

# 喜迎二十大 奋进新征程

## 市县大厅风采

# 奋力攻坚求实效 深化创新促提升

### ——透过全市政务服务和大数据管理工作会议关键词看重点举措

本报记者 王爱红

今年是落实“两个确保”、再造发展优势的关键之年。市委、市政府把能领航、指引方向，市、县两级政务服务和大数据管理部门上下一心、合力攻坚，持续抓提升、创亮点、促发展，取得了积极成效。

记者从近日召开的全市政务服务和大数据管理工作会议上获悉，在政务服务能力提升、便民利企服务、大数据建设取得新成绩的同时，市政务服务和大数据管理局认真贯彻落实省、市上半年经济运行调度暨优化营商环境工作电视电话会议精神，明确下一步工作的切入点、发力点、突破点，力促下半年各项工作全面提升。

#### 【关键词】提升政务服务能力

把深化“放管服”改革作为激发发展动力、服务发展全局的关键之举，全市政务服务和大数据管理系统推动改革持续深化、政务服务能力持续提升——

通过梳理细化年度“放管服”改革84项重点任务，建立督查检查等工作体系，持续跟踪重点工作落实，体制更加健全，工作更加有力；

通过持续清理规范、动态调整政务服务事项，市、县联动高质量完成放权赋能事项在全省政务服务网录入发布工作，事项管理更加规范；

通过市本级政务服务事项承诺时限由法定平均24个工作日压缩到2.4个工作日，平均办事环节由5个压缩到3.57个，市本级2191项政务服务事项全部实现“最多跑一次”可办，效能进一步提升；

通过持续完善工程建设项目审批系统，27类电子证照（批文）全面在线应用，县级工改审批日益规范化，改革进一步深化。

如何更加深入推进“放管服”改革，大力提升我市政务服务能力？

市政务服务和大数据管理局找准切入点，下一步将以标准化、规范化、便利化为导向，多措并举——

积极推进行政许可事项清单管理，今年年底前对清单内事项逐项编制实施规范、更新办事指南，同时加

强与省行政审批和政务信息管理局对接，按时间节点完成政务服务事项“四级十同”标准化清单、政务服务事项集成化办理清单、告知承诺和容缺受理事项清单、行政审批特殊环节清单等重大清单，以清单管理促工作规范；

紧盯短板弱项，有针对性地解决工作提升的难点、堵点，通过优化流程、数据共享等措施，进一步推进审批服务减少办理时间、减少跑动次数、提高即办件占比，提升一体化服务能力；

会同发改、司法、市场监管等部门，优化告知承诺制事项要素配置，跟踪容缺受理事项清单落实，用好“放管服”推进机制，发挥好统筹协调作用，以“放管服”改革的深化促进政务服务能力全面提升。

#### 【关键词】优化便民利企服务

市政务服务和大数据管理局明确突破点，以多种载体为抓手，打好便民利企“组合拳”——

市、县两级政务服务和大数据管理部门大力加强政务服务大厅建设，在大厅设立“有诉即办”专区，积极推进“有诉即办”，创新开展一系列政务服务技能竞赛活动，不断提升大厅窗口服务水平；

开展基层便民服务能力提升行动，推进村级便民服务站建设，全面启动星级便民服务站创建工作，基层便民服务站不断优化，103项帮办代办事项在基层办理更加方便。

坚持需求导向，聚焦提升企业和群众办事体验和满意度，便民利企服务不断深化——

依托“企业纾困360”平台在全省首家搭建的“万人助万企”线上总调度室，持续发挥助企纾困作用，“万人助万企”活动开展以来，累计办结企业反映问题1225件，回访满意度99%；

“豫事办”焦作分行上线便民服务事项243项；焦作城市门户APP“焦我办”实现334项城市服务事项掌上可办，继大厅预约叫号、一键挪车、居住证办理、契税缴纳、青年人才补贴申领等一批特色服务后，网上申领场所码等疫情防控相关主题服务深

受好评；

线下推进“一件事”集成服务，线上推进“一件事”全程网办，在“焦我办”APP设置“一件事”专区、6月底又上线首批22个“一件事一次办”事项，实现主题服务“集成办”；

继分别与郑州、“洛阳都市圈”5市以及山西晋城、长治实现“异地通办”“跨省通办”后，今年我市又先后与“黄河流域政务服务通办圈”、中原经济协作区、“云牵手联盟”城市签订通办协议，实现异地事项“跨区域办”。

