

为群众办好事 让群众好办事

——政务服务的鹿邑实践



志愿者为群众提供咨询服务。



鹿邑县政务服务中心。

□记者 侯国防 通讯员 张言瑾 文/图

“我今天专门过来感谢窗口工作人员，是他们耐心周到的服务，解决了我的烦心事。”近日，王女士专程来到鹿邑县政务服务中心人民医院医疗健康服务集团窗口，为工作人员送上一面锦旗，言语之间满是感激。据介绍，前段时间，王女士在江苏务工期间生病住院，由于对异地就医、转诊报销等医保政策不太了解，她多次打电话向鹿邑

县政务服务中心人民医院医疗健康服务集团窗口工作人员咨询求助。工作人员始终耐心地为她答疑解惑，并帮助她办理相关业务。如今，这样的暖心场景在鹿邑县政务服务中心已成常态。一面面锦旗不仅是群众对政务服务工作的由衷认可，更是对窗口工作人员用心用情为民服务的最好褒奖。近年来，鹿邑县深入贯彻落实上级关于

优化政务服务、提升政务服务效能的决策部署，始终坚持以人民为中心的发展思想，聚焦企业和群众办事堵点、难点、痛点，以集中办理聚合力、专区受理提效率，“一件事一次办”优服务、兜底服务解难题，持续推进政务服务标准化、规范化、便利化，全力打造一流政务服务环境，不断提升企业和群众的满意度。

强化兜底服务 落实“有诉即办、解忧纾困”

“没想到你们会主动联系我，还一直跟进这件事，真不知道该怎么感谢你们才好！”不久前，通过县政务服务中心“有诉即办”窗口反映问题的王女士，接到回访电话时感激地说。为破解企业和群众“办不成事”“办事不畅”“诉求无门”等难题，鹿邑县坚持问题导向，建立健全兜底服务机制，打造“有诉即办”服务品牌，做到“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”，切实解决企业和群众的急难愁盼问题。

该县在县政务服务中心专门设立“有诉即办”专区和“办不成事”反映窗口，安排专人值守，受理企业和群众的诉求。同时，畅通12345政务服务便民热线等诉求收集渠道，构建“全方位、多层次、无死角”的诉求收集处置体系，确保企业和群众的诉求高效收集、快速处置。

该县出台“有诉即办”工作制度，构建诉求受理、限时办理、跟踪督办、结果反馈、回访评价全流程闭环管理体系，确保诉求办理规范高效。建立督办台账，对诉求办理情况全程跟踪督办，定期通报办理进度，对推诿扯皮、拖延办理的单位和个人进行约谈问责，确保事事有结果、件件有回音。

该县定期对企业和群众的诉求进行汇总分析，找出共性问题和短板，推动政务服务从“被动接听”向“主动治理”转变。针对企业和群众反映的流程堵点、材料冗余、服务不规范等问题，督促相关部门优化办事流程、精简申报材料、改进服务方式，从源头减少诉求量，推进“有诉即办”向“未诉先办”转变。

截至目前，“有诉即办”专区累计受理各类诉求12件，诉求响应率100%，办结率100%，群众满意率100%，成功解决一大批企业和群众的急难愁盼问题，切实增强了企业和群众的获得感、提高了企业和群众的满意度。

政务服务无止境，优化提升不止步。下一步，鹿邑县将继续坚持为民服务的宗旨，聚焦企业和群众新期待、新需求，持续深化政务服务改革，不断优化业务办理模式、提升专区服务效能、拓展“一件事一次办”服务范围、健全兜底服务机制，着力推动政务服务从“能办”向“好办、易办、快办”转变，全力打造审批更少、流程更优、效率更高、服务更好的一流政务服务环境，为县域经济社会高质量发展提供坚实保障，奋力书写便民利企、赋能发展的政务服务新篇章。

推进集中办理 实现“进一扇门、办所有事”

政务服务事项集中办理是优化资源配置、提升服务效能的基础工程。鹿邑县坚持“应进必进、进必能办、办必高效”原则，全面整合政务服务资源，重构政务服务运行体系，推动政务服务从“分散跑”向“集中办”转变，畅通服务企业和群众“最后一公里”。

该县高标准打造县政务服务中心，统筹推进乡镇(街道)便民服务中心规范化建设，构建起多级联动、上下贯通的政务服务网络。将涉及43个部门的2568项政务服务事项全部纳入县政务服务中心集中办理，彻底破解企业和群众“多头跑、来回跑”的痛点。同时，科学优化县政务服务中心办事大厅功能布局，合理设置咨询引导区、自助

办理区、等候休息区等功能区域，配备复印机、饮水机、轮椅等便民设施，全力营造舒适便捷的办事环境。

该县全面梳理政务服务事项集中办理清单，严格按照“同一事项、同一标准、同一流程”要求，明确事项办理条件、申请材料、办理时限、收费标准等核心要素，坚决杜绝“体外循环”，做到“三个之外无审批”。建立动态调整机制，根据法律法规修订、机构职能调整、企业和群众需求变化，及时更新政务服务事项集中办理清单，确保政务服务精准高效、贴合民生需求。

