南川

在南川区政务服务中心2楼，政务办主任办公室门口，赫然挂着一块“政务服务作战指挥部”的牌子。

以行政服务大厅为“主战场”，把政务服务能力提升工作视作一场“攻坚战”“关键战”，排期攻坚、挂图作战，啃硬骨头、涉险滩，是近年来南川区营商环境加速向好，深受企业、群众盛赞的重要原因。

船到中流浪更急、人到半山路更陡。南川的政务服务能力建设工作一直在路上。

去年以来，南川区以“我为群众办实事”实践活动为契机，在总结过往“问需于民”的基础上，提出打造“七彩政务大厅”的创新举措，努力在企业、群众和政府之间搭建一道“七彩连心桥”，对政务服务能力提升再一次进行积极探索。

创新“七彩政务服务” 持续优化营商环境

南川区政务服务大厅 任前蔚/摄

红色先锋型

——党建引领，充分发挥党员先锋模范作用

在南川区政务服务大厅，“有困难找党员”的标识标牌随处可见。

充分发挥“党建”引领作用，促进“党务+政务+服务”的深度融合，是南川推动政务服务能力建设的一大鲜明特点。

一个党员就是一面旗帜。

该区通过设立党员示范岗，制定“十要十不”铁的纪律，开展“如有困难请找党员”“首问党员责任制”等活动，让党员率先“亮职责、亮身份、亮承诺、亮服务”，引导党员立足岗位履职尽责、为民办事争创一流。

一个支部就是一个堡垒。

该区创新设立三条民营企业审批流水线，并将临时党支部建在审批流水线上，对企业实施“一对一”的靠前服务、跟踪服务、现场服务等，深受企业好评。

目前，南川区政务服务大厅的党员和团员占到总人数的一半以上，有了他们的示范带动，整个大厅的服务氛围、办事积极性等都被调动起来了，窗口形象进一步得到优化。

橙色数字型

——数字赋能，依托大数据智能化推动智慧政务建设

畅通“渝快办”、南川政务服务微信公众号、大厅7*24小时自助服务区等智慧政务服务渠道；

全区各部门、各乡镇（街道）政务服务事项上线率达100%，其中各部门公共服务事项承诺办结时限压缩至83.8%，平均跑动次数0.18次，全程网办占比82%；

区级各部门配置电子证照191个，累计生成电子证照74万余个，助推更多政务服务事项“掌上办、一次办”。

近年来，南川区加速实施“互联网+政务服务”深度融合发展，大力推动政务服务事项“应上尽上、全程在线”，助推网上审批大厅与实体政务大厅有机结合，实现线上线下功能互补、融合发展。

当前，南川区“渝快办”网上服务能力从去年年初的全市第13位，上升至第5位。去年，该区政务服务办还获评了《标准化支撑政府数字化转型评估指数全国典型实践50强案例》。

黄色应急型

——应急高效，高度融合12345热线和“互联网+督查”

有困难找政府，就拨打12345热线。

近年来，南川区开通12345政务服务热线，并实行“接诉即办”管理，做到“事事有落实、件件有回应”，确保企业和群众反映诉求不拖延、不超时、不亮灯。

12345热线实现了“一号对外、统一分派、资源共享、归口办理、统一监管”，解决了过去各部门审批服务热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”的问题，有效提升了群众问政咨询服务效率。

