

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发[2025]27号



兴县行政审批服务管理局 关于纠治审批服务中的"办事难、办事慢、 办事繁"问题实施方案

各驻厅单位、各股室：

按照党中央及中央纪委监委、省市纪委监委安排部署，为解决企业和群众反映的办事难、办事慢、办事繁问题，推动用心办好“高效办成一件事”民生实事项目，为人民群众带来更好的政务服务体验，现就开展纠治审批服务中的“办事难、办事慢、办事繁”问题制定如下方案，请认真贯彻执行。

一、总体要求

（一）指导思想

为深入贯彻落实习近平总书记关于“更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题”“为人民群众带来更好的政务服务体验”的重要讲话精神，全面落实省委、省政府，市委、市政府和县委、县政府工作部署，坚持以人民为中心，持续深化“放管服”改革，聚焦企业和群众反映强烈的审批服务堵点痛点难点，把“高效办成一件事”作为解决“办事难、办事慢、办事繁”难题的民生实项目，以刀刃向内的改革精神破解难题，全面提升政务服务效能。

（二）工作目标

通过一系列措施，着力构建一线体验找问题、集中攻坚破堵点、完善制度求长效的工作机制，推动政务服务效能持续提升，实现审批服务更加高效、便捷、透明。

二、重点任务

（一）关联事项“集成办”。聚焦企业和个人全生命周期高频事项和重点领域，以“高效办成一件事”为牵引，通过环节整合、流程优化，将多个部门、多个环节办理的事项，整合成“一件事”，打造政务服务集成化新标杆。设置“高效办成一件事”专窗，在专窗配证照打印机、咨询电话等设备。专窗明确专人值守，纳入政务大厅统一管理，2025年年底前，基本实现政务服务大厅无差别受理“综合窗口”全覆盖。

（二）线上线下“融合办”。线下完善“综合窗口”，优化收件、流转、审批、结果反馈等工作流程，强化业务沟通机制，让群众高效办成“多件事”。线上依托山西政务服务网“高效办成一件事”专区和“一网通办”等平台，推动高频事项网上办、一次办，切实解决群众办事“长途跑”、“长耗时”问题。

（三）严格落实“首问负责，一次告知”制度。专窗责任人落实“首问负责制”“一次性告知制度”，负责将事项办理《办事指南》《一次性告知书》发放给办事企业群众，一次性告知为办理流程“划重点”“讲难点”，直至企业群众完全明白，避免出现“来回跑”“重复跑”“多次跑”等问题。

（四）推动热线事项由“接诉即办”向“未诉先办”转变。以解决诉求为导向，重视群众身边的难点，主动治理、积极作为，根据《12345政务服务便民热线工作制度汇编》等文件要求，健全完善热线规章制度，进一步完善热线各岗位环节工作流程与标准规范，制定落实配套细则，实现“接诉即办”向“未诉先办”的工作机制转变，主动出击破难题。

（五）设置办不成事反映窗口。设置“办不成反映窗口”，出台“办不成事反映窗口”工作机制，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容。“办不成事反映窗口”重点受理企业群众办事过程中不能解决的行政审批和政务服务相关问题，采取咨询引导、帮办代办等分类处理的方式，确保企业和群众办事“有人管”、问题“能解决”，来了“不白

跑”，为群众提供兜底服务。

三、保障措施

(一)加强组织领导。成立领导组，细化具体任务，抓好工作落实。把“高效办成一件事”民生实项目列入重要工作日程，充分发挥局班子成员和窗口工作人员的带头作用，开展好“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动，切实抓好“高效办成一件事”业务办理工作。医保、人社、公安等责任部门按照职责分工协同配合，形成工作合力，切实推动“高效办成一件事”落地见效，为解决“办事难、办事慢、办事繁”难题，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

(二)加强人员培训。通过“走出去”与“请进来”相结合、集中培训与自学相结合、线上与线下相结合等形式，强化人员培训，加大窗口人员对“高效办成一件事”相关政策信息、办事流程等内容的熟练掌握，不断提升窗口工作人员的业务能力和服务水平，让“高效办成一件事”改革红利真正惠及企业、群众。

(三)加强宣传力度。通过媒体宣传典型案例，公布办事指南，通过主要媒体平台全方位、广角度、多形式做好政策宣传，引导社会群众充分知晓“高效办成一件事”改革内容，形成社会支持、公众参与的良好改革氛围。

(四)加强督导管理。通过后台统计、实地调研、业务问询、办件回访等方式，重点督导“高效办成一件事”、综合窗口设置、办事指南发布、一窗综合受理运行、帮办代办等

制度落实等工作。同时，广泛搜集企业和群众的办事诉求和意见建议，对投诉举报的问题线索进行分析研判，实行台账管理、限时整改，保障改革实效。

兴县行政审批服务管理局

2025年4月8日

(此件公开发布)

