

殷都区优化营商环境工作动态

第 18 期

安阳市殷都区发展和改革委员会

2025 年 6 月 6 日

殷都区自然资源局“一把手坐窗口”活动： 现场办公解民忧 躬身力行践初心

为深入贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境、提升政务服务效能的决策部署，切实解决群众和企业自然资源领域办事的痛点、难点、堵点问题，殷都区自然资源局率先开展“一把手坐窗口”活动，通过领导干部深入一线现场办公，将“问题清单”变为“履职清单”，以实际行动书写为民服务的生动答卷。

一、活动背景与目的

近年来，随着经济社会的快速发展，群众和企业不动产登记、用地审批、规划许可等自然资源业务办理过程中，对服务效率和质量提出了更高要求。然而，在实际工作中，仍存在业务流程不够优化、部门协调不畅、群众诉求反馈渠道不畅通等问题。

殷都区自然资源局开展“一把手坐窗口”活动，旨在通过领导干部“零距离”接触群众和企业，亲身体验办事流程，及时发现问题、解决问题，推动政务服务提质增效，增强群众和企业的获得感、满意度。

二、活动具体举措

（一）化身“窗口服务员”，直面群众诉求

活动当天，殷都区自然资源局“一把手”早早来到政务服务大厅自然资源窗口，穿上工作服，佩戴工作牌，以普通窗口工作人员的身份，热情接待前来办事的群众和企业代表。面对群众提出的各类问题，无论是复杂的不动产登记纠纷，还是用地规划咨询，“一把手”都耐心倾听，详细记录，用通俗易懂的语言为群众答疑解惑。对于能当场解决的问题，立即协调相关科室和人员进行处理；对于无法当场解决的问题，明确责任人和解决时限，建立台账，跟踪督办。

（二）优化办事流程，提升服务效率

在坐窗口过程中，“一把手”通过实际操作业务系统，深入了解业务办理的每一个环节，与窗口工作人员共同梳理业务流程，查找存在的问题和不足。针对发现的审批环节繁琐、材料重复提交等问题，现场组织相关科室负责人召开会议，研究制定优化方案。例如，对不动产登记业务进行流程再造，将原来需要多个部门审核的环节进行整合，压缩办理时限；推行“容缺受理”机制，对于基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件，但次要

条件或手续有欠缺的审批事项，允许申请人在规定时间内补正相关材料，大大提高了办事效率。

（三）加强部门协同，凝聚服务合力

针对一些涉及多部门的复杂问题，“一把手”主动与住建、税务等相关部门进行沟通协调，建立联动工作机制。在不动产登记“一窗受理”工作中，与住建、税务部门共同优化窗口设置和业务流程，实现信息共享，让群众在一个窗口就能完成不动产登记、交易、纳税等多项业务，避免了在不同部门之间来回奔波，真正做到了“数据多跑路，群众少跑腿”。

三、解决的民生问题

（一）解决不动产登记历史遗留问题

在活动中，多位群众反映因开发商手续不全等原因，导致自家房屋多年无法办理不动产登记证书，严重影响了房屋交易、子女入学等问题。“一把手”高度重视，立即成立专项工作组，对这些历史遗留问题进行深入调查和研究。通过查阅档案、实地走访、与相关企业沟通协商等方式，制定了“一事一策”的解决方案。对于符合条件的项目，开通绿色通道，加快办理进度；对于存在问题的企业，督促其尽快完善手续。截至目前，已成功解决了矿务局家属院、水晶家苑、步行街商住楼、东博凤凰城、福华城、鸿鹏·公园里、松涛名城等7个小区的不动产登记历史遗留问题，为3990户群众办理了不动产登记证书，得到了群众的一致好评。

（二）助力企业解决用地难题

沙钢集团安阳永兴特钢公司因扩大生产规模，急需办理新增建设用地审批手续，但由于对政策理解不透，材料准备不充分，导致审批进度缓慢。“一把手”在了解情况后，主动上门服务，组织业务骨干为企业进行政策解读和业务指导，帮助企业梳理材料，优化用地方案。同时，协调相关科室加快审批流程，在最短时间内为企业完成了用地审批手续，保障了企业项目的顺利推进，为企业发展注入了强劲动力。

