

新时代 新征程 新伟业

我市获批全省首批“四电”建设试点市

我市发布第一批告知承诺制政务服务事项清单

本报讯(记者王爱红)市政服务和大数据管理局日前传来喜讯:我市获批全省首批“四电”建设试点市。

12月3日,省行政审批和政务信息管理局下发通知,同意我市开展电子证照、电子印章、电子签名、电子材料(以下简称“四电”)建设及应用试点工作,试点时间为一年。同时,要求我市按照“开放、兼容、集约、高效”原则,建设完善“四电”相关支撑系统,积极探索大数据、云计算、区块链、人工智能等新技术应用,着力打造工程建设项目审批、不动产登记、公积金办理、公共资源交易

易等“四电”应用场景,提高政务服务标准化、规范化、便利化水平,优化提升营商环境,为全省“四电”应用提供可复制、可推广的实践经验。

近年来,为助力深化“放管服”改革和优化营商环境,方便企业和群众网上办理业务,我市依托电子政务外网,相继建设了电子证照、电子印章、电子签名系统,实现市级电子证照制证、发证、用证、归档和授权管理等功能。尤其是在公积金办理方面更是先行先试,2017年就开展了电子认证、电子签章业务,2020年又增加了电子签名、电子指纹技术。

目前,我市公积金缴存单位可在网上办理变更、新增、汇缴、补缴等业务,个人可在网上办理提取、还本、结清、月对冲等业务,无须提供任何纸质材料。

与此同时,我市电子证照库已生成111种78万余条证照数据,“不动产证明”“建筑工程施工许可证”等电子证照在政务服务事项办理过程中实现证照免提交,手机端也实现了部分电子证照查询功能;制作电子印章950个,部门覆盖率100%。

获批全省首批“四电”建设试点市后,我市会有何动作?据了解,我市将以“四电”

建设试点市为契机,持续加大力度,推进“四电”在政务服务等领域的应用,依托互联网建设市级电子印章、电子签名、电子材料等公共服务系统,助力企业和群众办事实现“免证可办”和材料“应减尽减”。

为贯彻落实我市数字化转型战略,加快推进“四电”扩大应用和互通互认,我市还制订了《深化“四电”应用开展政务服务能力提升建设实施方案》,将从加强“四电”应用支撑、加快“四电”应用普及、推动“四电”互通互认和安全管控三个方面发力,力争今年年底前建立健全电

本报讯(记者王爱红)近日,记者从市政服务和大数据管理局了解到,经过前期系统部署、全面梳理,市“放管服”改革协调小组办公室印发文件,发布了《焦作市第一批告知承诺制方式办理的政务服务事项清单》,共涉及18家单位155项政务服务事项。

推行告知承诺制,是我市深化“放管服”改革、大力优化营商环境的又一举措。今年年初以来,国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》,省政府办公厅印发《河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案》,对推行告知承诺制进行安排部署,要求按照最大程度利企便民原则梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项,明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任,细化办事承诺方式和承诺事项监管细则,并向社会公布。我市认真贯彻落实,积极采取行动,通过召开会议、印发文件、梳理审核等方式,大力推进此项工作。各有关单位解放思想、转变作风、主动作为,从为企业群众办实事、切实减轻企业群众办事负担的高度出发,梳理形成了第一批155项可采取告知承诺制方式办理的政务服务事项清单。

此次公布的155项清单中,涉及市城管局的挖掘城市道路许可、市交通运输局的道路普通货物运输经营许可、市人社局的人力资源服务许可、市市场监管局的公司设立登记、市水利局的取水许可等与企业群众关系密切的事项,只要申请人书面承诺已经符合告知的相关要求并愿意承担不实承诺的法律责任,行政机关即依据书面承诺办理相关行政事项。

下一步,市“放管服”改革协调小组办公室将对各单位告知承诺制实施情况进行抽查和监督,确保这一惠民惠企措施落到实处。同时,还将组织各单位结合实际的“四电”推广应用情况,对主要申请材料齐全且符合法定形式,能够通过信用承诺、事中事后监管、风险可控的政务服务事项,创造条件采取告知承诺方式办理,推动更多政务服务事项及材料实现告知承诺办理,成熟一批,公布一批。

据悉,除了告知承诺制改革,今年年初以来,我市在全省率先编制全市735类政务服务事项“白话版”办事指南,实现办事企业、群众“零基础”一看就懂,“零咨询”一填就对,“零障碍”一申就过;在全省率先开展规范审批服务专项行动,对清单之外无法定依据实施审批、“隐性审批”、变相审批等行为进行专项清理;全面完成省定255项“放权赋能”改革事项入驻河南政务服务网和政务服务大厅工作。市本级2156项政务服务事项全部实现“最多跑一次”可办,承诺时限由法定平均24个工作日压缩到2.2个工作日,平均办事环节由5个压缩到2.8个,“放管服”改革取得积极成效,有效激发了市场活力,助力了经济社会发展。

我市首次开展行政办事员(政务服务综合窗口办事员)专业技术水平等级认定

市政务服务大厅综窗人员将持证上岗

本报讯(记者王爱红)12月9日,市政服务和大数据管理局组织29名市政务服务大厅综合窗口工作人员参加行政办事员(政务服务综合窗口办事员)专业技术水平考试。这意味着,今后我市政务服务大厅综窗工作人员将持证上岗。

组织开展行政办事员(政务服务综合窗口办事员)专业技术水平等级认定工作,在我市尚属首次。这是市政服务和大数据管理局深入贯彻落实《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》要求,进一步优化营商环境,通过以考促学、持证上岗提升大厅政务服务能力和水平的一项重要举措。

