

开封市鼓楼区政务服务和大数据管理局文件

关于《市县法治政府建设示范指标体系(2023版)第11项三级指标》的情况说明

2021年以来，鼓楼区立足办事群众角度，解决“门难进”“脸难看”“话难听”“办事难”等问题，积极探索引入社会化和市场化手段，努力破解体制机制障碍，全面推行政务服务“一窗受理、受审分离”改革，入驻人员最多，窗口覆盖面最广，形成“店小二”式全流程闭环服务，切实增强办事群众的体验感和获得感，促进大厅服务质量整体提升，全力打造一流营商政务环境。现将有关情况说明如下：

一、安排部署

鼓楼区以服务型政府建设为抓手，将企业标准化管理的先进理念引入政务服务管理环节，统筹推动政务服务大厅前台窗口受理、导引帮办代办等服务工作。坚持“公开、平等、竞争、择优”

原则，组建了一批政治素质硬、业务能力高、工作责任强、服务态度好的专业化服务力量团队，服务人员着装统一、仪表规范、举止文明、服务温暖，展示为民服务的良好精神风貌，营造温馨和谐的服务氛围，着力打造一流政务服务品牌标杆。

二、工作举措

鼓楼区设置了市场准入、建设工程、社会事务、税务税收、全科受理等 5 类综合窗口，综合受理事项 1110 项；建立了“受理”和“审批”相分离的两支服务队伍，构建了“前台窗口”和“后台审批”之间的防火墙，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式，做到了“大厅办事不求人”推动了大厅服务方式重塑、运行模式重构，服务更加公开透明，窗口服务质量明显提升。



通过建立 55 人的“小满帮办”服务团队，增加帮办代办服务

力量，加强咨询引导服务，窗口问询率 100%，可帮办事项 2167 项，实施内外上下服务联动，形成“店小二”式全流程闭环的帮办服务，增强办事群众的体验感和获得感，大厅服务质量整体提升

三、工作成效

通过实施“一窗受理、受审分离”改革，该县前台受理窗口由原来的 130 多个窗口压减至 76 个，审批人员由原来的 280 名压缩至现在的 120 名，承诺办结时限平均压比达 80%，不见面审批事项占比 99%，即办件占比 90%以上，审批效率进一步提高，群众办事便利度不断增强，罗山县政务服务大厅整体服务形象得到明显改善，广大群众争相拍抖音短视频点赞。今年以来，收到感谢信 150 多封，锦旗 10 多面，群众办事满意率 100%，获得企业和群众一致认可和高度赞扬

鼓楼区政务服务和大数据管理局

2023 年 7 月 6 日