服务100余件次,群众评价满意率高达99.9%。

改革永无止境,始终在路上,唯有不断前行,方能臻于至善。下一步,吴起县将紧密围绕发展之需、企业之急、群众之盼、政府之能,深化工程建设项目审批制度改革和相对集中行政许可权改革“两项改革”,推进三级服务体系建设和营商环境建设“两项建设”,用更有温度、更显力度、更见实效的举措推动政务服务改革创新,用心用情用力办好每一件民生实事。

徐志全

2024年7月5日,吴起县工业园区管理委员会为吴起县行政审批服务局赠送锦旗。

项目建设是经济发展的“引擎”,为了让这台“引擎”强劲有力地运转,吴起县创新推出“四个一”审批模式,为重点项目建设保驾护航。

2024年,在吴起县工业园区能源化工产业园道路工程建设项目推进过程中,从项目落地之初,吴起县行政审批服务局就为其量身定制了一套详细的审批办理指南和流程。

据悉,这份指南就像一本项目建设的“说明书”,清晰地标注了每一个审批环节的路径和时间节点。同时,确定了一位经验丰富的责任领导,该领导多次组织相关部门召开协调会,及时解决项目在土地审

批、规划设计等方面遇到的难题。项目专办员则像项目的“贴身秘书”,全程跟进,提醒企业准备各类申报材料,确保审批流程无缝对接。审批联动工作专班更是打破部门壁垒,各部门业务骨干齐聚一堂,共同为项目建设出谋划策。

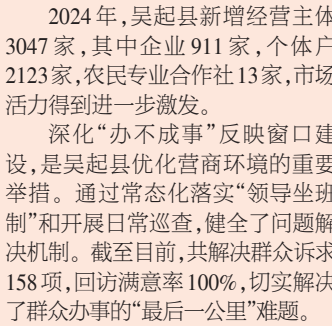
据了解,2024年,吴起县凭借这一创新模式,开辟“绿色通道”,容缺办理争取上级项目102个,争取资金18.4亿元。成功按期办结78个重点项目前期手续,开展重点项目服务800余人次,高效办理其他政府类投资项目1200余件次,下达投资计划1244项,完成项目备案296项、核准转报7项、节能审查4项,发放施工许可证118个,联合验收项目678个。

与此同时,吴起县探索推行开工许可“一次办”新模式。出台《吴起县工程建设项目开工许可“一次办”改革实施方案》为这一模式提供了制度保障。

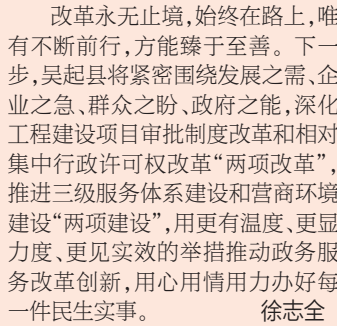
在延庆山水国际项目中,吴起县率先实施这一创新举措,一次性为该项目办理了建设用地规划许可证、建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证,实现了具有里程碑意义的“三证同发”,并贴心地送证上门。

“吴起县行政审批服务局一次性的为我们的项目办理了3个证件,

效率相当高,并且是送证到施工现场,这是一直没有想到的事,我们对这样的服务感到非常满意!”这一举措让该项目技术总工蒋建伟激动不已。



吴起县政务服务中心商事登记服务区。



“吴起长征服务队”队员为群众提供便民服务。

提升效能 服务模式开启“新征程”

“多谢这位小娃娃教会我在网上缴纳天然气费,以后就不需要再专门跑到政务大厅来缴费了。”吴起县城居民王世芳在办理完天然气缴费业务后,紧紧拉着“长征服务队”

队员杨慧的手说。

吴起县行政审批服务局积极响应新时代政务服务需求,精心组建了一支独具特色的“吴起长征服务队”。这支队伍的应运而生,旨在大

力传承长征精神,凭借更优质、更高效、更贴心的服务,为吴起县的企业和群众排忧解难。

“吴起长征服务队”以红色基因作为强大的精神指引,始终秉持坚