

佐证材料目录

- 1、林州市“办不成事”窗口做法经验在全国范围内推广
- 2、国家级媒体推广：林州市精简建筑许可审批“并联审批、限时办结”、林州市“房产+电力”联动过户
- 3、省级媒体推广：红旗渠开发区持续优化营商环境、“税邮双代”掌上申办发票代开、“交房即发证”、红旗渠经济技术开发区和林州市金融办典型案例



直面“痛点”打好营商环境“攻坚战”

河南省人民政府门户网站 www.henan.gov.cn 时间: 2021-08-13 08:42 来源: 河南日报

分享:   

群众正在林州市市民中心的“办不成事”反映窗口“咨询”。(河南报业全媒体记者 杨之甜 摄)

“措施非常具体，政府把资源投向了营商环境建设，支持企业做大做强做优。作为企业经营者我们信心大增，谋发展的决心也更大了。”8月9日，河南安阳万庄物流有限公司负责人对安阳市提升营商环境的举措点赞。

“优化营商环境，必须于字当头、久久为功，必须动真碰硬、刮骨疗伤、立说立行，更要对症下药，结合实际，制定更加细化、具体化的措施。”安阳市委、市政府提出要求。

营商环境虽然看不见、摸不着，但企业经营者感受得到，营商环境也是生产力。今年以来，安阳市打响优化营商环境“攻坚战”，打击查处破坏营商环境行为，严厉整治各种作风顽疾，着力优化扶企助企措施，以期彻底改善营商环境，为安阳经济高质量发展奠定良好基础。

专门设立解难点窗口

助企业群众“办成事”

前段时间，到林州市市民中心办事的不少群众发现，一楼中厅的明显位置设立了一个新窗口，名叫“办不成事”反映窗口。

“这个窗口专治企业和群众办事中遇到的办不了‘很难办’‘不给办’等各类‘疑难杂症’。有了它，群众办事遇到的难点堵点，就都有了‘出口’。”林州市行政服务中心督查科科长杨群介绍。

今年6月，为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，畅通政府与企业、群众的沟通渠道，集中处理企业、群众因自身原因以外办不成事的问题，更大程度利企便民，安阳县（示范区）、林州市、滑县、龙安区等县区在11个政务服务中心分别设立了“办不成事”反映窗口，专门解决群众和企业办事难点问题。

以林州市为例，相关负责人介绍，“办不成事”反映窗口严格按照设立该窗口的实施办法（试行）运行，有组织机构，有办理专员，有明确的受理范围、流程、时限，并实行“红、黄、蓝”分类交办机制。“蓝牌”为能马上解决，能当场解决的必须马上办结，不能当场办理的，要做好跟踪督办3个工作日内解决、回复；“黄牌”为涉及多个局委需协调的，先由行政服务中心协调解决，如多次协调仍未解决的，移交市纪委监委和督查局督办，5个工作日内解决、回复；“红牌”为涉及相关政策需研究的，提交市委、市政府相关领导研究解决，10个工作日内解决、回复。

整个“办不成事”反映窗口的运行，由行政服务中心负责受理跟踪问效回访反馈、督查局适时督导，纪委监委问责，尤其对工作人员有不担当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要等情形并造成不良影响的单位党组和个人进行追责问责，确保群众办成事、办好事。

特邀监督员履职

为营商环境“挑刺”

“如果发现不合理的问题或者需要改进的地方，我们会直接指出并反馈，为优化营商环境助力加码。”今年年初，安阳市首批30名营商环境特邀监督员上岗，他们中有人大代表、政协委员、民主党派人士、民营企业以及来自新闻媒体、群团组织等社会各界的人士。

他们的职责包括对全市行政审批、政策落实、政务公开、服务承诺、行政执法及窗口服务等情况进行监督，重点负责收集市场主体和社会各界在项目落地、企业生产运营等方面存在的意见和建议，对损害全市营商环境问题线索进行监督举报。

特邀监督员真能起到监督作用吗？8月7日，记者了解到，今年5月，来自安阳市政协的特邀监督员在调研“获得用气”指标时，发现由于房地产项目建筑设计未考虑专业管线的设施安装，导致专业管线无处设置、影响用户使用的现象。

安阳市营商办在收到该反映问题后，高度重视，立即与该市住建局沟通，经认真研究后，作出同意燃气公司在开发项目的图纸设计方案审查阶段提前介入，保证开发项目的顺利实施，切实减少企业的审批时限。

