

# 鄢陵县人民政府文件

鄢政函〔2018〕33号

签发人：李东岭

办理结果：A

## 鄢陵县人民政府 关于对市七届人大三次会议第14号建议的 答复函

尊敬的董现锋代表：

您提出的关于“进一步转变政府职能部门工作作风、更好服务企业发展”的建议收悉。现答复如下：

今年以来，鄢陵县牢牢把握国务院和省、市政府关于“放管服”改革工作主题主线，强化组织领导，健全制度机制，狠抓措施落实，上下联动，合力攻坚，推动放权彻底、监管到位、服务提升，转变政府职能部门工作作风，切实打通服务企业群众“最后一公里”，进一步激发了市场活力和社会创造力，为建设新时代人民满意的服务型政府打下了坚实基础。

## 一、深化行政审批制度改革

### （一）对行政职权事项目录进行调整

根据法律法规的立改废释和部门职权的调整变化，参考市政府下发的《关于取消和调整一批市政府部门行政职权事项的决定》（许政〔2017〕37号）文件，及时对我县政府部门行政职权事项目录进行调整和更新，县政府共保留行政职权事项 3638 项，具体情况是：取消行政许可事项 5 项，变更 2 项，调整 2 项，新列入 1 项，调整后共保留行政许可事项 80 项；取消其他类别事项 170 项，暂停 4 项，新列入事项 122 项。

### （二）巩固清理证明改革成果

2017 年，按照“四个一律取消”的原则，即：凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能通过网络核验的一律取消，对我县各部门的各类证明进行全面清理，县政府各部门共取消 156 项证明事项，保留 24 项证明事项。今年 8 月份，省政府印发《河南省人民政府办公厅关于全面清理规范省级证明事项的通知》（豫政办〔2018〕32 号）后，我县认真贯彻文件精神，进行自查整改，对省、市直部门已经取消而县级仍然保留的证明事项进行了重点的排查，逐一对照后，及时与有关部门进行沟通，经过进一步自查后，县质监局、县食药监局取消了安全、培训实习、无违法违规两项证明事项。目前，我县仅保留证明事项 24 项。今年 9 月份，司法部召开全国清理规范各类证明电视电话会

议，按照“放管服六个一”中“凡没有法律法规的证明一律取消”的标准对这项工作进行全面部署，截止目前，我县清理证明工作成效显著，法律服务网内涉及鄢陵县的零投诉。

### **（三）梳理一次办妥事项清单。**

按照《河南省政务服务“一次办妥”实施方案》（豫政务〔2018〕1号）、《许昌市政务服务“一次办妥”实施方案》（许放管服〔2018〕1号）文件要求，在“只进一个门、只找一个人、只跑一次腿”改革的基础上，打造“三个一”政务服务升级版，推动政务服务“一次办妥”，认真做好一次办妥事项清单的梳理工作，一次办妥事项包括依申请权力事项和应用类便民服务事项，依托2017年度已接入河南政务服务网的依申请权力事项清单，从“减环节、优流程、砍材料、压时限”着手，以增强群众和企业获得感为出发点，优先选择办件量大、企业群众关注高、涉及面广的事项，由事项所属部门牵头建立部门间联动协同机制，提出流程优化再造和数据共享方案。组织县政府办政务优化科、编办、行政审批服务中心等相关单位，共梳理出符合一次办妥标准的依申请权力事项与便民类服务事项共834项，已在河南政务服务网上公布，企业群众办事更加便利。

## **二、全面推进实体政务大厅标准化建设**

### **（一）科学规划服务窗口**

按照功能相同、就近的便民化原则，对实体政务大厅窗口重新布局，目前县大厅现设置窗口50个（按吊牌），前台岗位67

个，窗口工作人员 86 人，设置投资项目服务、企业开办、公安综合等 6 个专区，专区均设置综合受理窗口，另外设置全科综合窗口 4 个。

## （二）完善各项便民措施

在便民服务大厅窗口统一放置审批事项办理目录公示牌、文书填写样、项目办理服务指南、评价器、抽纸、印泥、老花镜、水笔等；在每个服务窗口柜台前及大厅办事群众等候区均配置圆凳、连椅、免费提供饮水等便民设施等。目前，县便民服务大厅分设 5 台复印机，已全面提供免费文印。综合窗口提供免费传真、免费文件扫描服务。工商系统实施的企业注册全程电子化，设置有帮办窗口，现场指导服务对象在线办理。便民服务大厅自助服务区设置有两台自助服务电脑和打印复印一体机，为群众提供在线查询、在线申请自助服务。大厅窗口已普遍实施的服务有：咨询引导、电话预约、延时服务等。邮政窗口提供证件邮寄和交通违法款项代收服务。在大厅进门显著位置设置办事指引图，标明窗口的名称和编号，一楼二楼大厅志愿者服务站分别安排 1 名引导员，负责对办事群众的引导和服务，窗口工作人员统一着装，挂牌上岗；在县实体大厅南北鄱陶路各 500 米距离处以及箱包园门口主干道分别设置实体政务大厅交通指示牌，创客园内外提供免费停车，供群众使用。大厅内，还专门为残疾人设置了专用通道、提供了轮椅和专用卫生间。

