



同向而行

美美与共

庆祝平顶山晚报创刊三十周年

编辑 付文龙 校对 刘克宁

T28

2024.1.1 星期一

平顶山晚报

群众满意度回访中心,工作人员正在回访市民。



# 新华区政务服务和大数据管理局： 政务服务小窗口 优化营商环境大环境

□本报记者 毛玺玺/文 张鹏/图

2023年12月17日下午,新华区政务服务和大数据管理局(以下称新华区政数局)办公室工作人员薛乐要跳进漯河救人。连日来,薛乐要的见义勇为事迹被全网“怒赞”。

2023年12月26日上午,在新华区政数局,薛乐要在平静地工作。他说:“救人是本能,是偶尔行为,把日常工作踏踏实实干好,才是‘平凡人的荣光’。”在薛乐要看来,自己和很多同事一样,在努力为群众办好事、让群众好办事,把工作干出实绩,擦亮金字招牌,优化营商环境。

的确,政务服务是体现政府效能的窗口,提升服务质量,为企业和市民提供更便捷、更暖心的服务,解决各类“急难愁盼”问题,是新华区政数局的宗旨。

## 1 全省首创“办不成事”反映窗口

“办不成事”反映窗口,是有诉即应窗口的具体化、特色化,针对政务服务大厅企业群众办事过程中可能遇到的‘疑难杂症’而开辟的专门窗口。”新华区政数局党组书记、局长唐晓源说。

2021年3月底,新华区政数局开设“办不成事”反映窗口,企业、群众线上或线下提交申请材料后,未能实现成功

受理、成功审批或企业、群众多次来到政务服务中心大厅未能解决问题,可到该窗口反映。

成立专班,配备专职人员,明确受理范围,出台工作流程、工作机制,该窗口将群众反映的问题每日汇总并梳理反馈、分析原因、协调解决,将“办不成的事”转变为“办得成事”。此举是全市乃至全省

首创,新华区委“党建引领 奋勇争先”重点工作竞赛领导小组首次发通报,就对此举进行了表扬。河南省政数局有关领导到该局实地调研,编制《“办不成事”反映窗口建设指导规范》在全省推广。

好的做法应惠及更多群众。其后,新华区在全区范围各镇(街道、街道筹备组)全面增设“办不成事”反映窗口。

## 2 推出“窗口无否决权”机制

开设全省首家“办不成事”反映窗口后,新华区政数局引起各界关注,全省多家兄弟县(市、区)多次前来观摩学习,经新华社、河南日报、平顶山日报等多家主流媒体报道后,更是赢得了企业群众口碑相传。

“金杯银杯不如群众的口碑,企业和群众越肯定,我们越要努力把‘金字招牌’擦亮,不断创新提升。”新华区政务服务中心主任徐向阳说。

2022年3月,新华区政数局对“办不成事”反映窗口工

作创新提升,开通“办不成事”局长热线,将区政数局局长、区政务服务中心主任手机号码向社会公开,通过主要负责人坐镇服务大厅、协调会办等方式,及时解决办事企业、群众在行政审批中遇到的“疑难杂症”,进一步延伸“办不成事”反映窗口受理渠道,此举受到全市通报表扬。

其后,2022年9月,新华区政数局又推出“窗口无否决权”服务机制,要求区政务服务中心窗口单位在面对企业、群众申请或咨询时,不说“不

能办”,要说“怎么办”;不说“不是我办”,要告知“是谁办”;切实履行“一次性告知”和“首问负责”责任,明确告知办理方法和路径,给予具体指导。

“工作越深入思考,创新举措就会越多,为企业和群众服务,要持续优化工作效能。”唐晓源说。2023年5月,新华区政数局又在全市率先设立政务服务回访中心,变“被动”受理问题为“主动”发现问题,变“等意见”为“找意见”,推动“有诉即办”向“未诉先办”“不诉自办”转变。

## 3 2023年“成绩单”亮眼

优化服务的目的最终是为了让企业和群众好办事、办成事。2023年,新华区政数局交上了一份亮眼的“成绩单”。

政务服务中心办事大厅日均办件量400余件,日均接待人员500余人次,每月办件量9000件以上,全年累计接待人员12万余人次,办件量10万余件。

开展延时服务96次,保证来大厅企业群众当日事当日办。重要节日,如2月14日、7月7日、5月20日、5月21日为结婚登记新人开通特别服务,全天不打烊。2023年5月20日、21日两天正赶上周末,新华区政数局政务服务中心会同区民政局婚姻登记处提前制定预案,放弃休息,为准新人办理结婚登记。“当天工作时间为早8点至晚6点,中午不休息,并提供延时服务,确保每对来办证的新人都能够如愿办证。”新华区政务服务中心副主任程远芹说。

2023年6月至8月,开展周末不打烊服务和契税补贴业务。开展“一把手”走流程活动,7家入驻单位一把手参与为民服务活动。邀请政务服务监督员到大厅监督指导,召开政务服务监督员座谈会,听取意见建议。收到企业群众致谢锦旗7面。迎接各类检查52次,特别是在创文中,政务服务大厅以满分收官。

“群众之事无小事,政务服务‘小窗口’也能优化营商‘大环境’。今后,我们将持续聚焦服务供给,‘找’问题症结,主动超前服务,‘解’民之所难,加大数据赋能,‘提’服务效能,进一步理顺工作机制、拓展服务边界、完善服务细节、提升服务质量,努力为企业和市民提供更便捷、更暖心服务,不断擦亮服务品牌,持续优化营商环境。”唐晓源说。



市民在综合政务自助机前了解服务内容

新华区政务服务中心,志愿者服务市民。