政务服务走心，便民利企暖心。为民服务，永远在路上。

下一步，该局将以便民利企为目标，还将突出抓好四个重点。

这四个重点分别是：

推进“一件事一次办”，对去年推出的54个线下“一件事”和今年首批22个“一件事”认真进行总结，再推出30个以上“一件事一次办”事项，实现与企业及群众相关的高频事项“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”；

推进“有诉即办”，继续完善运行机制，借鉴外地市工作经验，在深化上求实效；

探索推行“零材料”事项，对全市政务服务事项申报材料、申报条件进行清理，加大“四减一优”力度，探索部分事项仅需申请人进行身份验证，相关材料通过电子证照、数据共享、告知承诺、部门核验等方式直接获取，实现“零材料”办成事；

推进基层便民服务体系，以星级便民服务站创建为目标和抓手，进一步夯实硬件基础，拓展服务范围，创新服务模式，增加特色帮办代办事项，今年年底前，各县（市、区）三星、四星、五星级便民服务站数量达到村（社区）总数的40%、15%、2%，将便民服务“最后一公里”打造成“最美一公里”。

#### 【关键词】加强大数据建设

数据赋能，助力发展。市政务服务和大数据管理局瞄准发力点，积极用好大数据，努力激发数据潜能。

夯实基础数据底座，大数据平台归集62个单位、902个数据资源目录，总量达23亿条，有力服务市、县部门数据

共享需求；建立国家、省、市衔接的数据共享机制，代理国家、省级数据接口及库表83个，为全市40个应用系统提供数据支撑，“统筹有力、依法规范、快速高效”的数据共享协调机制更加健全；完成政务数据资源普查，形成我市政务数据目录清单，系统覆盖度、事项覆盖度均居全省第一位……

加强数据归集治理共享，是大数据系统永恒的工作主题。市政务服务和大数据管理局负责人表示，今年4月，我市完成了数据资源普查工作，底数更清、基础更实，下一步将用好此次普查成果，以数据资源普查成果应用为契机，加快大数据建设，持续推进“聚数、交换、共享、赋能”。

持续汇聚数据。该局将持续完善市大数据平台功能，强化平台分级分权对县（市、区）和部门的数据综合服务，提升全市数据集中管理、统一调度的能力和水平。同时，抢抓河南省今年被确定为“以数据有序共享服务黄河流域（河南段）生态保护和高质量发展”国家试点这一机遇，积极向上争取，努力使更多上级数据为市直部门和县（市、区）所用。

提升应用水平。该局将认真贯彻落实《关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》，在电子证照、电子印章制作走在全省前列基础上，继续在工改等领域进行探索，加快政务服务事项办理系统与电子证照、电子印章对接融合，制作完成112种以上电子证照模板，实现78万条以上数据入库，切实提高“用”的水平。同时，提升移动政务服务能力今年继续被列入省定民生实事，该局将在“豫事办”焦作分行和“焦我办”APP上线240项、340项以上事项，为企业和群众提供更多便利。

强化数字抗疫。面对常态化疫情防控压力，该局将结合我省有关部署要求，认真总结梳理前期工作经验，持续完善一体化疫情防控平台功能，积极为全市疫情防控贡献大数据力量。

下一步，市政务服务和大数据管理局将认真贯彻落实省、市上半年经济运行调度暨优化营商环境工作电视电话会议精神，扎实开展政务营商环境提升行动，全面对标，深化创新，促进工作全面提质、业务全面提效、能力全面提升。

## 市政务服务和大数据管理局 用好流动红旗 助推服务提升

本报讯（记者王爱红）近日，当从市政务服务和大数据管理局相关负责人手中接过月度“红旗窗口”流动红旗时，市政务服务大厅人防办窗口负责人焦子剑禁不住感慨：“这面流动红旗分量很重，是荣誉也是压力。我们窗口会再接再厉，继续为企业和群众做好服务。”

比学赶超勇争先，一面小小的流动红旗是最好的见证。用好流动红旗，助推服务提升，这是市政务服务和大数据管理局加强大厅管理和提升窗口服务的一个缩影。

为进一步优化营商环境，推进政务服务标准化、规范化、便利化，市政务服务和大数据管理局把提升服务水平融入“能力作风建设年”活动，实现大厅管理和窗口服务“双提升”。

据了解，市政务服务和大数据管理局严格落实窗口考评制度，从业务规范、组织规范、管理规范、

服务规范、纪律规范、综合评议等多个方面，对进驻大厅的各窗口单位及工作人员进行考核。今年6月，大厅开始为获得月度“红旗窗口”的窗口单位颁发流动红旗，并在大厅一楼电子屏滚动展示“红旗窗口”“红星窗口”“服务标兵”名单，进一步激发各窗口单位和工作

