



深化数据共享应用 让市民畅享数据红利

本报记者 王爱红

疫情之下，哪些门店最受欢迎？解放区“疫情下最受欢迎的门店”人气排行榜让你一目了然。以各门店“场所码”扫码量为依据，该排行榜的出炉，离不开数据共享的支撑。

无独有偶。契税缴纳全流程网上办理，不用像过去一样在不动产、房管、税务等多个部门和窗口间辗转；居住证快速核发，办证时间大幅缩减，“材料多、办证慢”问题得以解决；公积金零材料提取，只需手机“刷脸”认证，即可秒提到账……这些群众经常办理的事项，如今一部手机就能搞定，同样得益于数据共享。

记者从市政务服务和大数据管理局获悉，目前我市大数据平台共为40多个系统应用提供数据，涉及疫情防控、城建住房、医疗卫生、信用服务、市场监管、生活服务、交通运输等多个方面。其中，生活服务类的新房契税缴纳、快速核发居住证和公积金提取等应用较为高频。

借助数字赋能，市政务服务和大数据管理局不断拓展深化数据应用，扭住数据共享这一“牛鼻子”，努力用好用足数据，让市民畅享数据红利。

据了解，市政务服务和大数据管理局把大数据建设作为先导工程和基础工程，以大数据建设为统领，强化平台支撑，做优夯实数据基座，促进数据汇聚共享，我市大数据平台数据共享交

换能力持续提升。数据公共服务应用广泛、全面且亮点频现，是最为突出的表现。该局依托“企业纾困360”平台，在全省首家搭建“万人助万企”线上总调度室，推动企业反映问题全流程无纸化、数字化、可视化和智能化，既打造助企服务新亮点，又助力我市深化“放管服”改革和优化营商环境；大数据助力疫情防控成效显著，建成我市疫情防控一体化平台，夯实健康码管理系统、核酸检测及预登记系统、来返焦人员报备系统、紧急求助系统等基础系统，创新集中隔离居家隔离系统、数据核查系统等应用系统，为疫情防控筑牢数字防线、电子围栏；我市城市门户APP“焦我

办”通过使用共享数据接口，跨部门整合政务事项服务，功能持续完善，政务服务大厅预约叫号、一键挪车、居住证办理、青年人才补贴申领、核酸检测结果查询等303项事项实现掌上可办；打破数据壁垒，通过共享数据、扩大应用，让数据“多跑路”，实现减环节、减时间、减材料、减跑动、优流程，市本级2191项政务服务事项全部实现“最多跑一次”可办，办事效率大幅提升。

此外，我市政务数据共享交换机制也日趋完善，政务服务数据共享能力大幅提升。市政务服务和大数据管理局通过搭建贯通省、市、县三级政务数据共享平台交换体系，打通与省级平台和市级部

门的互联互通，初步建立动态更新的数据资源目录体系，人口信息库、法人库、电子证照库和信用库不断完善，市级数据共享能力进一步提升；推进政务服务事项办理系统和电子证照系统对接融合，推动电子证照扩大应用领域和互通互认，扩大数据应用场景，以数据共享助力“全省通办”“跨省通办”，助推“一件事一次办”“有诉即办”。目前，我市大数据平台共归集61个市直单位909个数据资源目录，总量达23亿条，基本覆盖全市各部门和单位。

深化数据共享应用，让数据“多跑路”、群众少跑腿，享受更多数据红利，为焦作高质量发展提供更多数据支撑。

市政务服务和大数据管理局

出台服务规范 提升服务质量

本报讯（记者王爱红）提升服务软实力，市政务服务和大数据管理局又有新动作。该局日前出台《焦作市政务服务大厅窗口工作人员服务规范》，让包括政务服务大厅、便民服务大厅在内的政务服务大厅工作人员今后开展政务服务有标准可依。

据了解，该规范是市政务服务和大数据管理局根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《河南省人民政府办公厅关于规范全省实体政务服务大厅建设管理的通知》《政务服务大厅建设规范（河南省地方标准）》等有关规定，结合大厅实际制定的，旨在进一步提升政务服务质量，推进行政服务标准化、规范化、便利化。

严格遵守工作纪律，实行手机集中管理；接待服务对象时，保持微笑服务，双手接收或递送资料；接听电话时，在响铃三声内接起；办理业务时，



沁阳市政务服务大厅

“六免”服务暖民心

本报讯（记者王爱红）启用新政务服务大厅，提供多样化免费服务，加强大厅便民设施建设，增设母婴室、无障碍通道、无障碍卫生间，配备爱心轮椅、雨伞、医药箱、打气筒等，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮代办、咨询引导服务……“能力作风建设年”活动开展以来，沁阳市政务服务大厅用“走心”服务打造暖心环境，政务服务环境持续优化，既彰显了民生温度，又提升了群众满意度。其中，该中心推出的“六免”服务备受欢迎，真正将暖心事办到企业和群众的心坎上。