## 三、全面推动政务服务事项集中办理

按照部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向县政务服务大厅集中、审批服务事项向省网上政务服务平台集中，做到事项进驻到位、审批授权到位、监督管理到位（三集中三到位）要求，认真做好“一站式服务、一窗口受理、一平台共享”改革。一是推动政务服务事项“集中入驻”。严格按照未设立实体政务大厅的政府部门，其政务服务事项集中进驻县综合实体政务大厅，实行“一个窗口”受理、收费和颁证规定，加大对各进驻单位受理、办证、收费、年检等相关事宜监督，积极督促相关职能部门按期全建制进驻。目前，我县通过开展综合窗口设置和事项进驻授权工作，其中，明确进驻大厅的有 706 项，约占总事项的 73%。涉及的 32 个部门已经进驻大厅有 22 个，其余 10 个部门已将事项受理、发证权授权给县大厅综合窗口。县级事项在河南省政务服务网实现“一网通办率”100%。二是推动政务服务事项“一窗通办”。按照建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，实行一窗受理，集成服务，力争“只进一扇门”“最多跑一次”便民目标。今年以来，我们已分期分批组织中心相关管理人员到许昌、洛阳、开封、禹州、长葛等地进行学习“一窗通办”改革，并组织工商、发改委、公安、不动产、税务等窗口负责人到许昌市民之家学习企业开办、不动产登记、工业项目投资建设“一窗通办”改革模式。目前，我县实现一窗综合受理事项达 562 项，占总事项的 58.2%。三是推动政务服务事项“一次告知”。在大厅设置综合办理窗口，在志愿者服务站安排

专职引导员的基础上，要求所有工作人员，对群众申请办理的政务服务事项做到一次性告知办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料；对手续、资料不齐全或不符合法定程序的，要一次性书面告知其所需补正的手续和资料；不予办理的，要书面告知其理由。不属于业务范围的，要引导至导办台咨询，协助其明确应找哪个部门或哪位同志办理。

#### **四、精简政务服务办理事项**

##### **（一）全面开展行政审批事项清理**

组织工作人员对全县政务服务事项逐项编制办事指南，列明政务服务事项的办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，编制成手册或彩页，供公众免费查阅。开展办事服务信息专项检查，重点检查公开的办事服务信息是否准确规范、与实际工作是否一致，发现问题及时督促整改。建立政务服务事项动态管理实时更新机制，对办事条件发生变化的事项，要在完成审批程序后1个工作日内公开变更的相关信息和具体实施时间。

##### **（二）全面开展“减证便民”清理**

重点清理了民生领域的各类“奇葩证明”“重复证明”“循环证明”，建立证明清单，依法规范办事要素材料，最大限度地减少办事材料，凡没有法律、法规依据的一律取消，凡能通过个人有效证照证明的一律取消，凡能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，凡未纳入清单的一律不得要求企业、群众提供；要求各职

能部门除因法律、法规、规章和政策性文件调整外，一律不准擅自设定证明事项。今年，我县共取消不必要证明 156 项，保留 24 项。

### **（三）是进一步压缩办事时间**

对办理事项和办事人员较多的窗口采取增设服务窗口，提高服务人员业务水平等措施，不断优化办理流程，提高办理效率，缩短办理时间。在软件系统中明确受理、审查、审核和批准等岗位的职责，权限及办理时限。申请事项材料齐全、符合法定形式的，要当场出具书面受理凭证。依法只需对申请材料形式要件进行审核的，要当场作出审批决定；依法需要对申请材料的实质内容进行审核的，要在承诺时限内完成审核；依法作出不予批准决定的，要书面说明理由。目前，企业登记 2.5 个工作日内能够拿到营业执照，实现全程电子化办理，工程建设项目涉及的审批压缩为法定时限的 1/2 以下，不动产登记相关手续也从以前的跑三家单位实现了集中办公、档案资料跨部门内部传递，大大缩短了办理时限。

## **五、进一步优化便民举措提升服务功能**

一是查漏补缺，完善服务事项告知单。对窗口告知单、公示栏进行排查，撤销不准确信息公告 3 处，更新印制发改委、残联窗口告知单各 1500 份，印制《行政服务事项办事指南》和《行政审批服务标准化工作手册》各 800 本（册）。二是组织各部门在省平台上更新维护审批服务事项办事指南，让企业和群众获得更准确的政务信息。截止目前，已更新信息 15300 余次。三是召

开网上审批系统业务推进会。组织大厅全体工作人员及各镇便民中心主任开展行政审批服务业务理论、网上基本操作技能培训，以适应“放管服”改革需求。四是推进移动办、自助办。针对交通违章处理类高频办理事项，在窗口办理的基础上，积极引导群众通过移动办事 APP 和综合自助终端办理，全力构建线上、线下有机融合办理机制，推动个人办事“零跑腿”。五是服务窗口前移。5月初，中国邮政鄱陵分公司在县政务服务中心设置窗口，为群众提供证件邮递、车辆违章罚款费用代收等服务，有效解决群众办事多跑腿问题。六是实行“跟随群众跑一次”常态化。由行政审批职能部门领导班子成员，每月在固定的时间内，跟随群众办事，作群众的“陪办员”，切身体验办事过程，查找工作中的突出问题和薄弱环节，有针对性地拿出解决办法和措施，有效解决群众办事难问题。

感谢您对鄱陵经济发展的关心与支持，我们热忱欢迎您继续关注我县的经济建设，为我县经济的大发展大繁荣提出更加宝贵的意见和建议。



(联系单位及电话：鄱陵县人民政府办公室 7169928)

---

抄送：市人大选工委，市政府督查室。

---