



■ 东源县政务服务工作人员现场指导群众在网上申办事项

## 东源大力推进政务服务“就近好办”改革试点，着力打造政务服务“东源品牌”

# 提升公共服务效率 赋能县域经济活力

核心提示

12月6日，在浙江省杭州市举行的“2024中国营商环境50人论坛”上，东源县《政务服务‘就近好办’改革：政务AI集约可信办事，赋能企业群众县域经济活力》案例（下称东源“就近好办”改革案例），凭借突出的创新性、实效性与示范价值成功入选“2024中国营商环境50人论坛”中国地方政府

营商环境优秀案例。

2024年9月，市委、市政府将东源确定为“政务服务‘就近好办’，赋能‘百千万工程’改革”试点县。试点工作开展以来，东源认真贯彻落实市委、市政府关于提升政务服务水平的部署要求，把推进试点工作作为实施“百千万工程”的重要抓手，聚焦群众办事的难点、痛点、堵点问题，从制

度机制优化和办事场所改造两方面入手，取得了显著成效。围绕基层政务服务办事场所优化、事项规范管理、办事方式拓展、服务效能提升、数字化赋能五大方面，以群众和企业满意为出发点，以“就近”便民、以“好办”惠民，推动基层政务服务更加规范、便捷、高效，着力打造东源“就近好办”政务服务品牌。

### 多管齐下 “四个聚焦”实现“就近”“好办”

#### 聚焦“就近办”，缩短群众办事距离

东源坚持以便民利民为导向，着力打通服务群众的“最后一公里”，让群众在“家门口”就能办成事、办好事。

建立健全“一门办理”机制。东源推动县级部门和政务服务事项的进驻实现“应进尽进”，目前已进驻部门36个、事项1476项，县政务服务大厅新增进驻事项300项，努力实现政务服务事项“一门办理”。同时，对各项政务服务事项的基本信息、材料目录信息等要素进行梳理，统一市、县两级政务服务事项名称、类型、受理条件、服务对

象、申请材料、办理时限等要素，推动605项事项实现即收即办、一次跑腿，“即办”比例由原来的20%提升至41%。建立健全“县镇村联办”机制。东源打破县域层级限制，在政务服务大厅和试点镇村均设立“县镇村联办”特色窗口，赋予镇、村联办人员县级同等业务的办理权限，接受镇、村本级和县政务服务大厅的双重管理。推动第一批涉及文旅、就业创业、民生保障等符合基层实际的49项高频事项跨部门跨层级可办，在“县镇村联办”窗口配备

“视频联办”双面屏等智能化支撑设备，畅通县镇村三级沟通、指引、辅助办理渠道，推动三级联办实质落地，让企业和群众就近办、少跑快办。建立健全“就近服务”机制。一是推动高频事项下沉镇村。东源选定试点镇村，制定《试点镇村优化设计工作方案》，全力推进镇、村两级政务服务大厅的优化改造，并逐步将高频热点事项和民生咨询查询类事项下沉到镇村，推动政务服务向基层延伸，全力构建“15分钟政务服务圈”。9月

#### 聚焦“全时办”，节省群众办事时间

实行24小时办理制度。东源在县政务服务大厅一楼新增了24小时自助服务区，配备了“粤智助”和出入境办证、身份证办证、税务、不动产查询等业务办理自助机13台，可办理28个部门286项事项，推动政务服务大厅从“8小时常态服务”向“24小时自助服务”

延伸，为企业和群众提供“不打烊、全天候、无窗口、智能化”自助式政务服务。

降低办事时间成本。为节约企业办理时间，东源专门在县政务服务大厅二楼设置企业服务区，提供政策咨询、奖补兑现、证照办理等全流程涉企服务，全力推动政务服务

事项从“一事跑多窗”到“一窗办多事”，从“县城专办”到“县镇村联办”，从“线下办”到“融合办”，切实降低企业和群众的办事时间成本。

推行办事指南“码上”服务。在东源县政务服务大厅设置办事指南“码上查”，“二维码”整合上线中心的所有政

务服务事项，并按照即办、承诺、高频以及大厅区域进行分类。群众通过手机扫描“二维码”，可快速获取事项的办理流程、材料清单、办理时限、所需表格等资料信息，且能随时保存、收藏、转发，实现办事“要带啥”从口头线下告知向电子信息告知的转变。

