

提升政务服务效能 促进全州经济社会发展

——黔东南州成立70周年政务服务工作成就综述

○ 杨东平



2020年6月8日,州、市政务中心工作人员进行服务承诺宣誓。



政务服务跨区域合作签约仪式



州政务服务中心业务培训

70年栉风沐雨,一起走过峥嵘岁月。
70年春华秋实,共同见证锦绣巨变。

从1956年到2026年,黔东南苗族侗族自治州走过了70个春秋,迎来了70华诞,这是全州各族人民欢天喜地的日子,也是全州各行各业回顾艰辛岁月、迈向崭新未来的光辉时间节点。

自治州成立70年来,在党中央、国务院和省委、省政府的坚强领导下,黔东南苗族侗族自治州走过了波澜壮阔的发展历程,经济社会发生了翻天覆地的历史性巨变。州委、州政府始终把优化政务服务环境、构建“人民满意的服务型政府”作为促进全州经济社会发展的先决条件。

党的十八大以来,黔东南州政务服务系统始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,奋力推进政务服务标准化、规范化、便利化“三化”建设,政务服务事项标准化入选《2022年度贵州省质量发展典型案例选编》,“企业之家”创建经验入选2023年度全省优化营商环境典型案例,州政务服务中心荣获2024年度贵州省“改革先锋队”称号,对标大湾区建设营商环境“先行区”改革试点实践入选2026年《法治贵州建设实践案例选编》,政务服务建设成绩斐然。

这些创新做法,使黔东南在构建服务型政府、推进治理体系和治理能力现代化等方面走在了全省前列,极大地便民利企,成为全州加快构建新发展格局的重要支撑。

强化政治引领,有效推动「党建+政务服务」深度融合

近年来,黔东南州政务服务系统始终坚持以高质量党建引领政务服务高质量发展,以组织建设、党员教育、党支部活动、服务群众、共建互助、正风肃纪“六个维度”为主线推动政务服务提质增效。

打造“贵人服务”党建服务品牌。通过深入实施“党建+审批”“党建+服务”“党建+队伍”等融合工程,创新设立功能型党小组、党员责任区、党员先锋岗、党员服务队,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用赋能政务服务新发展。州政务服务中心获评州直机关“四有”党建品牌,《州政务服务中心“六个维度”推进党建和业务工作深度融合》实践案例作为州直机关工委典型展播案例。

全面深化模范机关廉洁大厅创建。政务服务是党委政府为民服务的窗口和平台,州政务服务中心始终突出政治机关定位,党组织和广大党员干部切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,通过“党员先锋岗”“红旗窗口”“服务之星”、承诺践诺,亮身份等举措,积极推出延时办、预约办、错时办、上门办、帮办代办等服务,深入推动廉洁机关、清廉窗口建设。先后荣获全国节约型机关、全省文明单位、贵州省推动高质量发展成效明显单位等28项国家、省、州荣誉。

建强基层党组织战斗堡垒。在全省政务服务大厅创新设置“综合服务、民生服务、企业服务、专项攻坚”4个功能型党小组,推动党建与业务同频共振。2022年在全省政务服务能力和水平监测中,州本级和4个县(市)获得全省市(县)“非常高”等次,标志着黔东南州政务服务进入全省“第一梯队”。州政务服务中心党支部获评州级“标准化规范化建设示范党支部”和“先进基层党组织”等荣誉称号。

抓实标准化规范化便利化,推动政务服务能力持续跃升

近年来,黔东南州政务服务系统始终以政务服务“三化”为核心任务,持续推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

全面规范政务服务事项清单。2022年黔东南州在全省率先完成了州、县、乡、村四级政务服务事项的标准化动态化管理,统一将依申请办理的行政许可、行政确认等行政权力事项和公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、住房保障等公共服务事项全部纳入各级政务服务大厅一站式办理。通过统一编制涵盖42个州直部门、711个县级部门、217个乡镇(街道)、2438个村居共22万个事项办事指南,首次实现政务服务事项在事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素全州范围内统一。