按照安阳市统一部署，目前，各县（市、区）均建立了以企业家为主体的营商环境特邀监督员制度。全市聘任的320名营商环境特邀监督员已经上岗，实现了全市营商环境监督县全覆盖。（河南报业全媒体记者 杨之甜 通讯员 王茂鸿）

河南日报推广林州办不成事反映窗口经验



“办不成事”反映窗口让群众该办的事能办成

2021-08-25 19:11 来源：河南省纪委监委网站

河南省纪委监委网站推广林州办不成事反映窗口经验

“没办成事找这里，遇到难题，您来这反映，我们帮您来解决……”不久前，在林州市行政服务中心一楼大厅入口显著位置，林州市“办不成事”反映窗口开启，这是该市着力加强作风建设、打通服务群众和企业“最后一米”、优化营商环境的一个缩影。

今年以来，林州市纪委监委以“我为群众办实事”为出发点，以优化营商环境为突破口，联合市督察局、市行政服务中心设立了“办不成事”反映窗口，旨在破解门难进、脸难看、事难办等“放管服”改革的痛点难点问题，疏通“办事梗阻”，进一步提升群众、企业的获得感和满意度。

“办不成事”反映窗口重点解决办事群众、企业线上或线下提交申请材料后，不能实现成功受理、成功审批，或者多次跑腿未能办结；工作人员相互推诿扯皮，吃拿卡要，擅自更改审批收费标准，借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费；优化营商环境落实不力等问题，分别对症下药。

“办不成事”反映窗口收到群众、企业反映问题后，按照“受理-分类-转办-办结-反馈”的工作流程，第一时间就问题进行分析研判，根据问题复杂程度填写红、黄、蓝交办单，“蓝牌”问题能现场解决的，联系相关服务窗口，予以现场解决；“黄牌”“红牌”问题不能现场答复的，在3到10个工作日内给予回复并协调做好后续办理工作，确保群众、企业的事件件有回复、事事有回音。

“我们对窗口受理的办不成事项及办理过程进行跟踪监督，查看工作进度，督促办理部门高效运转，确保相关问题落实解决到位。”该市纪委监委党风政风监督室主任肖永峰介绍，对群众、企业反映问题因政策受限不能办的，要求详细说明不能办理的原因，并出具相关政策依据解释清楚；因涉及多个部门的，要求行政服务中心与有关部门沟通协调，合力解决问题堵点；对于工作人员不担当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要、搭车收费等行为，一经核实后按规定严肃处理。

同时，该市纪委监委还成立专项督查组，开展问题整改“回头看”，以模拟办事、电话咨询、随机走访办事群众等途径，查看是否存在虚假落实、敷衍应付等形式主义、官僚主义问题，倒逼相关职能部门进一步强化服务理念。

下一步，该市纪委监委将以“办不成事”反映窗口为切入点，督促相关职能部门切实改变工作作风、提高工作效率、优化办事流程，破除隐性壁垒，让群众、企业办成事，推动营商环境持续优化。（赵保明）

河南林州:开设“办不成事”反映窗口 严查慢作为乱作为问题

来源 | 中央纪委国家监委网站

2021-09-01 08:25

中央纪委国家监委网站推广林州办不成事反映窗口经验

“没办成事找这里，遇到难题，您来这反映，我们帮您来解决……”在河南省林州市行政服务中心一楼大厅入口显著位置，有一个“办不成事”反映窗口。这是该市加强作风建设、打通服务群众和企业“最后一米”、优化营商环境的缩影。

今年以来，林州市纪委监委聚焦“我为群众办实事”，以优化营商环境为突破口，联合市督察局、市行政服务中心设立“办不成事”反映窗口，旨在破解门难进、脸难看、事难办等“放管服”改革的痛点难点问题，疏通办事梗阻。

“办不成事”反映窗口的受理事项，包括办事群众、企业线上或线下提交申请材料后，不能实现成功受理、成功审批，或者多次跑腿未能办结；工作人员相互推诿扯皮，吃拿卡要，擅自更改审批收费标准，借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费；以及其他优化营商环境落实不力等问题。

窗口收到群众、企业反映问题后，按照“受理-分类-转办-办结-反馈”的工作流程进行分析研判，根据问题复杂程度填写红、黄、蓝交办单。“蓝牌”问题属于现场能解决的，联系相关服务窗口，予以现场解决。不能现场答复的“黄牌”“红牌”问题，需在3到10个工作日内给予回复并协调做好后续办理工作。

