

天门市“放管服”改革 简报

2023年第1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7月24日

编者按：今年以来，天门市始终坚持以人民为中心的思想，紧紧围绕高质量发展主题，深化推进“放管服”改革，持续“减环节、优流程、提质效、强服务”，做好简政放权的“减法”、做实放管结合的“加法”、做强优化服务的“乘法”，加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，着力激发高质量发展内生动力，取得了积极成效。现摘要部分单位做法分期刊发，供相互交流学习。

政务“外卖”“送货”到家 天门市以小切口推动大改革

天门市锚定政务服务“供给侧”提质增效目标，系统推进“放管服”改革纵深发展，坚持问题导向、需求导向，以政务“外卖”

“送货”到家，做实做细“上门办、巡回办”服务，走出了一条以小切口推动大改革的实践创新之路。

一、结合民生所需，明晰服务边界。一是明确服务理念。根据基层群众呼声，“上门办、巡回办”是以专业化、立体化、精细化举措，精准解决特殊群体、特殊事项、特殊场景的办事难问题，打通群众办事“最后一公里”。二是明确服务对象。结合日常高频事项，通过广泛征求意见和建议，多轮认真研判后，确定了以“老、弱、病、残、孕”和出行不便等特殊群体为服务主体，形成服务主体清单。三是明确服务事项。根据服务主体，梳理出医保、人社、民政、不动产过户、扶残助残、宅基地申办等高频事项，形成最小颗粒化 200 项清单。四是明确服务场景。针对事项最小颗粒化清单，梳理出需多部门联办联测，多单位审批，多单元协办的场景清单 675 项，大大减少了企业跑腿次数，提高了企业群众办事满意度和获得感。

二、构建立体感知，提供便捷服务。一是畅通需求渠道。整合现有资源，构建了以 12345 热线、微信公众号、二维码、办公室电话、自助机一键呼叫、电视政务一码通等多维度需求反馈架构，实现 24 小时政务服务需求反馈城乡一体全覆盖。二是打造多维“基站”。依托政务服务基础，拓展了远程一键办、一码办、电视办、政务小屋、网络政务、12345 政务、移动政务、微信政务、云上政务等服务和感知场景，实现了企业和群众需求反馈线上线下双轮驱动，全方位满足不同群体的服务需求。

三、组建模块专班，细化责任分工。一是分级分层。按照市、镇、村（社区）、园（经济开发区园区）的区位划分，组建四级“上门办、巡回办”服务团队，按照政务服务办理权限，分层开展服务。二是模块组合。根据办理大项，按主管部门 AB 角组建“上门办、巡回办”工作专班，每个专班人员由业务骨干和窗口工作人员组成，根据工作实际需求，制定了三个操作手册：政策解读手册、办理指南手册、联系人员手册。三是明晰责任。根据事项管理权限和服务权限，推行一次性告知、首问负责、首席负责、限时办结工作制度。结合办事指南要素界定，形成明晰的市、镇、村（社区）、园（经济开发区园区）办理人员权责清单。四是强化培训。按照“全科医生”的工作标准，对专班成员进行系统业务培训，提升专班工作人员解决实际问题的能力和水平。

四、制定组织架构，明确办理流程。一是响应快速化、服务精准化。5 月份，下发上门办、巡回办的通知后，要求乡镇（街道）、村（社区）提前宣传发动，全面摸底排查，对老、弱、病、残、孕等人群有办事需求的进行登记，做到重点人群全覆盖。每到一乡镇，都制定工作流程，要求办事群众提前准备好基本信息材料，由“上门办、巡回办”工作专班成员扫描相关材料后在网上进行提交，后台工作人员进行审核。二是专班模块化、事项联办化。整合“上门办、巡回办”工作专班，大力推进“一件事一次办”，上线“一事联办”主题 54 项，“一表制”“导引式”主

题 169 项。三是办理一次化、流程便捷化。深化“四减”“四办”改革，累计为企业群众办事减时限 86%、减流程 70%、共享“免提交”高频证照 17109 本，所有“上门办、巡回办”事项全部承诺“一次不用跑”。

五、形成工作闭环，确保事项办好。一是统筹可视。需求统一汇聚，情形统一分析，任务统一派单，人员统一安排，难点统一协商。二是流程可塑。依法依规、依流程办理，可重塑、可追溯，优化服务，做到服务“双减双优”。三是过程可见。办理时限告知、办理过程通知，通过电话、短信、微信、网上大厅等多种途径向群众告知事项办理进度。四是服务可评。围绕办事流程、服务效果等方面，设置五个评价档次（非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意），积极组织引导企业群众参与“一事一评”，着力推动“以评促改”，倒逼“上门办、巡回办”工作人员提供优质的“好评”服务。五是质效可感。定期回头看检查，定期深入基层一线问计于民、问需于民，对群众满意度进行调查回访，找准提升政务服务质效努力的方向，对症下药，用干部的“辛苦指数”换取群众的“满意指数”。六是失责可追。完善“好差评”工作机制，对“上门办、巡回办”服务中不作为、慢作为、乱作为，反复被差评、投诉的，严肃问责。

