

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

关于《河南省法治政府建设示范指标体系（市 县级政府 2023 版）》三级指标第 9 项工作的 情况说明

鲁山县全面提升政务服务水平，完善首问负责、一次性告知、自助办理等制度，加快推进政务服务跨省通办，深化一网、一门、一次、推进政务服务便民化。

一、主要举措

（一）制度建设

着力规范部门审批，加强审批服务标准化建设。结合我县政务服务实际，鲁山县政务服务和大数据服务中心在 2019 年 10 月 25 日出台了《鲁山县行政服务中心投诉受理制度、AB 岗工作制、首问负责制、一次性告知制》（鲁行服〔2019〕25 号）并在大厅公示。在 2022 年 3 月 7 日出台了《政务服务自助办理制度》，确保政务服务标准化、规范化、便利化。

（二）跨省通办

鲁山县大力推进“跨省通办”。在大厅一楼设立“跨省通办”窗口，同时在政务服务平台、鲁山县政府门户网站和实体大厅公开发布《鲁山县跨省通办高频事项清单》。其中跨省通办个人事项 246 项，法人事项 228 项。

（三）自助办理

鲁山县政务服务和大数据服务中心大厅于2021年设立24小时自助办理区，设有引导员、张贴有流程图，方便群众自助办理业务。

二、工作成效

（一）鲁山县政务服务和大数据服务中心出台了《鲁山县行政服务中心投诉受理制度、AB岗工作制、首问负责制、一次性告知制》制度。极大提高自身服务水平和市场主体办事体验。

（二）“跨省通办”工作开展以来，鲁山县政务服务和大数据服务中心通过免费邮寄等方式确保群众办事“只进一扇门”，办理业务共计33件。切实提高政务服务便利度。

（三）鲁山县政务服务和大数据服务中心24小时自助办理区建立以来，方便群众办事的同时，也极大的缓解了办事大厅窗口拥堵情况，提高了办事效率。

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

2023年6月30日