“我们对窗口受理、办理过程进行跟踪监督，查看工作进度，督促办理部门高效运转，推动相关问题落实解决到位。”该市纪委监委党风政风监督室主任肖永峰介绍，对于工作人员不担当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要、搭车收费等行为，一经核实后按规定严肃处理。

该市纪委监委还成立专项督查组，开展问题整改“回头看”，以模拟办事、电话咨询、随机走访办事群众等途径，查看是否存在虚假落实、敷衍应付等形式主义、官僚主义问题，倒逼相关职能部门进一步强化服务理念。（河南省纪委监委 || 责任编辑 周振华）

林州市“办不成事”反映窗口 让群众办事更暖心

欢迎关注→ 营商环境看河南 2022-05-13 10:28 发表于河南



营商环境看河南微信公众号
推广林州办不成事反映窗口经验



营商环境看河南
“营商环境看河南”由河南省发展改革委、中宏网河南联合打造，旨在更好地宣传解读国...
162篇原创内容

公众号

按照“能力作风建设年”活动要求，为切实提升政务服务工作能力，林州市行政服务中心以“加强能力作风建设促进营商环境不断优化”为核心，以“办不成事”反映窗口为抓手，坚持人民至上，充分发挥监督作用，重点解决“放管服”改革的痛点难点问题，疏通办事梗阻，打通服务企业、群众“最后一米”，搭建党委政府与群众联系的渠道，在社会治理能力和治理体系上做出探索。

群众的事儿办成了没有，办得怎么样，办得好不好，这是林州市行政服务中心一直在思考、一直在做的事。随着林州市“放管服”改革的不断推进、营商环境的持续优化，“一窗受理”“最多跑一次”等具体做法的落地生根，“办不成事”的现象也日益减少。但随着办事企业、群众服务需求多样化、复杂化，“疑难杂症”必不可免，“办不成事”反映窗口就是着重解决这些影响群众办事体验的“关键少数”问题。

上前服务 靠前监督 在窗口一线化解问题

始终坚持“能办群众的事，坚决办成”原则，把“办不成事”反映窗口作为全面深化放管服改革，提升行政审批服务质量，转变干部作风，优化营商环境的重要窗口，是设立“办不成事”反映窗口的初衷，同时也是开展“能力作风建设年”活动的重要举措。

一天上午，“办不成事”反映窗口的工作人员小李正在整理台账，突然看到一名市民气呼呼地跑过来，要投诉工作人员为难他，不给办理业务。小李当即表示：“您先不要着急，详细说一下您办理业务时的情况。我们一定给您一个满意的说法，帮您把事情办成。”

在详细了解情况后小李得知，产生矛盾是因为二手房评估机构在为该群众评估时，评估费用开票信息填错，导致该群众无法报销。小李及时与房产事务中心、市税务局窗口工作人员沟通协调，并让其重新为该群众开具了发票，该问题才得到了圆满解决。

经过向群众耐心解释，群众表示对工作程序存在误解，并对小李工作态度表示非常认可。

细化流程 加强监管 让窗口运行有保障

“办不成事”反映窗口根据办事具体情况，制定了工作方案，窗口收到群众、企业反映问题后，按照“受理-分类-转办-办结-反馈”的工作流程进行分析研判，根据问题复杂程度填写红、黄、蓝交办单。“蓝牌”问题属于现场能解决的，联系相关服务窗口，予以现场解决。不能现场答复的“黄牌”“红牌”问题，需在3到10个工作日内给予回复并协调做好后续办理工作。在窗口运行过程中，市纪委对窗口受理、办理过程进行跟踪监督，查看工作进度，督促办理部门高效运转，推动相关问题落实解决到位。同时市纪委监委还成立专项督查组，开展问题整改“回头看”，以模拟办事、电话咨询、随机走访办事群众等途径，查看是否存在虚假落实、敷衍应付等形式主义、官僚主义问题，倒逼相关职能部门进一步强化服务理念。自窗口成立以来，累计接待企业和群众4000余人次，其中，为群众答疑解惑3000余人次，解决企业群众办不成的事98件，办结满意率达100%，好评率100%。

让群众高兴而来 满意而归

“我家孩子前段时间因为点事被拘留了，觉得很委屈，真不是我们的错呀，你能帮忙吗？”“您好，您反映的问题，我们行政服务大厅确实无法为您受理，建议走法律途径解决，同时您可以到大厅西北角的法律援助中心窗口，我们那里有值班律师，可以帮助您解决。”“哦，那我知道了，我这就去找律师问问去，谢谢你！”这是行政服务中心一名办事群众和“办不成事”反映窗口工作人员的对话。

