

# 龙亭区行政服务中心

## “一网通办”前提下“最多跑一次”

龙亭区行政服务中心按照国务院、省政府“上一张网、办所有事”的总体思路，根据《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅文〔2018〕18号文件精神，大力推行“互联网+政务服务”，坚持让“数据多跑路、群众少跑腿”，以便民利企为目标，有力地推动了全区“放管服”改革工作深入开展。现将有关情况简要汇报如下：

### 一、一网通办

我区24个单位1272项非涉密依申请行政权力事项通过“开封市政务服务平台”统一集中提供政务服务，所有事项全部可在河南政务服务网统一受理平台进行网上咨询、网上预审、网上办理、网上反馈、应上尽上、全程在线。

我中心并设有“自助网上办理体验区”，让企业项目和个人业务即可全程无障碍办理。

## 二、一门集中

我中心积极与区直各部门多方协调，多次召开全区“六个一”政务服务推进会，目前全区具有项审批服务事1272项的24个部门中区直属部门全部进驻区行政服务大厅。

## 三、最多跑一次

以增强群众和企业获得感为根本出发点，以切实提升用户体验为核心，以“减环节、优流程、砍材料、压时限”为着力点，从与群众和企业关系最紧密的领域和事项着手，全面梳理“最多跑一次”事项清单，依托市政务服务平台，创新政务服务方式，加快推进政务服务网上办理、行政服务大厅一窗集中受理。实现群众和企业到政府办事时，在申请材料齐全、符合法定受理条件的情况下，在区行政服务大厅或网上申请，从受理申请到送达办理结果，全过程只需申请人到行政服务大厅“只进一扇门、最多跑一次”。

## 四、一窗受理

我中心已将进驻实体服务大厅分设的办事窗口进行了整合，目前大厅共设置1个咨询服务窗口，1个免费邮寄、统一发证窗口，22个综合窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的原则，为全区24个单位1272项非涉密依申请行政权力事项提供一站式、全科式的受理服务。能够在综合窗口办结的事项，在窗口直接办结，

窗口不能当场办结的事项，通过“开封市政务服务平台”推送至各部门办理，证件由发证窗口统一出证。

目前全区有 36 个高频事项，通过优化办事流程、整合政务资源、融合线上线下、借助亲兴手段等方式，办事群众到窗口办理“一个事项”在申请材料齐全、符合法定受理条件时从提出申请到获得办理结果的全过程最多跑一趟或零跑趟，实现了“最多跑一次”。

## 五、便民服务

一是免费复印。中心配备复印机一台，自 2018 年 6 月开展免费复印业务以来，为服务对象提供免费复印近 6.5 万张。

二是免费邮寄服务。龙亭区行政服务中心与中国邮政速递物流开封分公司合作，为广大企业和群众提供“政府买单、送证上门”的免费邮寄服务。免费邮寄的范围为：在我中心窗口办理的非即办件。办理人须填写收件信息，由中国邮政快递公司负责将证件送到办理人手中。

三是便民设施配置情况。中心设置“自助服务区”，配置“市民之窗”自助服务机 1 台，该设备整合对接政府、人社、公安、国税、住建、卫生、财政、水、电、气、通讯等多个政府部门的行政服务，方便群众自助办理事项；配置自助服务电脑 3 台，办事群众可以自助进行事项办理、查阅资料；大厅门外设置无障碍通道，主入口设置咨询引

导服务台，并安排专人现场引导。服务台配有轮椅、雨伞、意见箱、便民箱，为办事群众提供针线、药品、老花镜等应急物品；大厅提供饮水机和免费 WIFI，WIFI 全面覆盖大厅，办事群众可以放心地在大厅休息、上网、查询事项。

四是延时服务落实情况。为进一步方便群众办事，提高政务服务质量，龙亭区行政服务中心制定《龙亭区政府行政服务中心延时服务制度》，提出了工作要求。我中心综合窗口工作人员严格执行“延时服务”工作制度，主动为群众提供延时服务，未发现因到下班时间停止为群众办理事项的情况。

龙亭区行政服务中心

2021年12月22日

