

天门市“放管服”改革 简报

2023 年第 5 期

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023 年 11 月 22 日

优化便民服务流程 助推改革落地见效

今年以来，天门市公安局聚焦“高效办成一件事”，以市场主体需求为导向，以制度创新、流程再造为重点，优化制度供给，在省厅业务部门指导下推行我市旅馆业“一业一证”改革，将旅馆业涉及的 9 项许可事项并联审批，核发一张综合证，实现旅馆业许可“一单告知、一书承诺、一表申请、一窗受理、一次核查、一并审批、一证准营”，最大程度利企便民。

一、以服务发展为导向，增强行动自觉。一是领导重视。市局主要领导高度重视营商环境建设，治安部门对标对表，提升政治自觉、思想自觉和行动自觉，破除优化营商环境中“不会为、

不作为、乱作为”等问题，高标准开展便民利企服务，并亲自担任旅馆业“一业一证”改革负责人，统筹协调推进。**二是强力推进。**市局分管领导定期召集治安、信息中心、法制等警种单位研究具体措施，并提出明确要求。市公安局积极与卫健、消防救援、市场监管、住建、烟草、文旅、体育等相关部门密集会商，定期研判，解决行业改革规范编制、系统对接等具体问题。**三是提供支撑。**按照《全省公安机关服务保障企业发展持续深入优化营商环境若干措施》，市公安局将旅馆“一业一证”改革作为工作重点，并同卫健、消防救援、市场监管、住建、文旅、烟草等相关行业主管部门对旅馆业涉及的9项审批事项从许可条件、办理流程、审批时限等11个方面进行梳理编制，并汇报相关部门共同印发《旅馆业综合许可办事指南》，为改革提供政策支撑。截至目前，市公安局共办理旅馆业《特种行业许可证》及综合许可证17份，为企业缩短办证时间60天。

二、以群众需求为导向，优化制度创新。一是精减材料。在不改变旅馆行业相关部门规定的准入许可条件前提下，对旅馆行业涉及的9项许可事项的审批条件进行标准化集成，将分头提交的83项申请材料采用告知承诺审批，压减至26项，形成一张全面、准确、清晰、易懂的告知单，实现“一单告知”申请人许可条

件和应当提交的材料。基于集成后的行业准入条件和信息要素，将旅馆行业市场准入许可涉及的 9 张申请表归并整合，实行“一表申请”。**二是压缩时间。**实行行政许可部门间数据共享，最大限度为开办旅馆压缩办证时间。今年 4 月 20 日，天门汉庭酒店在具备基本开业条件下提出申请，要求赶在“五一”黄金周前出证，共涉及旅馆特种行业、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查意见书、食品安全、公共场所卫生等 4 项行政许可。以前，汉庭酒店需分别四个行政许可单位提交申请及相关材料，至少需 1 个月。实行数据共享后，该企业只提供了一套资料，在 3 个工作日内就拿到了《旅馆业综合许可证》，汉庭酒店如期在“五一”黄金周前开门营业，实现了企业利益最大化。**三是一并复审。**为最大限度减少对企业的影响，将多个部门需分别进行现场核查事项进行合并，市公安局主动担当，靠前服务，牵头负责组织相关审批部门进行合联核查，整改意见一口靠知、整改情况一趟复审，为申请人节约大量时间和精力。

三、以便民利民为导向，重塑审批流程。一是优化审批系统。围绕高效办成一件事，着力减时间、减环节、减证明、减跑动次数，依托湖北政务服务网和湖北公安政务服务网，优化审批模块，利用信息共享，实现业务数据流对接，使用一个系统、一个平台、

一条龙服务，加快改革进程，更好为群众和企业提供系统服务。

二是优化审批模式。在市政务服务中心开设“一业一证”综合服务窗口，依托“一业一证”审批系统，公安、卫健等 9 个部门可同步获取受理信息和相关前置部门的办理信息，依法定职权并联审批、限时办结，分别出证后，将旅馆业行业准入涉及的多张许可证（批文）整合为一张行业综合许可证，集成有关单项法定许可证信息，由履行政府综合审批职责的机构统一制发“旅馆行业综合许可证”，一并发放旅馆行业相关的 9 项许可事项的法定许可证或审批文件，实现旅馆行业 9 项行政审批事项线上“一网通办”“一事联办”、线下“一窗受理”“统一出件”。同时，将该单位相关信息上传省政务服务网“电子证照库”生成对应的电子证照，为企业开展网上经营提供便利。