四、活动成效与意义

（一）政务服务效能显著提升

通过“一把手坐窗口”活动，殷都区自然资源局共梳理出业务流程问题 7 项，优化办事环节 7 个，精简申报材料 156 份，平均办理时限压缩了 96.4%。群众和企业办事更加便捷高效，政务服务大厅自然资源窗口的群众满意度达到了 100%，较活动前有了大幅提升。

（二）密切了党群干群关系

“一把手”亲自坐窗口、办业务、解难题，让群众感受到了自然资源部门为民服务的诚意和决心。这种面对面的交流和服务，拉近了政府与群众之间的距离，增强了群众对政府的信任和支持，树立了自然资源部门良好的社会形象。

（三）形成了长效工作机制

殷都区自然资源局以此次活动为契机，将“一把手坐窗口”

活动常态化、制度化，定期安排领导班子成员到窗口坐班，及时了解群众和企业需求，持续优化政务服务。同时，建立问题反馈和整改机制，对坐窗口过程中发现的问题及时进行总结和分析，不断完善工作制度和流程，推动自然资源领域政务服务工作再上新台阶。

殷都区自然资源局开展的“一把手坐窗口”活动，是践行以人民为中心发展思想的生动实践，通过领导干部带头示范，切实解决了一批群众和企业关心的热点难点

推动政务服务“高效办成一件事”改革 典型实事

“现在使用医保竟然这么方便！只需通过手机 APP，就能在线办理，省时省力！”程先生在殷都区政务服务中心工作人员的帮助下，通过豫事办 APP “高效办成一件事”专区，实现了就医费用报销“一件事”的办理，并对这项服务赞不绝口。

随着政务服务数字化改革的深入推进，“高效办成一件事”成为推动政务服务从“能办”向“好办、智办、快办”跃升的核心引擎，就医费用报销“一件事”更是深化“高效办成一件事”改革的又一创新举措。2025 年，区审信局持续深化“高效办成一件事”改革，联合区纪委监委和区医保局等部门，推动实现就医费用报销“一件事”“网上办、一次办、高效办”。截至 6 月

4 日，就医费用报销“一件事”办件量 976 件。

一是整合服务事项。区审信局联合区纪委监委，监督推动区医保局将职工医保个人账户家庭共济、基本医疗保险参保人员异地就医备案、五种门诊慢特病费用跨省直接结算、医疗费用报销直接结算 4 个“单事项”集合成为“高效办成一件事”套餐，让群众享受更优质、更便捷的就医服务。二是强化协同联动。构建“统筹协调+业务推进+监督保障”的协同推进模式。区审信局多次召开“高效办成一件事”工作推进会，听取重点事项推进情况，协调解决难点堵点，全力做好统筹协调、业务指导、学习交流和技术保障。医保局召开就医费用报销“一件事”推进会并开展区乡两级专题业务培训，推动重点事项协调有序开展。区纪委监委立足监督职责，常态化靠前监督、跟进监督，确保推动“高效办成一件事”改革民生实事有序运行。三是拓宽宣传渠道。区乡两级政务（便民）服务中心均设置“一件事”窗口，通过布设宣传海报展板、滚动播放宣传视频、帮办导办人员引导，同步利用殷都区政务服务中心微信公众号推送图文版办理指南等“线上+线下”立体宣传，推动改革成果直达基层，让群众享受易办、好办的政务服务。

