

# 南阳市“大转作风、大提效能、大促发展”工作组 工作动态

南阳市“大转作风、大提效能、大促发展”工作组办公室

2023年5月26日

## 南阳市文化广电和旅游局 聚焦“放管服效”改革 提升政务服务效能

南阳市文化广电和旅游局以“大转作风、大提效能、大促发展”活动为契机，多措并举提高行政审批效率和服务水平，全面营造“六最”营商环境，提升市场主体和群众满意度，在2022市年直单位重点科室“群众评”第三次评议、优化营商环境监测考评、市直34家入驻窗口政务服务效能评价、全市窗口单位政务服务效能评价中均位居第一方阵。

### 一、高度重视，持续推进政务服务工作高效运行

夯实主体责任，审批效能显著提高。高度重视，专题研究部

署并成立“放管服”改革工作领导小组，形成“一把手”亲自推进，相关业务科室高效落实，互相配合、联席联动的工作机制。多次召开会议，全面推动“三集中三到位”。局主要领导坚持一月一访窗口，通过现场走流程，亲身办，与办事群众“互换身份”，亲身体会“一网通办”审批流程，拨打咨询电话、网上查询申请信息等方式，了解办事企业、群众的“堵点”、“难点”并积极解决，督导窗口工作人员在优化流程、优化服务、提高审批效率上下功夫。行政审批服务科成立至今，共办理业务 279 件，实现零差评，零投诉。

加强“审管协同”，强化监管责任。2022 年率先在全省印发《南阳市文化广电和旅游局关于加强行政审批事项事中事后监管方法的通知》（宛文广旅[2022]9 号）《南阳市文化广电和旅游局关于印发省辖市级经济社会管理权限事中事后管理方法的通知》（宛文广旅[2022]28 号），严格履行审批职责，在做出许可决定的同时，将审批结果即时推送至相关监管科室履行监管职责，逐项明确权限下放后的监管责任，积极推行“双随机一公开”监管，建立常态化监管机制，加大对违法违规行为的查处力度，不断推进放权赋能工作有序开展。

数字赋能，积极落实“互联网+政务”建设。累计上传至“南阳市政务信息资源管理平台”数据归集共享信息 2136 条，将现有 14 项政务数据目录全部实现无条件开放，做好数据资源普查工作，已梳理完成目录 76 项，事项覆盖率达到 100%，有效提升

数据资源在政务服务中的支撑能力。制作“基本建设工程考古调查、勘探审批”业务电子证照模板，截止目前已录入、上传《电子证照系统》文物勘探业务电子证照 227 个。

## 二、改革创新，大力推动“放管服效”落实落地

放权赋能显高效。为方便群众“就近办”“就地办”，市文广旅局主动向省文旅厅争取向各县（市）文广旅局下放“导游证核发、补发、换发”业务，该事项被列入 2022 年省委省政府第二批赋予县市省辖市级 86 项经济管理权限之一，使群众在自己的家门口就能办理业务。《南阳市文广旅局：推进“一件事一次办”“放权赋能”有机融合 打造政务服务新模式》新闻报道先后在省文旅厅官网、南阳日报 APP、南阳政务服务公众号、南阳市“宛美”系列政务服务品牌创建工作简报等媒体刊登，该做法已得到河南省文化和旅游厅肯定认可并在全省文广旅系统推广。市文广旅局“深化‘放管服效’改革 扎实推进放权赋能”材料，由市委编办报省委编办作为典型材料在全省予以宣传推广。

减免材料出实效。针对部分导游在申请“导游证核发、补发、换发”业务时，因导游资格证长期不用，存在丢失需向省文旅厅申请补办后才能办证的情况，市文广旅局不等不靠，主动作为，积极向省文旅厅争取将导游证核发（包括导游证核发、补发、换发、信息变更地区、机构 5 项业务）业务申请材料中“导游资格证”予以减免，自 2023 年 3 月 16 日起，办理“导游证核发”所包含的 5 项业务不再需要提供导游资格证，3 月份办理“我要办