“窗口自设立以来，经常会遇到一些不知道该去哪里办业务的或者对窗口受理范围存在误解的群众。群众都是带着希望来的，就算大厅里不能办的事情，我们肯定也得解释好，让他们办事有方向，不走冤枉路。”林州市“办不成事”反映窗口工作人员说，帮“办不成事”的群众找到能办成事的地方或途径，也是该“办不成事”反映窗口工作人员的一项任务。

小窗口，大民生。下一步，林州市“办不成事”反映窗口将多措并举、攻坚克难，不仅要办群众难办的事办成，更要以此为契机完善制度、形成机制，及时总结现象背后的共性问题，着力补齐短板，提高流程效率，提升办事效果，将其作为提高治理水平、强化能力作风建设的一个有力抓手，真正打造成市委市政府联系群众的窗口、纽带、直通车，让林州政务服务环境更加优化，群众更加满意。



河南林州：精简建筑许可审批全面优化营商环境

2022年10月19日16:33 |

T 小字号

近年来，为贯彻落实国家、省关于持续优化营商环境的有关工作部署，进一步提升“办理建筑许可”便利度，林州市住建局将工程建设项目审批流程划分为四个阶段，同时实行“并联审批、限时办结”，全面优化审批环节、缩短审批时限，营商环境持续优化。

全面加强组织领导。成立了以市长为组长、常务副市长、主管副市长为副组长，相关单位负责人为成员的高规格领导小组，下设推进办公室，办公室设在住建局，建立例会制度，定期召开工作例会听取汇报，解决工作推进中存在的问题。

全面夯实政策支持。为深入贯彻落实上级要求，根据林州实际，先后制定了《林州市办理建筑许可提升专项行动方案》《关于贯彻落实河南省人民政府办公厅“联合审图”方案有关工作的通知》等9个政策文件，把整个工程领域内的放管服改革工作落实到全流程31个工作日内。

热门排行

- 1 中国共产党第二十次全国代表大会
- 2 河南省代表团分组学习讨论党的二
- 3 河南省出席党的二十大代表抵京
- 4 安阳市直机关“喜迎二十大建功新
- 5 新乡南太行预祝新乡WTT世界杯决
- 6 农行郑州分行：不忘初心跟党走 奋
- 7 《中国这十年》探索浩瀚宇宙 航
- 8 绘就壮阔蓝图 奋进伟大时代(喜迎
- 9 京外二十大代表团陆续抵京

河南林州市：打造办电便捷用电更可靠的高质量服务 - 新华社客户端

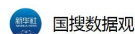
<https://h.xinhuaxmt.com/vh512/share/11241064?d=1348cca&channel=weixin>



河南林州市：打造办电便捷用电更可靠的高质量服务

2022-11-30 22:18:40
来源：综合

浏览量：69.0万



[查看详情 >](#)

“‘房产+电力’联动过户真是太便利了，不用在不动产和电力公司之间来回跑，一次就能办好。”近日，刚刚办理完房产和电力过户手续的客户韩先生高兴地说。



据悉，以往不动产业务与电表过户业务是先后串行，待不动产过户完毕后，电力计量装置才能由老户主过给新户主，资料不仅重复提交，而且费时费力。现在推行房产过户联办功能，公司在接收到来自不动产登记中心的联办信息后立即启动过户流程，客户无需再跑一趟、无需提供任何资料，当天完成过户手续。

2022年以来，该公司持续优化营商环境，全面打造办电更便捷、用电更可靠、服务更优质的“三零三省”高质量服务体系。深化政企协同，通过“刷脸办、一证办”“房产过户联办”“电动汽车联网通办”等一系列便民措

施为群众办实事、解难题，不断提升广大用户的获得感和幸福感。

此外，林州市供电公司严格按照供电服务各项工作要求，对内做好经验提炼，对外持续提升服务水平，通过精准编制走访档案，逐户走访，针对客户用电需求，开展差异化、精准化的定制服务，现场解决客户在电费电价政策、光伏并网业务办理、企业用电能效分析等方面的问题。同步利用网络及时发布各类停电信息、电费电价政策、安全用电和电力设施保护常识，在线上与客户实时互动，听取客户意见建议，实现客户足不出户网上办电、用电信息网上查询，确保客户诉求一次解决，切实做到“普通诉求不出网格，一般诉求不出供电所，敏感诉求不出公司”，提升客户的满意度，打通客户服务的“最后一百米”。