与此同时，南川区进一步加大了“互联网+督查”平台管理运营，通过网络监督催办督办，切实推进群众反映的“疑难杂症”，倒逼政务服务升级。

去年，该区12345热线和“互联网+督查”平台共受理办理群众反映事项5715件，办结满意度达到97.5%。

工作人员微笑服务 陈姗/摄

绿色便捷型

——办事提速、服务提质、绿色通道、便民利企

想办事，却不知道找谁？

南川区34个行政审批部门和所有服务事项全部入驻了行政服务大厅，年办理各类政务服务事项超过180万件。

一改过去按不同部门设置不同窗口的常规方式，该区行政服务大厅打通部门之间的限制，创新设置了5个“一窗综办”无差别综合窗口和9个分领域综合窗口。

同时，对窗口工作人员实行首问责任制，让首问人从接件到出件“一管到底”，努力让企业和群众“只进一扇门”“最多跑一次”。

目前，该区共有依申请类行政权力事项1324项，已100%全部纳入“一窗综办”。这意味着，群众和企业可以选择任何一个无差别综合窗口，提交任何业务办理申请。

该大厅设置了2个“一件事一次办”综合窗口，集成95个“一件事套餐”，一站式办理企业和群众眼中完整的“一件事”；另外，大厅还设立了“跨省通办（川渝通办）”窗口2个，方便企业和群众异地办事。

此外，大厅还开通“绿色通道”，对大学生、返乡农民工、老年人、残疾人等人群，提供急事急办、特事特办、全程帮办、上门办理等服务。

青色奋进型

——锐意创新，激发政务服务体系改革活力

“不断想方设法解决问题，是政务服务工作的核心所在。”南川区政务服务管理办公室主任姚涛介绍，积极作为，锐意进取，开拓创新，是做好政务服务工作必不可少的态度。

例如，当企业和群众的合理诉求，遭遇各部门之间的“政策打架”时，就需要通过创新机制体制的方式，来寻求突破。

为此，在国内率先探索推出了介于行政审批局和行政服务中心之间的第三种“审批+服务”方式，由区政务办牵头召集相关部门召开专题协调会，以出台会议纪要的方式，针对不同问题共同制定新的办事路径，使群众能够办成事。

目前，该区通过这一方式，已规范、梳理各类高频事项办事路径110多项。这一创新探索也获评全国优秀政务服务单位“模式革新金雷奖”。

另外，该区还在政务服务大厅创新设立“大厅金融街”，引入7家银行集中入驻，在大厅设置专区开窗接件，为企业提供开户、融资等金融服务，避免企业在政府部门与金融机构之间“来回跑”。

开办企业自助服务区

蓝色公开型

——政务公开、惠企政策公开、廉洁自律

当前，南川区正在全面推进决策、执行、管理、服务、结果等政务公开，积极探索全区权力清单和责任清单的多渠道发布机制，加强政策解读，扩大公众参与，增强公开实效。

其中，该区将重点整合区政务服务中心、乡镇政府(街道办事处)公共服务中心、区档案馆和区图书馆等平台资源，建设“线上+线下”相融合的政务公开专区，以进一步提升该区政务公开标准化、规范化、便利化水平。

同时，该区还将站在企业、群众的角度，分门别类梳理全区各部门惠企惠民政策，并实施动态集中公开，真正实现企业、群众在政策把握上找得到、看得懂、用得着。

此外，该区政务服务大厅还将采取建章立制、集中学习、谈话提醒、氛围营造、电子监察等多措并举的方式，筑牢思想防线，强化制度保障，打造清廉窗口形象。

紫色满意型

——落实政务服务“好差评”、群众满意度及共建共享

悠悠万事，唯民为大。

企业、群众的满意度，是评判政务服务能力高低最权威的“试金石”。

按照“办一次、评一次”的要求，去年，南川政务服务“好差评”系统实现8种评价渠道全覆盖，共汇集评价数据98万余条，好评满意率达99.9%，差评整改率、回访率均达100%。

此外，南川区还创新开展了“最难办事科室群众评”活动，将全区具有行政审批和行政服务职能的近100多个科室作为评议对象，设置“冷、懒、推、乱、贪”5项指标，通过企业、群众评议，每季度评出10个“最难办事科室”，予以通报。

用干部的“紧张指数”换取群众的“满意指数”、地方的“发展指数”、政府的“信任指数”，该评选机制被中央依法治国办评为第一批“全国法治政府建设示范项目”。

此外，围绕“政务服务水平提升”这一主题，南川持续开展“问需于民”“知识大赛”等相关活动，让企业、群众以参与者、体验者、监督者等身份，积极参与到政务服务水平提升过程中来，努力实现营商环境优化成果的共建共享。

王静 刘廷

图片除署名外由南川区委宣传部提供

魅力南川 任前蔚/摄