#### 聚焦“高效办”，提高群众办事效率

东源聚力“高效办成一件事”，整合资源、优化服务，破解政务服务业务“忙闲不均”问题，提升服务效能。

推行无差别受理。东源整合政务服务事项，实施县镇综合窗口办理模式，其中县政务服务大厅形成“无差别综合窗口”+“分领域综合窗口”并行的格局，实现一窗受理、集成服务。一方面，县级设置“无差别综合窗口”35个，形成“综合窗口统一收件、各部门后台统一审核办理”的模式，为群众提供一体化政务服务，改变了以往群众办事“找部门、多窗跑”的现状，让群众办事更加透明、高效、便捷，“无差别综合窗口”目前可办理人社、社保、医保、自然资源等27个部门共1050项政务服务事项。另

一方面，结合群众高频办理事项，县级设置公安、税务、司法、婚姻登记等“分领域综合窗口”49个。经过改革，业务窗口人员由原来的120名减少至84名，压减约30%，由原来的单位派员入驻改为县政务服务大厅统一聘用，有效避免多头管理，降低政务运营成本。

推行智能化服务。东源推进建设政务服务智能化应用，大力推行自助智能服务和多渠道便民服务，在政务服务大厅新增智能自助服务区，为企业和群众提供业务指引、辅助填表、政策咨询等服务，实现服务前移。同时聚焦企业和群众需求，推出“AI智能问答助手”，构建六大主题知识库，满足各类问答咨询场景，让前来办事的

群众通过该助手可以快速了解政策要点、办事流程、地区概况等信息。对于可以“网上办”“掌上办”“自助办”的383项高频事项，由现场工作人员引导群众通过广东政务服务网、“粤省事”“粤商通”“粤智助”等多渠道进行自助办理，为群众节省窗口排队等候的时间。

同时，拓展延伸远程“视频办”。积极推广县域政务服务数字化智能化场景应用，通过远程虚拟窗口形式，将“视频办”延伸至试点镇、村，打破行政区域和层级限制，为基层群众提供远程咨询、导办服务。目前，东源县视频办专区的县、镇级可办事项分别为244项、27项，有效解决基层群众办事易跑错、咨询渠道少的问题。

#### 聚焦“满意办”，提升服务群众水平

提升优化环境“硬件”水平。东源全力推进县、镇、村三级政务服务大厅建设，不断完善政务服务的硬件设施设备。同时，调整优化功能区域布局，整合利用东源县政务服务大厅现有资源，合理调整一二楼场所布局，将厅内划分为综合办事项、咨询办事项、智能服务区、群众等候休闲区等几大功能区域，厅外增

设24小时自助服务区和群众休息区，推动功能区域更加合理；同时，打造“便民书吧”特色功能区，配置免费复印机、母婴室、轮椅、饮水机、自助充电桩等公共便民设施，为企业和群众提供更加优质舒适的办事环境。

提升专业服务“软件”能力。东源把群众满意作为政务服务的核心，配备政治素质高、业务能力强的窗口人员，围绕接件标准、办理流程、出件反馈等内容定期开展专项培训，全力提升工作人员的服务意识和办件效率。9月中旬以来，县政务服务大厅单个窗口平均业务受理量提升40%，承接事项范围扩大20%，高频办件数量提升110%。

同时，夯实公共服务能力

基础。持续拓展统一身份认证、统一排队叫号等系统应用场景，全面推广县域电子印章和电子证照应用，申请材料中可通过证照库共享获得的电子证照，由窗口工作人员直接打印存档，申请人无需提交。县直部门和试点镇村均已开通电子印章，今年以来，全县各级各部门加盖电子印章次数达98.33万次。