怎样确保窗口服务无缺位？如何减少服务对象等候时间？对企业和群众急需办理的业务该如何处理？该规范还对窗口服务制度进行了详细规定，要求实行并遵守信息公开制、首问负责制、AB岗工作制、服务承诺制和“四项服务”制。

此外，根据规范，大厅管理部门将

前已为22家企业免费邮寄营业执照。

免费文印。新政务服务大厅启用后，在大厅一楼和三楼分别设立免费文印处。办事企业和群众只需要登记姓名、所办事项名称，即可享受免费文印服务。截至目前，大厅已累计提供该服务3000余人次。

免费茶水。在新政务服务大厅一楼至三楼休息等候区配备自助饮水机，为办事群众提供免费冷热水。小小一杯茶水，让等候的办事群众感受到了家的温馨。

免费办公设备。该中心在大厅三楼设置两个辅导区域，并配备了自助办公设备。办事群众既可以免费使用、自助上传办件材料，也可以在这里接受工作人员的办件辅导，办事时间缩短，办事效率大大提高。

免费口罩。常态化疫情防控期间，大厅疫情防控岗严格落实“扫码、测温、一米线、佩戴口罩”等要求，累计为未佩戴口罩的办事群众发放口罩2000余个，全力打造安全、放心的政务服务环境。

做强服务“软实力” 打造发展“硬支撑”
市政务服务和大数据管理局
将举办政务服务礼仪大赛

本报讯（记者王爱红）做强服务“软实力”，打造发展“硬支撑”。记者从昨日下午市政务服务和大数据管理局召开的动员会上获悉，该局将通过举办“文明服务我出彩 群众满意在窗口”政务服务礼仪大赛，持续深化“放管服”改革，优化营商环境，推进行政服务标准化、规范化、便利化，以良好职业形象和优质服务赢得群众满意。

据了解，此次大赛将结合政务服务大厅窗口日常工作实际，重点考查政务服务大厅和便民服务大厅窗口工作人员着装规范、服务形象、服务语言、服务举止、服务仪态等方面礼仪，以及与服务对象的沟通技巧、处理窗口突发事件的能力。

为达到“以赛促学、以学促用、以用促服”的目的，此次大赛共包括政务服务礼仪专题培训、政务服务礼仪风采赛、政务服务规范知识竞赛三项活动。其中，政务服务礼仪专题培训以“文明服务我出彩 群众满意在窗口”为主题、《焦作市政务服务大厅窗口工作人员服务规范》为理论基础，结合窗口日常工作实际，开展“政务服务提升月”活动，由专业政务服务礼仪培训师通过集中授课和现场礼仪督导，对仪容仪表、行为规范、服务用语等如何保持良好窗口形象进行全面、系统的专题培训，确保窗口工作人员在培训结束后，服务礼仪与形象改善、业务技能娴熟、现场处理问题方法得当，展现大厅窗口新形象；政务服务礼仪风采赛将以礼仪风采展示、礼仪情景模拟等形式进行，通过“学礼仪、用礼仪、行礼仪”，增强窗口工作人员综合素质，加快推进政务服务标准化、规范化建设，达到展风采、亮窗口、优服务、促发展的效果；政务服务规范知识竞赛分为个人赛和团体赛，将通过理论测试和现场比赛两种形式，重点考查服务规范、行为礼仪及日常业务办理等综合能力，达到“内强素质、外塑形象”的效果。

市政务服务和大数据管理局相关人士表示，该局将在赛后评选出“政务服务标兵”“政务服务示范窗口”，加强对特色做法和示范成效的宣传报道，认真总结好的经验和做法，将政务服务礼仪规范落实情况纳入日常考核，进一步推动政务服务工作标准化、规范化和长效化。



修武县多举措打造一流便民服务站



修武县城镇办车站社区便民服务站帮代办员在为群众办理养老保险业

薛珍珍 摄

本报讯（记者王爱红）健全制度机制、完善服务功能，以推进星级便民服务站创建为重点，持续提升基层服务效能，着力打造一流便民服务站……我市星级便民服务站创建工作启动后，修武县多措并举，通过加强村级便民服务标准化、规范化、便利化建设，全面推进政务服务向基层延伸。

