

洛阳市偃师区人民政府推进职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

偃“放管服”组办〔2022〕6号

偃师区“政务服务” 关于全面深化“政银合作”的实施方案

为进一步便利企业和群众生产经营与办事创业，深入推进政务服务“一次办好”改革，织密基层政务服务网络，进一步深化“政银合作”，制定本方案。

一、工作目标

坚持以“人民为中心”的发展理念，推动政务服务进一步向基层延伸，按照依法推进、精准发力、稳步实施、政银协同的工作原则，充分发挥审批部门服务事项多、涉及面广、制度机制健全及农商行网点覆盖城乡、贴近群众、服务优质的优势，整合服务资源，推动“政务+金融”服务一站式办理，打造“一镇双中心、两员相融合”服务模式，实现基层政务服务“就近能办”“多点可办”，

助推全市高质量发展。

二、主要任务

（一）打造便民服务新中心。结合产业布局、商贸聚集、人口分布等因素，合理设置政银合作网点，在镇街便民服务中心以办理民生服务事项为主的基础上，将农商行网点打造成以办理经济领域服务事项为主的“政务服务新中心”。网点加挂“政银合作服务网点”牌子，设立政务服务专区或窗口，摆放服务指南、申请表格、业务手册等，公示事项清单、办事流程和办理时限，统一服务标识，明确专（兼）职政务服务人员、帮办代办人员，配置办公电脑、打印机等必要设施设备，有条件的网点可配置智能自助设备。

（二）规范事项办理。立足企业群众的办事需求及农商行网点承接能力，梳理与企业群众生产生活相关的高频、主题式政务服务事项纳入政银合作网点查询办理，按照“成熟一批、纳入一批”的原则，先期确定了公司设立登记、个体工商户变更登记（备案）、食品小作坊登记等 50 项政银合作服务事项，按照“一事思维、一链办理、一照汇集、一码通行”的工作原则，推行“一件事、一次办”模式，明确界定受理条件、申请材料、具体要求和注意事项等要素。

（三）健全制度规范。政银合作网点应健全首问负责、一次性告知、限时办结、无偿服务等服务制度，坚持“马上办、网上办、就近办、一次办、承诺办、预约办”等服务原则，明确工作

标准，严格窗口服务规范、服务礼仪、公共安全等，推进管理规范化和服务标准化、便利化。

（四）强化业务培训。通过举办讲座、跟班学习、驻点指导等方式，加强对合作网点人员培训，让人员尽快熟悉工作机制、受理标准、服务流程、注意事项等，禁止参与有偿审批代理以及其他营利性政务服务活动，确保业务精通、工作高效。建立健全“双向”沟通机制，加快政务服务信息资源互通共享，扩大合作广度深度。

三、工作流程

（一）多渠受理。政银合作网点工作人员通过预约上门、窗口受理、网上申报等方式，按照首问负责制要求，受理政银合作服务事项，将收取的材料通过网络、快递等方式送达市行政审批服务局。

（二）限时办结。市行政审批服务局负责业务办理的人员根据政务服务事项承诺时限，按时办结相关事项，将出具的纸质证照、批文等办理结果，通过网络、政务快递等形式送达政银合作网点或申请人。

（三）跟踪评价。政银合作网点收回纸质证照、批文后，要及时送达申请人，并主动邀请申请人对本次办事全流程进行评价，广泛征集企业群众对政银合作模式、内容、事项、的意见及建议，不断提升服务企业群众能力。

四、服务方式

（一）推进线上线下融合。为提升政务服务便利化水平，合作网点采取线上+线下模式，提供政务服务：线下，选取业务量相对较大的网点，配备自助服务终端（秒批机），申请人在工作人员的指导下自助进行商事登记注册，并现场领取营业执照；线上，工作人员指导或帮助申请人通过河南政务服务网申请办理商事登记和其他政务服务事项，后台即时审核，并通过免费邮寄送达申请人手中。

（二）实行帮办代办服务。为实现企业群众办事“一次办好”，政银合作网点及工作人员应梳理“人人都是帮办员”“人人都是代办员”的理念，推行帮办代办服务，指导和帮助企业 and 群众查询办事指南、下载格式文本、自助办理相关业务，对特殊需求、困难群众，提供上门帮办、代办、代收、代缴服务，加快推进政银服务便利化的建设。

（三）深入开展政策解读。农商行网点发挥“政策宣传窗口”作用，公示常用法律法规和政策文件供企业和群众查阅，组织工作人员通过交流座谈、电话沟通、实地走访等灵活多样的方式，宣传各项法律法规、讲解惠企惠民政策、解读政务服务办事指南，引导企业使用涉企服务一体化平台，提高政策知晓度，为企业群众用好、用活、用足政策打好基础。

五、保障措施

（一）明确责任分工。充分认识延伸基层政务服务“政银合作”重大意义，区政务服务和大数据局负责做好事项梳理、业务培训、

跟踪指导等工作，农商行切实做好业务承接，配齐配强人员、设备，深入开展政银服务，逐步扩大政银合作覆盖面，确保政银合作利企便民。

（二）强化督导落实。加强工作督导调度，召开联席会议，研究解决政银合作过程中出现的难点问题，做好业务衔接，总结工作成效；建立完善工作台账，确保责任落实到人、业务及时办结；定期回访企业群众，听取对政务服务工作的意见，不断提升服务质效。

（三）做好宣传引导。综合运用电视、报纸、微信公众号、抖音等渠道主动推广介绍政银合作，做好政策汇聚、宣传解读、服务推广和精准推送，主动将政银合作服务网点动态信息、办理事项清单、服务指南、联系方式等向社会公开，增强政银合作知晓度和影响力，积极引导更多企业群众通过合作服务网点查询、办理业务，不断提高政务服务社会化应用水平。