下一步，区审信局将聚焦推动政务服务“高效办成一件事”改革，在优化工作机制、创新服务模式上精准发力，通过更精准的措施和更细致的服务，不断提升企业和群众办事体验。

殷都法院四项机制助力民营企业腾飞

在经济发展的浪潮中，民营企业作为市场的重要主体，其发展状况关乎经济活力与社会稳定。诉讼服务中心作为司法服务的前沿阵地，充分认识到优化营商环境、助力民营企业发展的重要意义，积极发挥职能作用，通过一系列行之有效的举措，为民营企业提供坚实的司法保障，营造公平、高效、便捷的法治化营商环境。2025年上半年，我院共受理涉企案件796件，调撤307件，化解成功率38.6%，涉案金额1500余万元，竭尽全力为民营企业、中小微企业发展保驾护航。

一、优化诉讼服务流程，提升服务效率

一是开辟绿色通道。诉讼服务中心为民营企业开辟专门的立案绿色通道，设立民营企业服务窗口，安排专人负责，提供优先受理、优先审查、优先立案等一站式服务。这大大缩短了民营企业的立案时间，降低了诉讼成本。

二是推行网上立案与跨域立案。诉讼服务中心积极推广网上立案、跨域立案等便捷立案方式，使民营企业能够足不出户完成立案手续，打破了地域限制，提高了立案效率。

三是提供全方位诉讼服务。诉讼服务中心不仅提供立案服务，还涵盖诉讼指导、法律咨询、案件查询、材料收转等全方位服务，为民营企业提供全流程的诉讼支持。

二、完善多元解纷机制，降低诉讼成本

一是建立诉调对接平台。诉讼服务中心加强与行业协会、商

会等组织的协作，建立诉调对接平台，积极引导民营企业通过调解、仲裁等非诉讼方式解决纠纷，降低诉讼成本，提高纠纷解决效率。

二是推广小额诉讼程序。对于事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的涉企案件，诉讼服务中心积极推广小额诉讼程序，实行一审终审，快速解决纠纷，减轻企业诉累。

三是开展先行调解与司法确认。诉讼服务中心在立案前积极组织双方当事人进行诉前调解，达成调解协议后及时进行司法确认，赋予调解协议强制执行力，有效维护民营企业的合法权益。

三、强化司法保障功能，维护市场秩序

一是依法保护民营企业产权。诉讼服务中心在审理涉企案件时，严格依法保护民营企业的产权和合法权益，严厉打击侵犯民营企业产权的违法犯罪行为，为民营企业营造安全稳定的经营环境。

二是加强知识产权司法保护。针对民营企业面临的知识产权侵权问题，诉讼服务中心加强知识产权司法保护力度，提高侵权成本，降低维权成本，激发民营企业的创新活力。

三是推进涉企案件繁简分流。诉讼服务中心根据案件性质、复杂程度等因素，对涉企案件进行繁简分流，实行简案快审、繁案精审，提高审判效率，确保民营企业能够及时获得公正的司法裁判。

四、延伸司法服务职能，助力企业发展

一是开展法律宣传与培训。诉讼服务中心定期组织法官深入民营企业开展法律宣传与培训活动，提高民营企业的法律意识和风险防范能力，促进民营企业依法经营、规范管理。

二是提供法律风险评估与预警。诉讼服务中心利用司法大数据等手段，对涉企案件进行深度分析研判，为民营企业提供法律风险评估与预警服务，帮助民营企业及时发现并化解潜在的法律风险。

三是建立法官与企业联系机制。诉讼服务中心建立法官与企业联系机制，定期走访民营企业，了解企业的司法需求，为企业提供个性化的司法服务，助力民营企业健康发展。

下一步，殷都区法院将持续发挥好法治服务枢纽作用，开展送法进商会、进企业工作，主动作为、协调联动，持续聚焦优化法治化营商环境，支持引导民营企业完善治理架构和管理制度，帮助企业在投资融资、商贸交易等经营活动中尽可能“避坑”、“避险”，为殷都区经济社会高质量发展贡献力量。

重要政策

1.2025 年 5 月，河南省政府出台了这些重要政策

1.《河南省支持企业“小升规”若干措施》：小微企业是经济发展的“毛细血管”小微企业活就会就业旺、经济兴。省政府办公厅印发《河南省支持企业“小升规”若干措施》新增、优化、