三是优化审批服务。针对基层群众不会开展线上申办，市公安局在市政务服务中心设立的“一业一证”窗口，安排帮办、代办人员驻点服务宣传，并配备必要的设施和设备，协助其使用系统开展“一业一证”申办工作，大力推行在线申请、在线受理、邮递送达、不见面审批，切实做到“让群众少跑腿、让数据多跑路”，让企业和群众有更多的获得感。

（供稿：市公安局）

“五化”模式打造 乡镇“一站式”便民服务中心

为进一步深化“放管服”改革，推动政务服务向基层延伸，市政务服务和大数据管理局创新五化举措，打通服务企业群众的“最后一公里”，有效破解基层群众办事来回跑、多头跑的难题，不断提升群众的获得感和满意度。

一是场所建设标准化。各地按照“六区”建设要求完成对大厅的升级改造，咨询导办区设置咨询服务台，公示咨询服务电话和投诉监督电话；综合受理区配备电脑、打印复印机、高拍仪、服务评价器等办公设备；后台审批区按照相对集中的原则参照一般政府部门办公区域设置；自助网办区配备填表桌台、自助服务终端、电脑、打印机、高拍仪（扫描仪）等；休息等候区结合“爱心驿站”配备常用的便民服务设施；政务公开区配备宣传陈列架、宣传栏、电子信息屏等。

二是审批流程规范化。按照“无差别综合办事窗口+分领域综合办事窗口”的模式设置前台受理窗口，整合部门资源和人员力量，从公安、市场监管、人社、医保等工作人员中选拔业务能力强、群众工作经验丰富人员，担任受理人员，审批人员进驻后台办公，基本实现“前台综合受理、后台分类审批”，并根据系统打通和数据共享情况，持续推动分领域综合办事窗口向无差别综合

办事窗口转变。同时设立了“办不成事”反映窗口，受理服务对象投诉和解决服务对象办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

三是人员配备专业化。市级统一为各乡镇配备2名政务专员，承担咨询引导、帮办代办和综合窗口受理工作，强化队伍综合能力提升，来自26个乡镇办场的便民服务中心管理人员、综合窗口服务人员、政务专员等300余人分两批参与培训，通过集中授课、现场教学、实地参观等相结合的方式，围绕“放管服”改革政策和工作任务、政务服务业务能力提升、考核指标分析、公共服务能力培养等方面，从宏观政策、具体业务、作风素质三个维度，以政务体系、岗位职责及规范、政务礼仪、投诉应急处理等为内容进行授课。

四是服务延伸便利化。目前，26个乡镇便民中心自助服务专区全部投放自助终端，实现乡镇自助服务全覆盖，终端年办件量超3万余件，为企业和群众节省了2千余小时的办事时间。先后分三批梳理人社、民政、卫健、医保、残联等12个部门共188项政务服务事项下沉到乡镇、村（社区），大幅提升“就近办”能力，同时分批组织相关工作人员进行业务培训，确保下沉事项落实落地，共产生办件28万余件。专业帮办代办队伍推行线下帮办代办无障碍服务，针对重点高频民生事项以及各种特殊群体提供免费帮办代办服务，群众满意率99.8%。

五是云端帮办智能化。“天门市云端导办服务平台”在湖北政

务服务网正式上线运行，打破传统线下帮办模式，采用创新型服务模式，线上申请即服务，为办事人员提供边聊边办服务场景，通过询问+确认+提交三段式问答、远程音视频交互、远程桌面共享等方式，给群众指明办事方向，为办事人员提供全流程线上导办服务。办事人员、客服人员、管理人员从对应服务入口登陆，实现多端登陆，一次办成的服务体验，可实现与群众“面对面、屏对屏”的零接触服务新模式。

（供稿：市政务局）

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023年11月22日印发