为推动惠企政策落地落实，该公司纪委办联合营销部对电力客户开展惠企利企走访活动，对照专项工作监督要点清单规范落实政策要求、提升企业办电便利度、降低企业用能成本、提高供电可靠性，深入了解惠企利企政策落实情况，及时解决电力客户所思、所想、所问，通过建立与业务部门动态协同、与电力客户反馈沟通监督体系，真正做到电力优质服务“连心桥”。（文/王浙琛 郝忠林）

省级 -河南营商环境: <http://yshj.fgw.henan.gov.cn/snjy/49393.jhtml>



营商政策 > 经验交流 > 省内经验 > 详情

持续优化营商环境 助力经济高质量发展（红旗渠经济技术开发区）

时间: 2022-07-14

分享:    

【字体: 小 中 大】

红旗渠经济技术开发区紧紧扭住体制机制改革创新“牛鼻子”，深入推进“放管服”改革，把营商环境建设作为擦亮经开区金字招牌、叫响开发区振兴年的重要举措，全面落实省市营商环境工作部署，按照《河南省“十四五”营商环境和社会信用体系发展规划》、《河南省营商环境优化提升行动方案（2022版）》，《安阳市营商环境优化提升总体方案（2022版）》，着力打造市场化、法治化、国际化营商环境，为全市经济高质量发展贡献经开力量。

全力服务，解决企业“头疼事”。成立管委会委员为组长的重点项目服务小组，主动上门，建立“清单化”问题收集机制，逐一销号解决，提高手续办理效率，全力推进项目建设，解决企业经营过程中的“头疼事”。常态化开展“万人助万企”活动，深入推行驻企“店小二”服务制度，按照“有需必应，无事不扰”原则，要求全员“下沉企业”，对企业发展 and 项目建设实施“保姆式”服务。形成以“店小二”为纽带、各局办为单元、全市经济高质量发展例会为平台的问题反馈、解决机制，畅通企业发展渠道，打通项目建设“痛点”、“堵点”。

承接权限，手续办理“不出区”。持续深化“放管服”改革，优化行政审批制度，区内经济事项实行“林州市政府2号公章”管审批，强力推进“承诺制+代办制”，简化和规范投资项目审批流程，压减重大项目审批时间，提高政务服务水平，打造公平有序的市场环境。

承接安阳市下放93项权限，起草项目全周期涉及手续办理清单共计167项，充分利用一体化政务服务平台

HD 5G 15:35

× 2月23日，林州市第一张“税邮双代”...

头条

今日头条

看见更大的世界

河南日报农村版

2022年02月25日 · 河南日报农村版官...

打开App

关注

2月23日，林州市第一张“税邮双代”掌上申办发票代开成功。纳税人通过扫描二维码登录“税邮双代”纳税人端系统，完成实名认证后，便可录入发票代开信息，信息内容实时传送至“税邮双代”系统后台，工作人员审核后即可开具发票。发票开具后，根据纳税人录入的地址电话信息将发票邮寄至纳税人手中。此举大大方便了纳税人、提高了办税效率、响应了疫情防控政策，真正实现了“不见面、零接触、即刻办、全程办”的办税要求。