延续了一批政策，从7个方面提出21条措施，为“小升规”企业卸包袱、降成本、增活力。

2. 《关于严格规范涉企行政检查的实施意见》：聚焦涉企行政检查事项多、频次高随意性大等突出问题，对涉企行政检查进行全方位、全链条、全覆盖规范管理，确保涉企行政检查于法有据、严格规范、公正文明、精准高效。

3. 《加力推动基础设施投资回升向好若干措施》：提出加力推进重大基础设施项目建设，力争2025年上半年完成基础设施投资2460亿元以上，全年完成基础设施投资4920亿元以上。

4. 《河南省人民政府关于进一步深化供销合作社综合改革推动农业强省建设的意见》：如何让供销社成为服务农民生产生活的综合平台、成为乡村振兴的“先锋”？文件要求切实发挥供销合作社独特优势和重要作用，推动农业强省建设。

5. 《河南省推进紧密型县域医疗卫生共同体高质量发展若干措施》：从健全医共体治理机制、提升医共体整体服务能力等4方面提出17条措施，构建优质高效的县域医疗卫生服务体系。

6. 《河南省提振消费专项行动实施方案》：提出河南将开展消费能力提升、产品消费扩大、服务消费提质、文旅消费繁荣、新型消费拓展、农村消费促进、消费品质升级、消费环境优化等8大行动提振消费。

他山之石

1. 焦作市孟州市：“五优通关”激活外贸新动能

为进一步优化外贸服务，打造一流营商环境，孟州市创新构建“全流程提速、全要素保障、全周期服务”的服务体系，通过“五优通关”提升服务质效，精准破解企业通关慢、出证难、转型困等痛点，实现特色产业集群与国际市场的高效链接。2025年以来，河南德众保税物流中心完成外贸进出口总额2.82亿元。

一是优化窗口程序，畅通通关“高速路”。积极优化单一窗口程序，针对钛白粉、羊剪绒制品等大宗特色商品，专门搭建“绿色通道”，大幅简化通关流程。开通“帮扶办理+加速办结”通道，实现货物快报、快审、快批。

二是优化查验流程，按下效率“快进键”。协调焦作海关提前介入指导企业，加快出口农药现场检验和出证流程，实现即报、即检、即出证。助力灭多威可溶粉剂、灭多威乳油等药剂首次出口阿尔巴尼亚、巴拿马、喀麦隆等市场，灭多威可溶粉剂对埃及出口量实现倍增。

三是优化安全保障，筑牢进口“防护墙”。为有效防范外来有害生物定殖、扩散，在海关查验流程优化方面，实行“即到即查即放”和“7x24”预约通关模式，实现了查验通关的全天候服务。今年以来，完成查验进境原皮43批，将进

境原皮每批次滞港时间缩短 8~12 天。开展炭疽、布病、口蹄疫等动物疫病监测采样送检，在进境原皮中截获外来杂草种子，筑牢国门生物安全防线。

四是优化签证管理，搭建政策“直通车”。通过“面对面”指导、“智享惠”程序推广应用等方式，帮助企业用足用好 RCEP 等原产地规则，为隆丰革乐美时尚有限公司、河南泰利杰生物科技有限公司、河南飞孟金刚石股份有限公司等 20 余家企业签发原产地证书及各类检验检疫单证。

五是优化服务职能，当好企业“贴心人”。建立跨部门协调专班，协调解决焦作隆丰皮革企业有限公司等龙头企业在重组、扩建过程中进出口受阻等难题，为企业的发展扫除障碍。深入开展“关长送政策上门”活动，倾心尽力解决企业各种突发性问题，帮助羊剪绒制品生产龙头企业加快推进智能化生产线建设，提升品牌附加值，摆脱对代工订单的路径依赖。

本期报：市营商环境和信用建设中心，区委、区政府、区人大、区政协领导

发：各乡（镇）、街道办事处，区优化营商环境成员单位

安阳市殷都区发展和改革委员会 2025 年 6 月 6 日