切实提升政务服务依法审批水平。在政务服务过程中严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。紧盯推诿扯皮、敷衍塞责、冷硬横推、故意刁难、吃拿卡要等五个方面持续开展政务服务领域突出问题集中整治,杜绝政务服务事项办理中额外增加或变相增加办理环节和申请材料,切实解决企业和群众办事难、办事繁、办事慢等问题。持续深化“一窗通办”“2+2”模式改革,州本级和16个县(市)政务服务大厅全面构建“自然人+法人、咨询+投诉”2+2服务形态。2025年州本级和14个县级大厅推行“综合大一窗”服务,全州政务服务窗口压缩率达82.06%,真正实现“进一扇门、取一个号、到一个窗、办所有事”。

拓展延伸“十五分钟政务服务圈”。自2008年启动政务服务中心建设以来,17个县级以上政务服务大厅、217个乡镇便民服务站、2438个村居便民服务站全面建成。16个县建成7×24小时政务服务自助服务站和网办(智办)服务区,一般政务服务事项“全程网办”率达100%。2023年开展政务服务进商圈、进园区、进景区、进社区、进物业。雷山县将政务服务新增延伸到全县乡镇22家移动营业厅。镇远、天柱、黎平县以帮办代办形式将政务服务新增延伸到87个村居社区,泛在可及的政务服务体系基本形成。

深化改革创新,切实推动政务服务供给更加科学高效精准

近年来,黔东南州积极对标对表“粤港澳大湾区”大湾区城市以及省内外政务服务最高标准、最高水平,不断推动政务服务办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

建立“高效办成一件事”长效机制。全面落实国家层面发布55项“高效办成一件事”清单,已有市场准入准营、经营发展、注销、退出及出生、入学、生活等41项“一件事”在我州落地,累计办件超54万件。同时,聚焦黔东南州发展需求,创新推出酸汤厂开办、鸭养殖场开办、瑶浴开办等地方特色“一件事”26项,累计办件量达13万余件,大幅精简办事环节。全省率先在“公共场所卫生许可”“烟草经营许可延续”等16个领域38项政务服务事项探索“云勘验”服务,《“云勘验”赋能“高效办成一件事”改革》入选国办典型案例。

创建“企业之家”赋能经营主体发展。以政务服务增值化改革为抓手,围绕企业全生命周期、全要素保障、全经营链条,打造政府、社会、市场三侧协同和资源集成赋能的“企业之家”,构建“6+2”服务体系,梳理发布7大类95项涉企服务清单,助力投资项目加速落地。“企业之家”成立以来,累计汇聚企业需求6117件,已办结6072件,按期办结率100%。常态化开展政银企对接和普法培训,惠及市场主体1.8万家次。在省内首创设立“审批代办服务中心”“工程项目联合审批服务中心”,依托“两中心”提供代办超1.1万件次,办理项目联审1034件,政府投资类项目审批时限压缩25.88%,社会投资类项目审批时限压缩10%。

持续深化营商环境“先行区”改革。以省“一市一示范”为牵引,选取“提升工程项目建设便利度”“提高企业开办水平”“优化经常性涉企服务”三个领域15项任务深化改革,形成公共资源交易“智慧评审”、工程项目分期竣工验收、“标准地”改革、重大项目“联审联批”等19项制度成果。依托政务服务大厅,打造覆盖州、县(市)、乡镇(街道)三级的政务服务咨询统一接听,网办一对一辅导,事项网上申请可办的“黔东南州政务e办中心”,为企业群众提供AI智能办、人工辅助办服务。出台贵州省首个“12345热线接听即办工作机制”,整合各级各类服务热线27条,建立健全12345热线与110、119、120、水、电、气等公共事业服务热线联动处置机制,推行提级交办、吹哨报道、诉求直达等服务。自2019年黔东南12345热线开通以来,累计接听来电193万通,按期办结率99.54%,服务满意率99.97%,获评“2023年度全州走好网上群众路线工作优秀案例”和“十佳市政及公共事业热线”。

征程万里风正劲,重任千钧再出发。站在黔东南苗族侗族自治州成立70周年的历史新起点,黔东南州政务服务系统将牢记为民服务初心使命,把政务服务提质增效融入中国式现代化建设全局,着力建设泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系,持续优化营商环境,全面提升行政效能,以一流政务软实力激活发展新动能,为全州经济社会高质量发展提供有力支撑。



12345政务服务热线



群众赠送锦旗



黔东南州政务服务中心贵人智办 AI服务区



黔东南州政务服务中心