明确目标导向。为保障星级便民服务站创建工作强力有序推进，修武县及时调整领导小组成员、充实人员力量，并明确创建目标，对照标准，结合

实际，扎实开展自查提升。该县还根据各村基础条件，确定2022年度工作任务，拟定星级便民服务站创建名单，有针对性地开展创建工作。

强化服务基础。各村依托党建阵地，统一标识标牌内容，保留符合各村风格的牌子，采取制作台签等多样化形式，确保便民服务站固定、便民服务标志醒目；在原有硬件基础上查漏补缺，完善休息座椅、签字笔、老花镜、雨伞、急救箱、饮用水等；提供轮椅等设施，加强残疾人保障服务……在

修武县政务服务和大数据管理局负责人表示，下一步，该县将按照创建要求，强化服务理念，完善服务机制，营造服务氛围，扎实推进村级便民服务站功能提升，增强便民服务的精准性和实效性。

本报讯（记者王爱红）助力企业纾困，助推经济发展，市政务服务和大数据管理局三大“组合拳”，打通涉企服务“中梗阻”。

推行“一件事一次办”“有诉即办”，让办事企业和群众少跑腿；全网办、全数据共享，创新运用全方位智慧助企服务模式，为企业排忧解难；及时发布解读涉企政策，建立政策直达快享服务平台……涉企服务“中梗阻”问题整治专项行动开展以来，市政务服务和大数据管理局迅速成立活动领导小组，制订活动方案，召开动员部署会，明确任务分工，并打出三大“组合拳”，确保集中整治取得成效。

优化审批服务。将企业和群众需要到政务服务部门办理的多个事项变成企业和群众眼中的“一件事”，制订实施方案，组织联办部门对联办事项精简申报材料、再造业务流程、压缩办理时限，市政务服务和大数据管理局积极推动“一件事一次办”，通过在“焦我办”APP上线首批22个“一件事一次办”事项，为企业和群众办事减材料44份、减环节34个、减时限34天、减跑动48次；利用市政务服务大厅设立的“有诉即办”专区和“帮办代办”窗口、“办不成事”反映窗口，健全首接负责、反馈回访、督查考核等机制，做到有诉即接、有诉即应、有诉必办，为企业和群众解决各类诉求1007件，办结率、回访满意率均为100%；深化告知承诺制改革，对20家市直单位、83个可实行告知承诺方式办理的政务服务事项，认真审核其在河南政务服务网上向社会公开情况，确保落实落地。

全力助企纾困。市政务服务和大数据管理局持续发挥“企业纾困360”平台和“万人助万企”线上总调度室功能，联动506家包联单位和6个功能性服务专班，全方位纾困、全网办、全数据共享、全过程服务，全力统筹协调解决企业反映的要素保障等问题。“万人助万企”活动开展以来，平台累计受理办结问题1256件，办结率98.3%，回访满意率99%。

落实惠企政策。市政务服务和大数据管理局持续健全政策发布机制，在“企业纾困360”平台和“焦我办”APP增设“企业政策文件”集中发布板块，及时发布、解读各类惠企政策文件69个；利用3900360热线，安排专人受理解答企业政策咨询；联合市发展改革委等部门，运用我市大数据平台数据共享能力，加快建立政策直达快享服务平台，通过建立政策库、企业库，将惠企政策与企业信息进行自动匹配、分析、研判和推送，变“企业找政策”为“政策找企业”。

据了解，今年年初以来，市政务服务和大数据管理局认真贯彻国家、省、市决策部署，以“惠民、兴业、聚数、赋能”为导向，以提升企业和群众办事体验感、满意度为目标，以“能力作风建设年”活动为契机，深入开展涉企服务“中梗阻”问题专项整治，持续加强能力建设，持续深化“互联网+政务服务”水平，在优化审批服务、助企纾困解难等方面取得积极成效。

大事汇



行业动态要点

- 国家网信办发布《数字中国发展报告（2021年）》
- 住房和城乡建设部联合国家发展改革委印发实施《“十四五”全国城市基础设施建设规划》
- 北京市发布推动软件和信息服务业高质量发展若干措施
- 四川省发布《全国一体化算力网络成渝国家枢纽节点（四川）实施方案》
- 江苏省印发《关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》
- 浙江省印发《关于深化数字政府建设的实施意见》
- 长三角示范区印发《关于在长三角生态绿色一体化发展示范区加快数字经济发展推进先行先试的若干举措》
- 国家工业信息安全发展研究中心发布《2022年数字经济形势研判》报告
- 赛迪研究院信息化与软件产业研究所发布《中国大数据区域发展水平评估报告（2022）》



焦作市政务服务和大数据管理局

微信公众号

焦作市信息产业投资有限公司

微信公众号

三大“组合拳”打通涉企服务“中梗阻”