

擦亮爽爽贵阳城市名片
谱写新时代强省会新篇章



群众在贵阳市政务服务中心咨询。

打造便捷高效的政务服务

——2024年贵阳市政务服务工作综述

这一年,高效落地国办13个“一件事”,实现企业群众办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。这一年,构建市县乡村四级贯通政务服务体系,畅通了服务群众的“最后一百米”,企业群众办事更便捷。

2024年,贵阳市政务服务中心以“五个一办”为统领,大力推进“五个通办”,拓展“企业之家”增值服务,全力推动政务服务标准化、规范化、便利化,努力营造便捷高效的政务环境。

数据显示,2024年全市政务服务办件量为785万件,群众评价满意度99.99%。

落实“高效办成一件事” 最大限度利企便民

2024年1月,国务院就“高效办成一件事”作出系列重要部署,进一步优化政务服务,提升行政效能。

“高效办成一件事”集成多个事项跨部门、跨层级、跨区域。为破解落实难题,贵阳“一盘棋”部署、“一体化”推进、“一条心”攻坚、“一股绳”作战,推动“高效办成一件事”落地落实。

构建“一盘棋”工作格局——市政务中心通过“一件事一调度”、重点事项专题调度、试点区县实地督导等工作方式,形成市级统筹、部门协同、整体联动、线上线下融通的工作机制。

高效落地国办13个“一件事”——

贵阳市承担全省10个“一件事”改革试点任务,在全省率先落地开办餐饮店、企业上市、企业注销、退休等多个“一件事”,为全面推广“高效办成一件事”提供贵阳经验。其中,南明区将失业金停发、企业职工养老保险一般信息变更2个事项纳入退休“一件事”服务范围,打造了退休“一件事”升级版。

2024年,市区两级累计办件38.9万件,办理时限减少60%,申请材料减少58%,跑动次数减少82%,申请表单减少80%,办理环节减少

85%,企业群众满意度大幅提升。

创新推出贵阳特色“一件事”——

在本级,找准改革创新发力点,推出占用城市道路审批、会展、小微型汽车租赁等11个市级特色“一件事”,2024年,累计办件量1万余件。

在区(市、县、开发区),鼓励创新推出“开设便利店”“摩托车年审”“高龄老人生活补贴”等7个区县特色“一件事”累计办理3000余件。

强化场景拓展“延伸办”——推动“一件事”向园区延伸。

重点围绕企业从开办到注销全生命周期的重要阶段,将企业开办、企业信息变更、信用修复等6个国办“一件事”纳入园区办理。鼓励各园区结合自身产业特点创新推出交地即交证“一件事”、验收即发证“一件事”等园区特色“一件事”。2024年,园区“一件事”累计办理2万余件。

同时,创新推动“一件事”向商圈延伸。依托贵阳市中华南路商圈和金融城“企业之家”,将开办餐饮店、开办企业等8个涉企服务“一件事”延伸到商圈,方便企业就近办理。

拓展“企业之家”服务 精准助企发展

优化服务只有进行时,没有完成时。

从企业视角出发,2024年,贵阳聚焦各类企业特别是民营企业、中小微企业生产经营重点环节,深化构建服务全链条、全生产要素、全生命周期的“企业之家”。

为全渠道了解企业需求,在线上,“企业之家”与“贵州营商环境数据反馈分析平台”、12345政务服务便民热线等平台互联互通,收集企业诉求。在线下,通过商会轮值、领导包保等方式,实地走访企业了解诉求;通过综合窗口、投诉举报窗口收集企业“疑难杂症”,有效解决原来诉求渠道多、精准办理难的问题。

为全方位提供精准服务,组建了涵盖司法、金融、工商联、投促等43个行业部门的企业服务专员队

伍,共1000余人,实现涉企服务资源更集中,服务企业诉求更高效。

为高质量满足群众需求,通过简单问题当场即时办、复杂问题横向协调办、跨区问题纵向协同办、困难问题领导调度办等方式,形成纵横贯通、高效协同的工作格局,企业诉求只需“一地一次报送”,交由“企业之家”牵头会同地方、部门开展“综合会诊”。

