



全力推进温馨高效服务型政府建设 全力书写禹会政通业兴新篇章

让每一次的奔走都充实而有意义，让每一次的办理都圆满且有回应。在禹会区，“一件事”被赋予“一次办”的承诺，“禹快办”升级为“愉快办”的服务体验。这里有真诚温暖的笑脸，这里有简洁高效的效率，这些都是禹会区人民政府政务服务中心用心用情为群众服务的真切体现。

禹会区聚焦优化营商环境，立足政务服务职能定位，着力提升工作效能，推进更富温馨的“服务型”政府建设，压缩行政许可事项的平均承诺时间不超过21.2个小时，“办不成事”反映窗口去年办件数3件，咨询数17件。着力打造新时代“第一等”营商环境，涉企服务窗口办件数15件，咨询数25件，累计为80余家次企业兑现惠企政策资金一千万余元，实现“禹快办”到“愉快办”的服务升级。

打造服务品牌

“加”出速度效率不断升级

禹会区人民政府政务服务中心推行周末轮岗和预约服务制度，设立涉企服务窗口，“办不成事”反映窗口基础上，推出“禹快办、愉快办”服务，持续优化营商环境、改进工作作风、提升服务能力、优化服务体验。“禹快办、愉快办”政务服务新模式入选蚌埠市“政务服务十佳案例”。

启动“一把手”走流程，强化部门联动。禹会区数据资源管理局结合“窗口轮岗值班”制度在大厅开展“一把手”帮办代办服务，对前来办事的群众主动询问、细致引导、精准获取群众诉求，免费提供帮办代办服务，申请人只需提供办理事项所需材料，由“一把手”结合事项，选取自助机、自助电脑等不同办理方式，采取最优解决方案，指导、协助完成相关工作。有效强化了部门联动，压实了窗口业务人员责任，提高了区直各部门对政务服务工作的重视程度，促进了各部门业务能力和服务效率提升。

结合首席服务官制度，强化窗口服务。禹会区人民政府政务服务中心在设立涉企服务专窗的基础上，结合现有首席服务官制度，将政务服务大厅的专窗服务向纵

深延展。对不涉及审批服务的企业诉求，窗口协调员“一口”受理，做好台账登记，按要求录入“四送一服”综合服务平台转办受理外，会根据企业需求，对接相关单位的首席服务官，做到窗口专人受理、平台专人转办、部门专人接办，严格落实好首问责任，真情服务群众、顶格服务企业。成立“禹快办、愉快办”服务“青年突击队”和党员服务岗，实行大厅精细化管理，为老、孕、残、军等群体开设绿色通道，形成线上、线下无缝链接的一体化政务服务新格局。

严格回访监督机制，强化服务监管。禹会区人民政府政务服务中心为进一步规范政务服务大厅窗口工作流程，完善工作机制，设置了整改、监督、通报、满意度回访闭环管理机制。成立“禹快办、愉快办”满意度回访专班，形成“日结回访”机制，安排专人对业务办理情况进行跟踪回访，推行企业开办事项，当日办结、当日回访，即时查找问题。2023年以来，全区企业设立登记2048家，提供免费刻章服务1993套，回访办事群众1000余人次，满意度达99.99%，评价整改率100%。



聚焦市场主体

“减”上破题优化营商环境

秉持“禹会所能、市场所向”，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，持续做优“一网一门一次”改革、推动“一件事一次办”、做实7×24小时“不打烊”“随时办”政务服务。

减证便民无纸化，办事便捷再升级。打造46项政务服务事项“免证办”，居民身份证、出生医学证明、残疾人证等15项证照实现自助材料核验。累计上线政务服务地图272条，教育类45条，并同步学区热点服务、医疗卫生类101条，银行类11条，汇聚全区政务服务和便民服务至“一张图”展示，推动打造市民身边的政务服务圈。

企业开办专窗实现企业开办“零成本”、全过程“一站式”服务，4小时内完成企业开办所有事项审批，企业满意率达到100%，同步提供公章刻制、证件快递、项目帮办、窗口导服、预约办理、延时办理等多项免费服务。区数据资源局智慧核验打造政务服务事项“免证办”获得市级创新案例。

数据赋能智能化，放管结合再优化。以窗口扫码“免证办”为基础，试点“一件事一次办”系统，实现多部门线上联合办件，群众开店一揽子证照一次申请办理。禹会区市场监管局窗口探索打破地域限制，发出全市首张跨县区“一照多址”营业执照，切实

实现企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变；将“个转企”办理环节从4个以上缩减为1个，办理时间从10天以上压缩至当日办结，发出全市首份个转企营业执照，鼓励和引导辖区内符合条件的个体工商户转型升级为企业，促进经营主体提质升级。电子证照实时制证，添加证照流程170条，覆盖证照90条。禹会区市场监管局窗口发出全市首份电子印章，让企业和群众充分享受政务服务数字化改革带来的便捷，告别了开办企业必须刻制实体印章的时代，蚌埠禹联物联网科技有限公司成为我市企业电子印章免费发放的第一家受惠公司。

实现多元多面

“优”上发力扎实惠企便民

禹会区市场监管局窗口积极推行“证前指导”改革，针对与人民群众密切相关的食品生产、食品经营、食品小作坊、小餐饮、药品零售、第三类医疗器械经营等事项，打破许可申请先筹备再上报的传统流程，截至目前，“证前指导+审批提速”共办理许可证200余户，指导布局装修150余次，指导设备选购50余次，提前发现各类问题100余处，为企业节约成本数十万元。《证前指导一小步、服务群众一大步》被评为全市“一改两为”十大典型案例。

禹会区市场监管局率先试行经营主体登记确认制，建立了以“自主申报+信用承诺”登记体系为核心，以形式审查、

信息化查验和标准化登记为手段，以便利化退出机制为补充，以事前事中事后信用监管为保障的经营主体登记确认制工作模式。办理了全市首份经营主体确认制改革。截至目前共办理相关办件181件。

禹会区税务局打造“10分钟”办税圈，及时关注和满足特殊人群、特殊事项办理需求，持续拓宽“简事快办”通道，将个体户清税证明、个税扣缴端密码重置等业务调整为专窗受理，平均办理时间缩短至1分钟。打造“小事不出分局，大事不出区局，矛盾就地化解”的新时代“枫桥式”办税服务厅，2023年至今累计处理税费争议30件，办结率100%，矛盾纠纷基层化解率

100%，调解满意度100%。

另外，建立“数电票”工作专班和运维团队，对第一批95家试点单位，辅导实际开票人员实名认证，报送第二批690户、第三批1201户扩围名单。多路径多层次做好“数电票”宣传工作。扩围工作开展以来，累计开具数电票219份，其中专用发票80份、普通发票139份。

政通于合，人和业兴。禹会区将以深化改革为主线，以服务群众和市场主体满意度为标准，持续做好服务“加减法”，做优营商环境“乘法”，全面推动政务服务体系建设高质量发展，为全区经济社会高质量发展营造优质的政务环境。



本版文字由蚌埠融媒体中心记者 李景 采写
特约组稿 耿琪
本版图片由禹会区委宣传部提供