人员的工作热情，营造了争先创优的浓厚氛围，服务质量和水平明显提升。

手写生日贺卡、定制员工工作纪念册、领导慰问……为增强大厅窗口工作人员凝聚力，提高窗口工作人员对大厅的认同感和归属感，市政务服务和大数据管理局采用多种形式，为每名工作人员精心定制生日祝福。此举不仅肯定了大厅窗口工作人员的自我价值，更营造出温馨和谐、积极向上的工作环境和氛围，形成了良好的向心力和

## 市政务服务大厅 举办第二期“政务大讲堂”

本报讯（记者王爱红）正值“七下八上”防汛关键期，如何增强风险意识、提高防灾减灾能力？7月21日，市政务服务大厅第二期“政务大讲堂”给出答案。

“科学防灾远胜于被动救灾，防灾减灾功夫在平时，未雨绸缪、全民参与才能筑牢安全防线……”当天，市政务服务大厅应急管理局窗口工作人员以“增强风险意识、提升防汛救灾能力”为题，介绍了全市河道、水库、堤排站等情况，分析了我市气象条件，并围绕增强风险意识、做好应急响应、提升防汛应急能力、开展未成年人汛期安全教育等四个方面，深入浅出进行讲解。现场还播放了应急管理局制作的《应急科普——暴雨篇》宣传教育片，为大厅其他窗口单位工作人员上了一堂生

动的防汛政务课。

“政务大讲堂”每月举办两期，是市政务服务大厅为进一步优化我市营商环境，为企业和群众提供优质服务、高效政务服务，为市政务服务大厅各进驻窗口提供互学互鉴平台所采取的重要举措。每期大讲堂由大厅各进驻单位窗口负责人或具体业务经办人授课，可对政务服务政策进行解读，也可就企业和群众办理的高频事项、关心的问题

进行讲解。

据悉，为提升企业和群众办事体验，市政务服务大厅依托“政务大讲堂”，会根据企业和群众普遍需求的课题内容，指导相关窗口拍摄宣传短片，并在大厅一楼电子屏循环播放，方便企业和群众及时获取办事信息，进一步增强企业和群众的满意度和获得感。

## 孟州市 大厅升级改造 环境服务双提升

本报讯（记者王爱红）宽敞舒适的环境、完善便利的设施、优质服务……历时两个月全面升级改造，孟州市政务服务大厅近日刚投入试运行就受到市民一致好评。

记者注意到，改造后的孟州市政务服务大厅宽敞明亮、干净整洁，开放式的办公环境让人眼前一亮，区域划分也更加明确。不光“颜值”高，大厅新设的孟州市智慧大厅大数据可视化展板同样醒目，屏幕上清楚地显示着大厅每天办结业务数量、办件最多的窗口、访问量以及政务服务总览、政策宣传等内容，智能化和科技感十足。

旧貌换新颜，服务再提升。在加强硬件建设的同时，孟州市政务服务和大数据管理局深入贯彻落实国务院“一窗受理、集成服务”和我省“一网通办前提下最多跑一次”改革要求，在大厅实行“前台

综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”运行模式；推行首问负责、一次告知、帮办代办、上门服务、预约服务等服务制度；设置志愿者服务站，配备自助服务电脑等便民设施；积极开展首席代表讲业务和党员示范岗服务规范提升活动，以党员、首席代表为示范引领，进一步提升服务水平。

据了解，此次升级改造，孟州市政务服务大厅共新增面积800余平方米，新增窗口19个，新进驻事项368项，不仅实现政务服务和营商环境双提升，同时推动更多审批服务事项向大厅集中。

孟州市政务服务和大数据管理局负责人表示，将以此次大厅升级改造为契机，以“能力作风建设年”活动为抓手，不断提升政务服务水平，大力优化营商环境，为企业和群众提供更加便利、高效、舒适的办事体验，为孟州市经济社会高质量发展贡献力量。

## 创建星级便民服务站县市区 在行动

### 中站区 同频共振促创建 立足服务下真功



中站区龙洞街道武钢社区帮办代办员把办理好的证件交给群众。  
朱伟 摄

本报讯（记者王爱红）以“五星支部”创建为抓手，把便民服务中心作为服务群众的阵地，加快推进村级便民服务站标准化、规范化、便利化建设，中站区通过星级便民服务站创建与“五星支部”创建同频共振，持续提升基层服务能力，努力打通服务群众“最后一公里”。