现在的贵阳,企业办事越来越便利。

“企业之家”创建以来,共帮助8000余家企业解决1.2万件诉求。其中,为市县两级中小企业成功协调融资贷款1.75亿元,帮助3519家企业吸引人才11.9万人。

这一年,贵阳依托“企业之家”拓展了服务半径。

探索服务企业的“政务+金融”模式——

2024年5月9日,全市首家投运的政银合作便民服务站揭牌。群众和企业可以通过“柜台人工+智能机器+手机App”的方式,办理社保卡补领、公积金缴存登记、医保参保、企业开办等3000余项政务服务业务,打通涉企服务“最后一公里”。

目前,云岩区、南明区、观山湖区、乌当区、花溪区、清镇市已相继落地运行“政务+金融”服务模式,为区内企业提供更加便捷、高效的政务服务与金融服务。

探索服务企业的“政务+园区”模式——

乌当园区共有规模以上工业企业70家,其他中小企业约100

家。聚焦企业所需、所盼、所盼,乌当区设置“园区事园区办”帮代办咨询服务窗口,组建专业“帮代办”队伍,通过现场办理、全程网办、异地通办、协同联办、免费代办等方式,为园区企业提供“一站式”服务。2024年,“园区事园区办”窗口共为园区企业办理各类事项70余件。

探索服务企业的“政务+商圈”模式——

2024年12月16日,观山湖区“企业之家”商圈服务站在贵州金融城9号楼正式开放,作为全省首家进驻商圈的“企业之家”服务站,为入驻金融城楼宇的1.6万余家企业提供精准涉企服务。

数据显示,2024年,贵阳成功探索多种涉企服务模式,让企业办事更便利,全年累计办件6000余件。

构建四级政务服务体系 畅通“最后一百米”

以往,各单位“摆摊式”分散设置窗口,未进行事项整合。群众和企业办事,需要在不同区域寻找办事窗口,影响办事便利性;前台窗口人员“忙闲不均”,业务较多的窗口排队拥挤。

2024年,贵阳市持续深化“一窗通办‘2+2’”改革提质增效,推动实体大厅高质量建设,打造办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化的政务服务环境。

改革后,市区两级政务大厅窗口总数由1113个减少到478个,缩减率达43%,政务服务事项时限压缩率达82.95%,已减办理申请材料170个。

延伸服务触角到基层,让政务服务“沉”下去,贵阳贯通市县乡村四级政务服务。

在乡镇(街道)建设便民服务中心,全市144个乡镇(街道)共设置324个综合窗口,承接95项业务。

在村(社区)建设便民服务站,全市1616个村(社区)共设置1708个综合窗口,办理各类证明出具、参保登记、老年证办理等与群众生活息息相关的业务。

搭建由1010名综窗人员和部门人员组成的覆盖市、县、乡(街道)、村(居)四级的政务服务帮代办队伍;全市共提供帮代办办服务317386件。

市、县(区、开发区)两级政务大厅持续坚持“午间不休”,办理群众业务10万余件;为企业群众提供免费邮寄42129次。

2024年,贵阳聚焦基层政务服务能力弱、资源不足等问题,让政务服务“沉”下去。

清镇市创新将45个高频公共事项授权至城区3个街道1个乡镇办理,帮助安装高拍仪等必要设施设备,打造集咨询引导、帮代办办、政策查询、休息等候于一体的政务服务“便利店”,最大限度为企业群众提供“办理时间自由,办事地点就近”的优质办服务。

白云区梳理了群众需要办、政

策允许办、远程视频能够办的45个高频政务服务事项和8个“高效办成一件事”(个人事项),依托贵州政务服务网“云坐席”服务,在全省创新打造虚拟“云上综窗”,通过“云上综窗”,线上远程为群众提供“一对一”业务咨询、材料审核、业务办理等政务服务,实现政务服务“零跑腿”“远程即办”。

现在的贵阳,构建了市县乡村四级贯通政务服务体系,实现四级窗口联动无差别受理,事项综合受理比例达100%,办事效率提速50%以上。

群众在观山湖区政务大厅办理业务。

群众在市政务大厅办理业务。

云岩区太平路“企业之家”涉企服务专员为群众答疑解惑。