（供稿：市政务局）

72 项服务事项“下沉” 推动群众满意“上升”

今年以来，市人社局深植以人民为中心理念，深耕“放管服”改革，实施社保服务“下沉办、就近办”攻坚行动，推动“最多跑一次”升级为“就近跑一次”，积极打造“15 分钟社保便民服务圈”。截至 2023 年 6 月 30 日，市人社局已下沉镇级事项 72 项，各乡镇下沉事项办件总人数达 66668 人次，其中就业困难人员社保补贴申领事项累计办理 7261 个次，社保卡相关业务累计办理 59360 个次，创业担保贷款申请事项累计办理 47 个次。

一、聚焦民生所需，寻找破题之钥

市人社局把解决群众办事路程远、不便利的问题作为“放管服”改革攻坚重点，对标国家“个人事项向基层集中，让群众办事更近一步”工作要求，攻坚服务“下沉办、就近办”，让群众办事更近更快更便利。一是充分调研，科学决策。班子成员带头深入一线窗口、实地走访开展社保经办服务专题调研，明确了社保“下沉办、就近办”的思路、定位、举措和路径，在前两批 17 项基础上，推动灵活就业人员参保登记、个人信息修改等第三批 55 项人社业务下沉到镇级办理。二是强化领导，专班推进。成立由“一把手”亲自指挥，主管领导具体负责的社保“下沉办、就近办”工作专班，召开 7 次专题会议研究推进“下沉”工作。三是建章立制，系统推进。建立实时沟通、定期会商、及时处置工作机制，研究

制定社保“下沉办、就近办”工作方案，制定时间表、路线图和任务书，明确完成时限和责任分工，形成自上而下、层层负责的工作推进体系，以项目化、清单化推动各项任务，确保序时推进。

二、坚持跳起摸高，延伸服务网络

市人社局前瞻性布局，大胆性突破，对标先进，创新服务。

一是学习先进经验，探索天门实际。采取线上学和现场学相结合的方式，组织社保经办机构深入学习借鉴黄石、孝感等地开展“下沉”的先进经验，立足天门实际，探索建立以市本级社保经办大厅为核心、3个城区办事处政务大厅为支点、26个乡镇服务中心窗口为支撑和N个银行网点为分支的“1+29+N”15分钟社保服务框架。

二是抓牢核心要素，发挥最优效能。对服务网点进行实地调研，摸清各网点周边居民分布、人员构成等基本情况，有的放矢，做好人的工作，培训社保专员，建立服务网点“社保专员”定期跟岗轮训机制，编写《“下沉”社保业务经办流程培训手册》，为“社保专员”量身定制为期半个月的社保业务培训，确保各乡镇应培尽培，并在运行过程中常态化根据乡镇需求多种形式全方位完善培训供给，有效提升工作人员社保业务经办能力。

三是坚持先立后破，由点及面覆盖。按照“试点先行、分步推进、成熟一批、推广一批”的模式，采取走流程、业务讲解、业务演示、应急演练等方法，对各服务网点窗口进行压力测试，测试合格方可“开门营业”，最大程度保障群众办事顺畅顺利需求。

三、强化工匠意识，确保工作质效

市人社局对“下沉办、就近办”工作精细化管理、精准推进，有效拓展人社服务空间、延伸服务时间、提升服务质量。一是**锚定基层所需，梳理下沉事项**。按照基层所需“低风险、高频次、易办理”的原则，认真梳理了社保卡申领补换、就业困难人员社保补贴申领、创业担保贷款申请等 72 项事项下沉乡镇（街道办事处）；同时推进高频社保政务服务进银行网点，办事群众可通过全市建行网点智慧柜员机办理社保缴费信息查询、领取待遇资格认证、缴纳灵活就业养老保险费、城乡居民养老保险费、企业职工基本养老保险关系转移等 44 个高频社保服务事项，极大的提高了群众便利度，进一步减少了市社保大厅服务人群数量。二是**坚持精益求精，构筑服务闭环**。市人社局对每一个下沉事项提供一对一业务解读人及联系方式，并同步动态公开；镇村社保工作人员可以通过电话、微信、视频等各类线上线下渠道获得实时、及时、永续的业务指导支撑。三是**坚持放管结合，加强质量监管**。市人社局各相关科室、二级单位定期会商或调度工作进展情况，组建市社保中心“巡回服务专员”队伍，开展“走流程”活动，建立在一线发现问题、研究问题、解决问题的机制，收集汇总、协调解决下沉工作中遇到的各类问题，确保资源服务平台“放得下”，基层“接得住”，群众“办得好”。四是**坚持内外因结合，加大宣传推广**。市人社局立体进行政策宣传，线上通过市政府门户网站、

微信公众号、鄂汇办等，线下在市政务服务大厅、乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站，通过电子大屏、易拉宝、宣传册等渠道强化下沉事项清单、办事指南公开，营造公开、透明、高效的服务环境；同时及时进行经验总结推介，在天门日报等媒体对下沉工作进行专门报道，进一步提高群众的知晓度。

（供稿：市人社局）