

# 擦亮便企利民服务底色

## ——吴起县推进行政审批服务工作纪实

记者 樊小帅 通讯员 徐志全



● 县行政审批服务局现场协调解决困难和问题



● 延长石油气田公司吴起产建指挥部为县行政审批服务局赠送锦旗

今年上半年,吴起县在全市市场主体满意度问卷调查中,以97.25%的好评率位列榜首。荣誉的背后,是吴起县行政审批服务工作砥砺前行的强劲动力。

今年以来,吴起县全面推进“放管服”改革,吴起县行政审批服务局勇立改革潮头,积极探索创新,不断擦亮便企利民服务底色,2024年以来,共办理各类政务服务事项14.31万件,被市行政审批服务局授予全市行政审批系统政务服务“先进单位”荣誉称号。

### 行政许可一次办 便民服务暖民心

“过去办理相关经营许可证需要提交大量材料并等待较长时间,现在通过综合许可窗口一次办理,我们很快就能开门营业。”近日,吴起县楠溪酒店法定代表人杨小婷拿到《行业综合许可证》后高兴地说。

近年来,吴起县以更高效、便捷的体制机制服务企业群众,以“高效办成一件事”为出发点,以企业群众“事好办”为落脚点,助推吴起县打造一流营商环境。

行政许可集中办理,犹如百川归海。2024年吴起县将原本分散在33个部门单位的376项事项清单整合汇聚,强化部门、事项、人员、授权到位,全部进驻政务服务中心,基本实现“只进一扇门、可办全部事”的目标。

同时,吴起县深入推行的“一件事一次办”集成改革,恰似春风化雨,滋润着市场的每一个角落。将市场主体进入特定行业所需的多张许可证巧妙整合为一张《行业

综合许可证》,开超市、开酒店等事项从此实现“综合许可一次办”。选送的案例《综合许可一次办、“一证准营”更方便》荣获全市行政审批服务“优秀审批案例”一等奖。这一创新举措,不仅为企业和群众节省了时间和精力,也提高了行政审批的效率和质量,为吴起县的经济注入新的活力。

税务大厅整体入驻,建成导税台、办税区、智能区等满足纳税人一站式、多元化、智能化办税需求,每天办件量在1000件左右,极大地方便了企业和群众。在这里,纳税人可以享受便捷、高效的服务,无需在不同部门之间奔波,节省了大量的时间和成本。导税台的工作人员热情周到,为纳税人提供详细的咨询和引导;办税区的工作人员业务熟练,快速处理各种办税业务;智能区的先进设备,让纳税人可以自助办理部分业务,提高了办税的效率和便捷性。

### 审批流程优化 助市场活力迸发

企业开办如行云流水,一气呵成。“现在注册公司真是太方便了,只需要一部手机,不到半个小时就能拿到营业执照。”近日,陕西黄土谣文化传媒有限公司法人同海拿着新注册的营业执照高兴地说。

在吴起县政务服务大厅商事登记服务专区,吴起县行政审批服务局将企业开办全流程涉及的注册登记、银行开户和印章刻制等业务集中设置,并实行“一窗受理、并行办理、限时办结”,最大限度减少办事材料,精简办事环节,缩短办事时限。

目前,申报材料由23件缩减为4件,精简率达82.6%,企业开办时限为0.5个工作日内办结,实现了联动办理、高效服务。目前,全县

市场主体13485户,其中企业2961户,个体10216户,农民专业合作社308户。企业开办的高效便捷,为创业者提供了良好的发展环境,激发了市场活力和创新动力,促进了吴起县经济的繁荣发展。

审批流程优化再造,仿若凤凰涅槃。对繁琐的审批环节进行“瘦身”,对冗余的审批材料进行“减负”。延安气田中区北部输气线路周湾净化厂项目,需要办理建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、人防易地建设和建筑工程施工许可证等,每个事项从申请到领证共用时23个工作日办结,项目负责人李楠将一面印有“热办帮办为企业,审批高效促发展”的锦旗送到

吴起县行政审批服务局,以此来感谢县行政审批服务局城建环保科工作人员高效的办事效率。

在吴起县行政审批服务局,这样的事例已经屡见不鲜,该局始终以企业和群众的需求为导向,不断优化审批流程,提高服务质量,为项目建设和企业发展保驾护航。

上级的肯定,群众的认可,这些都得益于吴起县行政审批服务局探索推行容缺受理、告知承诺和开工许可“一次办”深度融合的审批新模式,更得益于实施的工程项目审批“四个一”工作举措。

近年来,吴起县行政审批服务局对每个重点项目制定并执行一套全面详实的项目审批办理指南和流

程,确定一名责任领导,落实一名项目专员,成立一个审批联动工作专班,把任务细化到天、确定到点、落实到人,全速运转、倒排工期、挂图作战,探索推行“多图联审”“多评合一”“并联审批”,实行“多规并行快审批”。安排专人实施一站式、全天候、全过程、零距离“保姆式”服务,全力保障项目前期手续快速办理。

