

高平市行政审批服务管理局文件

高审管字〔2023〕26号

高平市行政审批服务管理局 关于市七届政协三次会议第195号提案的答复

尊敬的宋志荣委员：

您所提出的“关于优化营商环境推进市场主体提升的建议”已收悉，您的议案紧紧围绕我市经济发展大局和人民群众普遍关心的热点难点问题，内容详实、分析透彻、建议具体，具有很强的前瞻性、针对性和可操作性，对进一步优化我市营商环境意义重大。对此，经认真研究，答复如下：

一、关于对政务服务中心服务窗口充分授权机制建设

1.各入驻单位授权首席代表全权负责服务窗口的日常管理、窗口人员管理与分工、窗口人员评先树优推荐等工作，负责与政

务中心业务协调管理等工作，负责落实政务中心要求开展的各项服务等工作。

2.授予服务窗口进驻事项办理权；

3.授予窗口首席代表对不予办理件在报备的基础上行使决定权；对确定退回件、补办件行使决定权。

4.授予窗口首席代表对在服务过程中遇到的重大事项、职能交叉、政策边缘等复杂问题时，可以按照有关规定，上报入驻单位会议集体研究决定。

5.授予窗口首席代表按上述权限和要求确定的结论意见均代表本单位意见。窗口使用的“公用印章”与本单位行政印章具有同等效力。

二、关于 7*24 小时自助服务区建设

我市已设置市级 7*24 小时自助服务区 2 个，包括高平市政务中心一个、高平市农业银行自助服务区一个，自助服务终端纳入税务、住房公积金、公安出入境、社保、交警、水电费用缴纳等各窗口热点业务，为广大群众提供缴费全过程自助、驾驶证自助体检照相、不动产查询打印、社保查询等。

2020 年底，我市率先在 15 个乡镇（街道）便民服务中心配置自助服务终端，政务服务可办事项与高平市政务中心同步运行、更新。可实现各局各部门行政审批、医保社保查询、税务办理等业务 1601 项。

三、关于全代办、帮办服务机制建设

1. 为推进我市“放管服”改革，优化服务效能，提升公共服务水平，2020年印发《“帮办、代办”服务指南》，实施“三纵”、“三横”帮办代办服务方案，建立投资项目“五个一”项目服务机制。

2. 为进一步健全完善政务服务体系，提升政务服务能力和水平，持续优化我市营商环境，2022年开展政务服务“全代办”工作方案，打造全域受理、全程代办、全时服务的政务服务“全代办”新模式。优化“一件事一次办”审批服务机制，建立项目前期策划服务机制，完善“联合会商”工作机制，建立行政审批系统联动审批机制，建立“审批专家门诊”工作机制。

3. 为进一步优化营商环境推动我市高质量发展，2023年实施项目审批“全代办”服务工作细则，完善“全代办”服务体系，围绕工程建设审批全过程，坚持“一项一码一档”服务理念，精准开展“一对一”审批全流程帮办代办，提升行政审批效能，为项目落地提供从立项到竣工全流程高质量服务。建立了一支专业化帮办代办队伍，为项目开展“一站式”精准研判。

4. 为解决乡村两级帮办代办服务常态化断流问题，高平市深入推进“全代办”服务，全面构建“两不见面、两不跑腿”帮办代办服务网络，打造了一支“全方位、立体化、全覆盖”的市、乡、村三级帮办代办服务队伍。并充分发挥网格员的作用，开展

“零距离”咨询、帮办、代办。在市、乡两级政务服务大厅实现EMS进驻，指导村级设置EMS收发点，开展“政务快递送达”。同时，通过集中培训、跟班学习、派驻指导、上门现场办理等方式，加强对基层窗口人员的业务培训，坚持做到“扶上马、送一程”，确保事项接得住、服务不断流。

优化营商环境任重而道远，我们一定诚心接受政协委员和社会各界提出的良好建议，对标一流、刀刃向内，精准发力、久久为功，全力打造“全省最优、全国一流”的营商环境，为全方位推进我市高质量发展作出新的更大贡献。

感谢您对优化营商环境工作的关心和支持，并欢迎今后提出更多宝贵的意见。

领导签字：

承办人员：

联系电话：

高平市行政审批服务管理局

2023年9月1日