精心部署，强力推动。《焦作市创建星级便民服务站工作方案》出台后，中站区把星级便民服务站创建作为拓宽基层政务服务渠道的关键之举，积极安排部署，精心组织实施。中站区政务服务和大数据管理局组织对辖区基层便民服务站进行实地调研，详细了解人员配备、硬件设施、管理制度等建设情况，严格对照创建标准，按照服务优质化、业务专业化、管理标准化要求，全面梳理服务规范、业务办理、帮办代办工作开展情况及存在的问题，为推动创建工作科

学有序开展提供强有力支撑。

精准发力，提升实效。为确保创建工作扎实有效推进，中站区政务服务和大数据管理局突出强化业务，多措并举。该局坚持效率为先，推进政务服务多元化，全面梳理政务服务事项，按照“应进必进、集中办理、便民利民”原则，细化分解事项清单，优化办事流程，全区9个街道积极认领154项本

级政务服务事项，集中进驻便民服务中心办理，“一站式”集成服务基本实现民生类业务全覆盖。同时，在夯实硬件基础、加强业务培训、拓宽业务范围、打通数字壁垒等方面出实招、求实效，不断提升帮办代办队伍整体业务能力。

精细服务，温暖民心。为满足群众需求，让群众享受高效、便捷的政务服务，中站区政务服务和大数据管理局在服务上下功夫，不断提升便民服务站服务水平。该局通过开展“红马甲”志愿服务，引导服务窗口工作人员转变工作观念和方式，由“要我服务”变“我要服务”，由“行政推动”变“服务引导”，由“坐等服务”变“主动服务”，从细节处彰显服务的温度。据悉，自星级便民服务站创建工作开展以来，该区帮办代办队伍累计为辖区行动不便的办事困难群众办理服务事项1800余件，进一步增强了群众的满意度和获得感。

### 马村区 高度重视助创建 多措并举求实效



马村区马村街道中兴社区帮办代办员在为群众解答党组织关系转接问题。  
史 蒙 摄

本报讯（记者王爱红）我市星级便民服务站创建工作启动后，马村区高度重视，强力推动创建工作扎实有效开展，努力打造一流的星级便民服务站，提升基层服务能力。

高标准安排部署。《焦作市创建星级便民服务站工作方案》出台后，马村区委组织部、马村区政务服务和大数据管理局加强沟通对接、通力合作，对创建工作进行全面部署。为确保创建工作顺利开展，马村区政务服务和大数据管理局积极向区领导汇报、争取支持，并召集各街道负责人召开动员部署会，明确工作任务、责任分工和工作要求。

多措并举优化服务。马村区政务服务和大数据管理局对照星级便民服务站创建标准，立足服务，推动创建工作开展。为方便群众办事，该区不少基层便民服务站紧紧围绕星级便民服务站创建要求，通过开辟绿色通道，新增书写

台、轮椅等便民服务设施，为特殊人群提供专办服务。

强抓手集中培训。为实现辖区街道、村（社区）星级便民服务站高质量、高标准全覆盖，马村区政务服务和大数据管理局在提高帮办代办员综合素质方面下功夫。该局围绕星级便民服务站创建工作要求、便民服务项目相关业务、服务礼仪等内容，对辖区7个街道负责人、32个创建三星级的便民服务站34名帮办代办员进行集中培训，着力打造有温度的便民服务站。

多载体扩大宣传。马村区政务服务和大数据管理局通过“魅力马村”公众号、村（社区）政务服务微信群等多种载体，对村（社区）便民服务站的环境、便民设施、办理事项等进行多角度宣传，进一步提高群众知晓率。

马村区政务服务和大数据管理局负责人表示，目前，马村区三星级的便民服务站创建工作已初步完成。下一步，该局将加强对各基层便民服务站创建过程中存在的共性问题进行整改，同时充分发挥党建引领作用，把星级便民服务站创建工作同“五星”支部创建工作紧密结合，积极开展四星、五星级便民服务站创建，力争实现马村区40%的村（社区）便民服务站达到三星标准、15%的村（社区）便民服务站达到四星标准、2%的村（社区）便民服务站达到五星标准。

### 大事汇

#### 行业动态要点

- 7月23日至24日，第五届数字中国建设峰会在福州市举办
- 国家发展改革委发布《“十四五”新型城镇化实施方案》
- 上海市印发《上海市数字经济发展“十四五”规划》
- 江西省印发《2022年江西省数字政府建设工作要点》
- 云南省印发《关于加快推进电子证照扩大应用领域和跨地区互通互认15条措施》
- 河北省印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的若干措施》