河南日报农村版记者秦名芳通讯员刘素君
编辑：老秦



相关推荐



爱写字的萤火虫
6天前

关注



大象新闻APP

怀抱梦想 脚踏实地

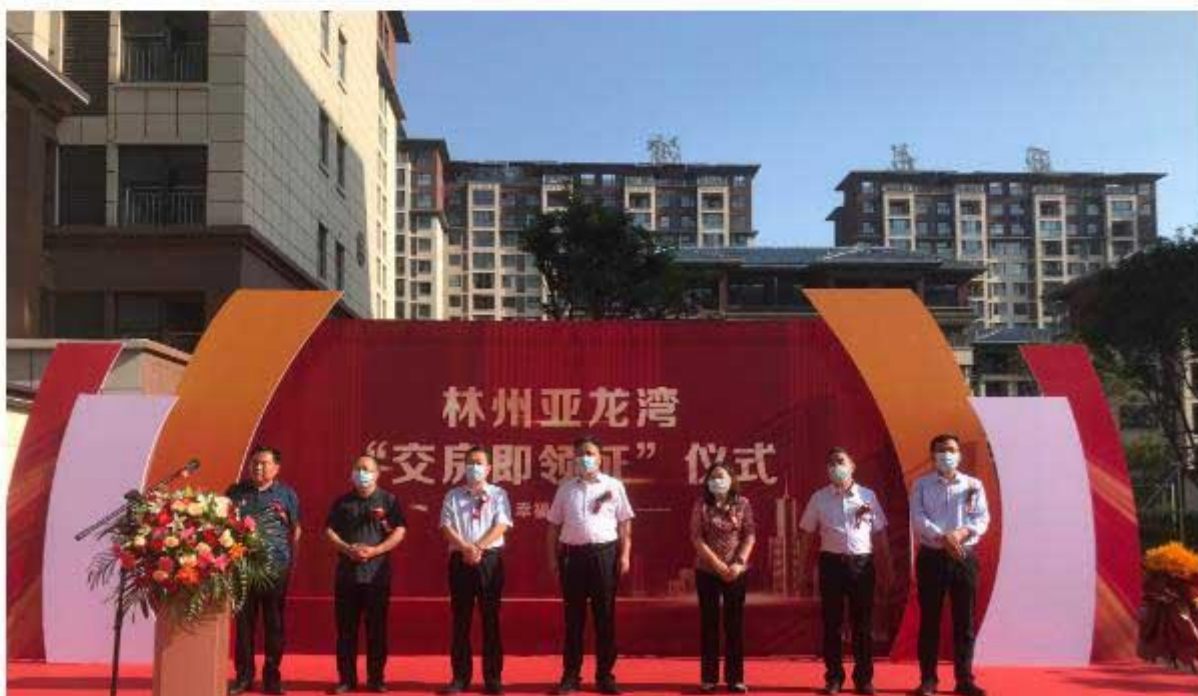
打开

林州：交房即发证 购房有保证

林州市融媒体中心

2022-09-04 10:20:39

9月1日上午，林州市新建商品房“交房即发证”仪式在亚龙湾小区举行，市领导魏永刚及相关部门负责人出席了发证仪式。



林州市红旗渠经济技术开发区典型案例被省营商环境处采用。网站地址：
<http://yshj.fgw.henan.gov.cn/snjy/49393.jhtml>

河南省发展和改革委员会 营商环境

Henan Development and Reform Commission Business Environment

请输入关键字

首页

营商政策

市场主体满意度

经典案例

专题专栏

省情介绍

营商政策 > 经验交流 > 省内经验 > 详情

持续优化营商环境 助力经济高质量发展（红旗渠经济技术开发区）

时间: 2022-07-14

分享:     

【字体: 小 中 大】

红旗渠经济技术开发区紧紧扭住体制机制改革创新“牛鼻子”，深入推进“放管服”改革，把营商环境建设作为擦亮经开区金字招牌、叫响开发区振兴年的重要举措，全面落实省市营商环境工作部署，按照《河南省“十四五”营商环境和社会信用体系发展规划》、《河南省营商环境优化提升行动方案（2022版）》，《安阳市营商环境优化提升总体方案（2022版）》，着力打造市场化、法治化、国际化营商环境，为全市经济高质量发展贡献经开力量。

全力服务，解决企业“头疼事”。成立管委会委员为组长的重点项目服务小组，主动上门，建立“清单化”问题收集机制，逐一销号解决，提高手续办理效率，全力推进项目建设，解决企业经营过程中的“头疼事”。常态化开展“万人助万企”活动，深入推行驻企“店小二”服务制度，按照“有需必应，无事不扰”原则，要求全员“下沉企业”，对企业发展和项目建设实施“保姆式”服务。形成以“店小二”为纽带、各局办为单元、全市经济高质量发展例会为平台的问题反馈、解决机制，畅通企业发展渠道，打通项目建设“痛点”、“堵点”。

承接权限，手续办理“不出区”。持续深化“放管服”改革，优化行政审批制度，区内经济事项实行“林州市政府2号公章”管审批，强力推进“承诺制+代办制”，简化和规范投资项目审批流程，压减重大项目审批时间，提高政务服务水平，打造公平有序的市场环境。

承接安阳市下放93项权限，起草项目全周期涉及手续办理清单共计167项，充分利用一体化政务服务平台

林州市金融办典型案例被省营商环境处采用。网站地址：

<http://yshj.fgw.henan.gov.cn/fbwx/53322.jhtml>

