

优化营商环境工作通报

第 67 期

平顶山市优化营商环境工作领导小组办公室 2021 年 9 月 2 日

宝丰县“四个聚焦”落实主动服务

近年来，宝丰县纵深推进“放管服”改革，以“四个聚焦”落实主动服务为总抓手，严格按照“13710”工作制度，全面提升全县干部职工主动办、马上办、办得好的思想自觉和行动自觉，打造优质营商环境，全力助推县域经济高质量发展。

聚焦目标任务，完善机制保障。立足于有效推进主动服务工作落细、落实，宝丰县开创性地提出把相关部门的各项服务事宜关口前移的工作思路，制定实施《宝丰县主动服务活动实施方案》，旨在通过开展活动，实现有职要担责、担责必服务、服务倡主动的工作理念，达到有位要作为、作为看实效、实效创一流的总体目标。制定《宝丰县主动服务考核办法》，用奖惩机制提

升固化全县干部职工主动服务、精准服务、亲情服务的意识。同时，将主动服务纳入优化营商环境范畴，与全县营商环境工作同部署、同督导、同推进，进而倒逼全县首接负责制、一次性告知等服务制度的落实和完善，达到用制度完善制度，用服务提升服务的效果。

聚焦政务窗口，提升服务效能。宝丰县将政务发展环境作为优化营商环境的重中之重。为了更方便群众办事，创新服务模式，打造更具特色的政务服务体系，积极搭建互联网+政务服务平台，推进公共交易全程电子化；大力推行“政务服务+银行”模式，成立全市首家“政银一体化政务服务代办网点”。同时，为进一步增强群众的获得感，宝丰县启动延时服务机制，设立企业开办全程服务专区、24小时自助政务服务厅和全市首个老年人服务专区，并于今年8月份被确定为全省政务服务便利老年人服务试点。在疫情防控特殊时期，全面推行“不见面”审批服务，积极引导企业和群众选择网上办、掌上办、自助办、邮寄办，全程实行“不见面”审批。截止目前，全县在疫情防控期间以“非接触式”服务模式，共开展预约办理523件，答复电话咨询952人次，邮寄办550件。

聚焦企业诉求，解决堵点难点。宝丰县坚持把各类市场主体和广大群众需求作为出发点，聚焦企业诉求，精准发力、综合施策，畅通投诉渠道，设立12345“民呼必应”政务服务热线、营

商环境投诉热线、诉求响应智慧平台、民生监督平台，及时受理企业和群众举报。另外，宝丰县在实行政企干部双向交流、“一联三帮”保企稳业专项行动、民营企业“首席服务员”的基础上，以纪检系统开展的“百干联百企”活动为保障，纵深推进“万人助万企”等助企系列活动，并定期开展全县涉企问题集中交办会议。截止目前，全县共帮助企业排查解决生产经营难题 1500 余个，解决率达 100%。

聚焦作风转变，狠抓执行落实。为增强作风转变、实干担当的紧迫感，全县 99 个部门结合工作实际，清单式制定的主动服务事项已实时更新到了 481 项，并通过县政府门户网站、云上宝丰 APP 以及各部门显著位置进行公示，接受社会各界和群众的监督。成立主动服务专项督导组，对全县各级各部门主动服务事项落实情况进行全方位的监督，加大因主动服务不到位而破坏营商环境的反面典型案例的查处和曝光力度。目前，全县通过主动服务的形式为群众化解难题 586 个，发布主动服务相关信息报道 320 余篇，严格将主动服务工作模式落实在常态化工作中。

报送：市优化营商环境工作领导小组第一组长、组长、各位副组长，
省发改委营商环境建设处。

抄送：市优化营商环境工作领导小组成员单位，市委督查室，市政府
督查室。

平顶山市优化营商环境工作领导小组办公室 2021年9月2日印发