工程建设项目曾经漫长的审批时限如今大幅度缩短,由原来的240个工作日压缩至如今最多55个工作日,压缩了77.1%,全力保障项目前期手续办理快速完成。这一系列的举措,为项目建设按下了“加速键”,为吴起县的经济注入强劲动力。

### 互联网+政务服务 跑出便民“加速度”

在吴起县,“互联网+政务服务”的模式如雨后春笋般兴起,线上线下融合发展,让数据的“高速公路”直达群众的“家门口”。

2024年,吴起县行政审批服务局按照“一心多点”布局,在提升改造县政务服务中心的基础上,加强镇、村政务服务体系建设,采取“先

行试点、稳步推进、由点到面、全面覆盖”的方式,将吴堡等3个乡镇、枣树湾等2个社区、白豹王湾等9个村作为政务服务标准化建设示范点,进行了改造提升,配备了相关设施设备,下发了公共服务事项40项,行政许可事项22项,让相关业务就近在镇村办理,减少了群众跑路,方

便了基层群众。

同时,吴起县还健全完善网上政务服务办事大厅,大力推广使用“秦务员”App、陕西政务服务网和“吴起县行政审批服务局”微信公众号,逐步形成以政务服务大厅(实体端)为依托,网上办事大厅(电脑端)、手机办事App(移动端)、自助办理机(自助

端)为支撑的“四端”办事新格局,并结合“好差评”大数据分析系统应用,加强目标绩效考核管理,促进服务质量与业务能力全面提升,群众评价满意度99.9%。这种全方位、多层次的政务服务体系,让群众享受到了更加便捷、高效的服务,真正实现了“数据多跑路,群众少跑腿”。

### 帮办代办服务升级 政务服务触手可及

“一直想来申请慢性病保险待遇但是又不会在手机上操作,正发愁呢,你这手把地帮我办,真是太感谢了。”65岁的居民齐忠对吴起长征服务队队员许艳说。

今年以来,由吴起县行政审批服务局业务骨干组成的吴起长征服务队“帮办代办”服务宛如温暖的阳光,照亮了城市的每一个角落,让特殊群体感受到贴心的关怀。

2024年以来,吴起县行政审批服务局加强“帮办代办”服务力度,精心组建“吴起长征服务队”,确保办事群众享受到热情、周到、优质、高效的服务。针对老、弱、病、残、孕等行动不便的办事群众,提供全方位的全程帮办代办服务。此外,抽调25名业务骨干力量,开展常态化上门服务,并且紧密

结合“我为群众办实事”活动,深入企业、宣讲政策、办理手续、破解难题,实实在在在地让企业和群众感受到实惠和便利。

目前,共提供帮办代办服务2000余人次,开展上门服务216人次,开展文明志愿服务活动184人次,发放各类宣传资料1万余份。通过各类帮办代办活动的开展,极大提升了政务服务效能,也进一步提高了人民群众的获得感和幸福感。

这些服务队的成员们,用他们的热情和专业知识,为群众解决了一个又一个难题,传递了温暖和关爱,让吴起县的政务服务更加人性化、贴心化。

与此同时,吴起县行政审批服务局还通过整合服务资源,创新服务方式,升级打造便民服务、公安专

区、社会保障和工程项目审批等“七个服务专区”,拓展完善自助办公、阅读休息和母婴室等“六个功能区”,持续推行证照工本、打印复印、印章刻制等“五免费制度”,每年免除各类费用60万元左右。实行朝九晚五作息制,减少群众办事等候时间;执行科级领导坐班制,现场协调解决业务办理中遇到的各种问题以及诉求;建成24小时政务自助服务区,提供24小时“不打烊”服务,进一步优化了营商环境,提升了服务效能,全力为广大办事群众提供优质、便捷的“一站式”服务。

如今,在吴起县政务服务大厅的每一个细节都体现着工作人员对企业、群众的关怀,每一项制度都彰显着服务的理念。工作人员以热情似火的态度、专业精湛的技能、高效

务实的作风,为每一位前来办事的群众送上如春风拂面般的温暖。他们用微笑传递真诚,用行动诠释担当,让行政审批服务局成为了百姓心中的“满意窗口”。

“下一步,我们将进一步健全完善一体化政务服务平台,提高‘一网通办’能力,扩大‘跨区域通办’范围,持续深化‘一件事一次办’集成改革,健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制,实现第一批高频、面广、问题多的‘一件事’高效办理。进一步拓展提高镇、村(社区)便民服务中心(站)可办事项数量,持续提升服务水平,下大力气解决好‘服务群众最后一公里’问题,全力打造更加优质高效的政务服务环境。”吴起县行政审批服务局局长卢德文说。



● 许艳帮助居民齐忠申请慢性病保险业务



● 县政务大厅税务服务专区



● 24小时政务自助服务区