此外，该县制定《鹿邑县政务服务中心进驻窗口绩效考核工作实施细则》和《鹿邑县政务服

务中心进驻窗口监督管理工作实施细则》，要求各部门选派业务精通、作风优良、服务热情的骨干力量进驻县政务服务中心，保障政务服务质量。加强窗口工作人员能力建设，定期开展政策解读、业务实操等专题培训，提升窗口工作人员的服务能力和业务水平，激励窗口工作人员主动担当、履职尽责，着力打造一支政治强、业务精、作风硬、服务优的政务服务铁军。

依托政务服务事项集中办理新模式，企业和群众无需再奔波于各部门，只需走进县政务服务中心，即可一次性办理各类政务服务事项，大幅缩短办事半径，显著提升办事效率，真正实现“进一扇门、办所有事”的目标。

打造五大专区 推动“分类受理、高效办结”

为精准适配企业和群众的多样化、个性化办事需求，鹿邑县聚焦高频事项和重点服务事项，依托县政务服务中心精心打造企业开办、医保社保、不动产交易登记、水电气热网、工程建设项目审批改革五大专区，推动政务服务“分类受理、高效办结”。

企业开办专区整合优化企业设立登记、公章刻制、发票申领、银行开户、医保登记、社保登记、公积金服务等环节，推行“一站式”集成服务，通过流程精简再造，将企业开办环节由7个压缩至1个，办理时限由10个工作日压缩至1个工作日，在切实降低企业开办成本的同时，有效激发市场活力和创造力。

医保社保专区聚焦群众看病就医、社保缴费、待遇领取等需求，实行参保登记、报销结算、

异地就医备案、社保缴费、养老待遇申领等事项集成受理。针对老年人、残疾人、孕妇等特殊群体，提供帮办代办服务，切实解决特殊群体办事不便的难题。

不动产交易登记专区紧盯不动产登记难的问题，推行房屋交易、税费征缴、不动产登记“一窗受理、并联办理”模式，部分高频事项实现当日办结。设置咨询台，安排专职人员为群众答疑解惑。投放自助终端，群众可自主完成业务申报、进度查询、证明打印等事项。

水电气热网专区统筹整合水电气热网报装、缴费等民生业务，推行“一站式”办理、全流程服务。全面优化水电气热网报装流程，将报装时限由36个工作日压缩至5个工作日，切实解决企业和群众报装难、等待久的问题。开通线上缴费、

故障报修、信息查询等服务，让群众通过手机即可便捷办理相关业务，让民生保障服务更高效、更贴心。

工程建设项目审批改革专区聚焦工程建设项目审批环节多、时限长、流程繁等突出问题，实行“一家牵头、并联审批、限时办结、全程督办”机制，全力破解项目审批堵点。精简审批事项和申报材料，取消不必要的审批环节和证明材料，将工程建设项目审批时限由20个工作日压缩至3个工作日，有力推动项目早落地、早开工、早投产，为县域经济高质量发展注入新动能。

五大专区的设立，不仅实现了政务服务的“分类受理、高效办结”，让企业和群众办事更加省心、舒心、放心，更将改革的红利化作群众实实在在的获得感。

深化“一件事一次办” 促进“流程再造、集成服务”

“过去，为孩子办理入学手续要跑好几个部门。如今，通过手机就能提交材料，真是省了不少心！”真源街道居民刘女士高兴地说。

鹿邑县以“高效办成一件事”为核心目标，打破部门壁垒，重构业务办理流程，深入推进“一件事一次办”改革，助力政务服务从单项办理向集成服务转变。

该县成立工作专班，压实工作责任，全力确保“高效办成一件事”常态长效推进。依托数据共享和业务协同，实现“办事表单信息自动生成50%以上、申请材料压减60%以上、办理时限压缩70%以上、办理环节精简80%以上”的目标。目前，全县

“一件事一次办”集成服务已上线40项。为进一步夯实服务基础，该县召集牵头部门和联办部门对相关文件进行研讨解读，通过分类、分批、分期岗位练兵，切实提升工作人员的业务能力。

工作专班定期召开会议，部署任务，明确牵头部门和联办部门职责。针对水电气热网联合报装等跨领域业务，实行“一事一策”联席会商，破除政务服务壁垒。线上，企业和群众可通过河南省政务服务网、豫事办APP等平台办理业务。线下，县政务服务中心设立“高效办成一件事”综合服务窗口，配备专职工作人员，提供业务受理、帮办代办、政策咨询等服务，可满足不同群体的办

事需求。通过线上线下融合，该县构建起多元化、联动式的业务申办新模式。

为进一步提高“高效办成一件事”的知晓率，该县借助政府网站、微信等载体，扩大宣传范围，让全县干部、企业、群众更好地了解“高效办成一件事”的方便快捷。县政务服务中心则创新推出二维码集成展示服务，群众只需用手机一扫，即可“码”上获取办事指南，推动政务服务从“窗口内”走向“指尖上”。

截至目前，全县“一件事一次办”累计办件量达22252件，位居全市前列，改革成效得到企业和群众的广泛认可与高度评价。



工作人员向群众介绍办事流程。

工作人员为群众答疑解惑。