### 创新 看点 改革实现“三大创新突破”

——理念思路创新突破。从传统政务服务模式向以人民为中心和企业需求为导向转变，突破传统政务服务仅关注基本业务的局限以及地域和层级限制，将目光投向企业全生命周期和产业链条，并把政务服务延伸到基层，关注不同人群需求，尤其是针对移民等特殊群体，同时将智慧服务理念引入，把AI智能与人工辅助相结合，整合多种服务功能，打造人性化、智能化的政务服务，从根本上满足企业发展的深层需求和全面提升服务质量，优化营商环境，解决以往企业面临的服务分散、难以获取全面支持的问题。

——制度体制创新突破。构建起适应增值化服务改革的体系。一是通过统筹整合涉企服务渠道、职能、资源和力量，建立起线上线下一体融合的服务体制，改变过去涉企服务多头分散的局面，有效解决了企业办理业务时需要周旋于多个部门或渠道的问题；建立适应“就近好办”的三级联办体系制度，打破传统政务服务资源按层级配置模式，根据实际需求统筹配置资源，确保政务服务能有效向基层延伸。二是围绕企业增值化服务改革试点工作，建立一系列配套制度，如首问和首办负责、办不成事”反映等管理制度，依据企业需求和政策调整，对企业增值服务事项清单进行精细化梳理和动态管理，确保服务的时效性和精准性；在政务服务中心的管理体制上进行创新，除特定部门外，大部分事项整合为“无差别综合窗口”，形成新的受理模式制度，提高政务服务效率。

——机制举措创新突破。服务载体建设机制创新，线下打造企业综合服务中心，按科学模式提供全流程服务，线上整合服务入口建专区，汇集数据支撑在线协同办理，同时畅通12345政务服务热线，引入AI技术构建知识库，形成全方位、多层次服务平台，提升企业获取服务便利性和服务质量。服务延伸机制创新。通过建立多元化办事方式机制，打破地域限制，形成覆盖全县的政务服务网络，尤其针对移民群众重点高频事项建立特殊联合办理机制。模块化增值服务机制创新。

针对重点涉企服务领域打造定制化分区和服务模式，深化各领域改革，如项目增值服务强化审批改革和协同联动，在政策增值服务中实现从“人找政策”到“政策找人”的转变等，解决企业发展各种问题。智慧服务机制创新。通过政务服务大厅窗口整合机制，构建AI智能与人工辅助相结合的服务机制，为群众提供边聊边办的个性化服务，克服技术使用障碍，确保不同人群都能享受到智慧政务服务。强化服务机制创新。建立兜底、主动和全过程闭环服务机制，兜底服务解决企业棘手问题，主动服务调动资源保障企业发展，全过程闭环服务妥善处理和持续优化企业诉求，提升企业服务体验，增强企业发展信心。

### 亮点 成效 群众满意企业高兴

不久前，在新改造的东源县政务服务大厅，灯塔镇居民赖伟有了不一样的体验。“我住在东源县城，以前经常要开四五十分钟的车到灯塔镇办事。这次给孩子办理户口，直接向县政务服务大厅综合窗口递交材料，大概10分钟就办好了。”赖伟说。

满意不止于群众，同样高兴的还有广大落户东源的企业。河源市拓建混凝土有限公司总经理张雪莲对此感触颇深，2020年，该公司一期项目办理林地审核时，按照以前的流程用了1年多时间，而今年二期项目审核仅用1个月时间就完成了。科沃德新材料项目负责人刘晓青说，在市生态环境局东

源分局的帮助下，该公司从环评申请受理到取得环评批复只用了1个工作日，项目投产时间比预期提前了近3个月，产生间接经济效益2000万元以上。

大刀阔斧的改革，带来的是“立竿见影”的改革成效。改革后，东源县政务服务大厅实现线上线下有效融合，单个窗口平均业务受理量提升40%，承接事项范围提升20%，高频办件率提升110%，对标营商环境评估体系，建立增值化服务体系，优化为企业服务，构建形成全链条、全天候、全过程的为企业服务新生态，助推企业“高效办成一件事”，让企业办事时间成本得以明显降低。

■策划:张松新 ■统筹:李成东 张小龙 黄仲明 曾科

■组稿:本报记者 李成东 雷宇焯 杨坚 特约记者 蓝天明 张小建

■摄影:本报记者 杨坚 ■稿件统筹:李成东