理导游证” “一件事” 83 件。同时做好省厅权限下放工作，对省文旅厅、省文物局新下放的 31 项管理权限进行分类梳理，同步梳理调整权责清单，共梳理出 10 大类 228 项行政权责清单。

强化培训见长效。为帮助各县（市）文广旅局尽快熟练掌握“导游证核发” 3 项业务办理流程，在要求各县（市、区）文广旅局组织本部门审批人员业务培训的基础上，组织开展了为期 6 天的导游证业务专题工作培训会，每个工作日组织两个县（市）业务骨干进行“面对面、一对一”培训，结合《赋予县（市）的经济社会管理权限承接明白卡》，针对新下放导游证业务办理过程中的审核要点、材料标准、易出错环节以及专网系统操作流程进行详细指导，确保各县（市）审批业务办理人员“听得懂、学得会、记得牢”。为充分做好市级下放权限的承接工作，采取线上线下相结合的方式开展业务培训，积极对 13 个县（市）区赋权承接工作进行指导和帮助，共进行 10 余次部门培训交流会。今年以来，坚持每周同县（市）区电话沟通交流业务 90 余次，线上交流 60 余次，帮助解决业务难题 46 个。

### 三、转换思维，积极开展全流程审批服务

“事前” “提前介入、主动服务”，做到“靠前服务”。聚焦企业群众全生命周期集成服务需求，建立市局行政审批服务科牵总头、相关业务监管科室协同、各县（市）区共同参与的辅导帮办代办队伍，制定了“事前辅导、帮办代办”方案，推行事前“靠前服务”、事中“周到服务”、事后“跟踪服务”的“三项

服务”新模式。截至目前，已分别到 58 家企业开展“事前辅导”，为 26 家企业开展“帮办代办”服务。同时全方位宣传我局为民服务新面貌，在国家级媒体刊登 27 篇报道，省级媒体刊登 7 篇，市级媒体刊登 73 篇。

“事中”大幅提升效率，做到“暖心服务”。为释放更多改革红利，我局实行“容缺+告知承诺”，实现“一窗办多事、一次多办事”，确保企业“一次办好”。在办理过程中，我们主动开展电话回访、上门回访、预约上门辅导、延时办理等服务，今年以来，开展电话模拟回访 203 次，上门服务 35 次，延时服务 16 次，让便民服务既精准又贴心。“考古前置”工作方案出台以来，我局积极组织市文研所履行责任义务，在资金未拨付的情况下，克服各种困难，按时完成了各批次供地及现有储备土地的文物调查、勘探、发掘工作。2022 年共完成 64 个土地储备项目的文物勘探和考古发掘工作，总面积 5568 亩（371.2241 万平方米），有效保障了年度土地收储出让工作进行顺利。

全流程主动接受监督，坚持“跟踪服务”。局主要领导坚持一月一访窗口、一月一电话暗访，督导窗口工作人员在优化流程、优化服务、提高审批效率上下功夫，使企业办事更加便捷，群众满意度不断攀升。局机关纪委每月进行电话随机回访，了解群众对服务人员的满意情况。同时在窗口放置“群众评”二维码，主动征求办事群众意见建议。南阳市文广旅局将全面贯彻落实各级“放管服效”改革的工作要求，坚决落实市委市政府和市行政审

批服务中心决策部署，围绕全面打响叫响“宛美”系列政务服务品牌，打造“宛‘文’绿办”服务品牌，持续推出更多便民服务，把好事事实事办在企业群众的“心坎”上；坚持放管并重、放管结合，协同推进审批服务便民和监管方式创新。完善审批制度，建立行政审批绿色通道；围绕“重点项目建设”，进一步优化审批流程，建立审批“绿色通道”，对外来投资项目做到急事急办，特事特办，最大限度地为招商引资项目建设提供便利条件和高效服务。

(南阳市文化广电和旅游局供稿)

---

**送：**市“观念能力作风提升年”活动领导小组办公室，市“大转作风、大提效能、大促发展”工作组负责同志

**发：**各县市区、市直各单位、各人民团体、市管大中专院校和市管企业“大转作风、大提效能、大促发展”工作组办公室

---