



■东源县政务服务中心工作人员现场指导群众在网上申办事项



■东源县政务服务大厅经过调整优化功能区域布局,为企业和群众提供了更加优质舒适的办事环境和个性化服务。

# 东源大力推进政务服务“就近好办”改革试点工作,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 with 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”

创新 看点

改革实现“三大创新突破”

## 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,在县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中心的双重管理。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 and 群众就近能办、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

中旬以来,新增委托下放至试点镇的服务事项31项,新增前移至村级代办事项29项,目前镇级可办理事项共289项、村级共78项。二是打造库区“跨区域办”服务模式。针对东源县库区6个乡镇的移民群众“户籍在镇上,居住在县城、市区”的情况,将库区移民高频办理的12项事项纳入“县域通办”范畴。针对新回龙、锡场、半江3个较为偏远的库区镇,推行在市区城北设置“联合办”便民服务点,推动移民群众实现异地“就近办”。

## 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、无窗式、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中心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。在东源县政务服务中心设置办事指南“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,为群众提供一体化业务服务,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中心统一聘任,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,在县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 and 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“视频联办”。积极推广县域政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。

推进村级证明电子化改革。依托省政务服务事项管理系统和市一体化政务服务平台,将首批4个村级证明事项以公共服务事项进行统一管理,并上线广东政务服务网便民专区,切实赋能基层减负。目前,7个试点镇、村均已完成市一体化平台人员权限和电子印章配置,实现村级证明网上办理、系统开具;第二批16个村级证明事项正在推进中。

健全镇村帮办代办机制。在镇村全面推行帮办代办服务模式,以村(社区)干部、志愿者、网格员为主体力量,组建帮办代办服务队,推进“帮办代办”入镇进村,把生育登记、养老保险参保登记等19项事项纳入帮办代办范畴,实现基层群众办事不出门。

## 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设施建设,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区、咨询导办区、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、自助充电机等公共便民设施,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%、高频即办件数量提升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。

## 理念思路创新突破。形成新的受理模式制度,提高政务服务效率。

——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全链条,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,对企业增值化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,线上整合服务人口建专区,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。通过政务服务中心窗口整合机制,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,全过程闭环服务妥协和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中心,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,直接向县政务服务中心综合窗口递交材料,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

源分局的帮助和指导下,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,东源县政务服务中心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%、高频即办件率提升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 雷宇烁 杨坚 特约记者 蓝天明 张小建  
■通讯员 肖嘉伟 王凯发 傅泽彪 修硕  
■摄影:本报记者 杨坚 ■稿件统筹:李成东