

洛阳市偃师区政务服务中心文件

偃政务服务文〔2023〕9号

偃师区政务服务中心 关于推进“一站式”政策服务咨询服务的 工作提升方案

为优化营商环境，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，增强企业和群众的获得感，增强企业和群众获得感和满意度，偃师区打造了一系列“一站式”政策咨询综合服务，为企业群众提供“一对一”“一站式”“一次办”政策咨询服务。

一、设立“政策咨询服务”工作台。在政务服务大厅设立“政策咨询服务”工作台，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。“政策咨询服务”台主要承担解答政策咨询。为企业和群众咨询、查阅、获取本级政策文件提供精准、便捷的“一站式”综合服务，

架设企业与部门沟通桥梁，促进政策落实到位，指导依申请公开办理，对企业和群众提出的政府信息公开申请，通过网上检索或资料查阅能当场提供的，当场提供；不能当场提供的，指导其向制作机关申请公开。

二、开展“万人助万企”咨询服务。主要针对解决政策落实、“放管服效”改革、提高行政效能、及其他影响企业发展需政府帮助解决的重大问题，切实为企业提供“家门口”“一站式”服务，着力解决企业“政策不了解、审批流程多、部门窗口来回跑”等难点痛点问题。推动政策公开向“面对面”转变，现场提供咨询解答服务。

三、加强政策宣传。区政务服务中心在大厅大屏幕上滚动播放各项惠民惠企政策，同时在区政府门户网站政务服务专栏、河南省政务服务网同步链接，全面梳理惠民惠企政策，实现政策解读同步可享，“一网式服务”让政务公开“线上”共享更便捷；大厅专题公示栏内有序摆放政府公报、便民手册、政策方案等系列政务公开文件资料，满足不同年龄群众政策咨询，“关怀式服务”让政务公开“线下”建设更有温度。

四、建立“帮办代办”队伍。配备帮办代办人员，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题。增强导引导办，配备4名业务熟练引导人员，主动询问、热情引导，精准分流，缩短企业群众办事时间，提高办事效率，推动被动服务向主动服务晋级，让企业群众获得感和满意度持续提高。

五、推动政策公开。在政务服务大厅设置两个“一站式”政策服务咨询台，在推动政策公开向“面对面”转变，配备两名工作人员，认真答疑解惑，将企业群众最关心、联系最直接最紧密的政策进行细致梳理，现场提供政策咨询解答服务；在税务、市场监管设置咨询辅导窗口，由引导员为企业群众提供业务办理、政策咨询等专业对口辅导。

六、完善工作机制。严格“领导带班——专员值班——接待咨询——及时转办——限时办结——跟踪督办——热线服务”七步骤程序，协同解决企业、群众反映的政务服务中“办不成事”问题。班子成员轮流带班，并且每天到窗口现场收集群众意见反馈，督促窗口受理、按时办结。严格工作流程及时效要求，对企业群众反映事项随时转办、限时办结、及时答复、实时跟踪、定时通报，确保服务质量。

通过开通“一站式”政策咨询服务，创新模式、创新服务，围绕企业和群众不同的办事需求，打造个性化、定制化特色政策咨询服务。今年以来，咨询窗口共接受企业群众咨询达 1000 多人次，咨询办结率 100%，受到企业群众一致好评。