我市“白话版”办事指南编制发布

共735类,涵盖48家市直政务服务部门全部政务服务事项

本报讯(记者王爱红)让办事群众一看就懂、一听就会,“白话版”办事指南助力办事更轻松。记者从市政服务和大数据管理局获悉,涵盖48家市直政务服务部门全部政务服务事项的735类“白话版”办事指南目前已编制完成,并在焦作市人民政府网站集中发布。

在全市推行政务服务“白话版”办事指南,是我市提升群众办事体验、进一步优化营商环境、切实增强企业和群众获得感的一项新举措。市政服务和大数据管理局相关负责人介绍,以前不少到政务服务大厅办事的企业和群众反映,政务服务部门编制的办事指南法律条文多、政策语言多、具体操作方法多,不容易看懂,填报材料老出错,极大地影响办事效率。

如何让办事群众一听就懂、一看就会、一填就对、一次办好?市“放管服”改革协调小组办公室决定在全市推行政务服务“白话版”办事指南。根据相关通知要求,市政服务和大数据管理局积极组织指导48家市直政务服务部门和各县(市、区)结合

和丰富多样的表现形式。比如,对于群众关心的“转转转院”手续办理问题,市医疗保障局通过情景剧短视频逐一答疑解惑,言简意赅、通俗易懂且代入感强;市水务有限责任公司用一问一答图文形式,告知群众什么情况下需要办理水表销户、怎么办理、办理时需提交哪些材料等,简洁明了、一目了然;市公安局用生动新颖的动画短视频,聚焦驾驶证审验高频事项,让办事群众更直观、全面了解办理流程,极大地方便群众办事。

“企业投资项目备案操作指南”附上图例,操作步骤更清晰,我照着一步步填写,很快业务就办完了。”“企业开办视频指南说的都是大白话,把需要注意的问题讲得一清二白,就像工作人员在旁边指导一样。”……一看“秒懂”、办事不再犯愁,“白话版”办事指南推出后,受到办事企业和群众的广泛肯定。

据悉,为持续优化我市营商环境,推进政务服务便利化,市政服务和大数据管理局还将在“焦我办”APP和网络终端发布“白话版”办事指南。

据悉,除了告知承诺制改革,今年年初以来,我市在全省率先编制全市735类政务服务事项“白话版”办事指南,实现办事企业、群众“零基础”一看就懂,“零咨询”一填就对,“零障碍”一申就过;在全省率先开展规范审批服务专项行动,对清单之外无法定依据实施审批、“隐性审批”、变相审批等行为进行专项清理;全面完成省定255项“放权赋能”改革事项入驻河南政务服务网和政务服务大厅工作。市本级2156项政务服务事项全部实现“最多跑一次”可办,承诺时限由法定平均24个工作日压缩到2.2个工作日,平均办事环节由5个压缩到2.8个,“放管服”改革取得积极成效,有效激发了市场活力,助力了经济社会发展。

据了解,行政办事员(政务服务综合窗口办事员)是2020年年底人社部纳入国家职业技能目录。今年3月,《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》明确,支持有条件的地区按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作。同时,为高质量推进“人人持证、技能河南”建设,营商环境重点任务也把“探索行政办事员专业技术水平等级认定”列入创亮点工作清单。

为落实国家有关政策,推进政务服务专业化建设,市政服务和大数据管理局积极开展行政办事员(政务服务综合窗口办事员)专业技术水平等级认定工作,通过线上培训和在线考核,顺利完成了此次考试。考试合格者,将颁发“行政办事员(政务服务综合窗口办事员)专业技术水平证书”。

“大厅综窗办事员直接面对办事企业和群众,此次专业技术水平等级认定工作,对提升综合窗口服务能力,推动政务服务更加标准化、规范化,持续优化我市政务服务环境,更好地满足企业和群众办事需求具有重要作用。”市政服务和大数据管理局相关人士说。

昨日,记者登录焦作市人民政府网站,点击首页左下角的《政务服务》专题进入《“白话版”办事指南》专栏。记者随机选择了部分政务服务事项的“白话版”办事指南,发现法律条文少了、政策语言少了,更多的是接地气、听得懂的“大白话”。

数字赋能“智慧武陟”亮点频现

本报讯(记者王爱红)数字赋能,智慧助力,推进智慧城市建设。武陟县下好先手棋、打好主动仗,“智慧武陟”亮点频现。

今年年初以来,武陟县以提升城市治理水平、公共服务能力为重点,由该县政务服务局提供技术支撑,依托武陟县智慧城市建设,围绕助企利民这一主线,不断推出创新服务新方法新举措,推动政务服务、公共服务更加智能化、规范化、数字化,营商环境进一步优化提升。

在全省首家上线远程导办平台,解决群众“办事难”问题。打造门户网站+APP+专业设备“三位一体”远程导办服务平台,以智能客服、人工客服、远程辅导为切入点,构建“智能问答”新体系,“7×24小时”智能客服“小武”全天候为办事人解答各种常见问题,8小时工作时间远程导办解决少量智能客服难解决的问题,为企业和群众提供精准、专业的问题解答和导办服务,做到企业和群众“有疑就问、边问边问”、政府部门“有问必答、答必解惑”。

快速上线“证照联办”服务平台,降低市场主体准入成本,最大程度激发市场主体活力。联合县市场监督管理局,整合该县市场主体设立登记和食品许可相关业务办理流程,以简化审批流程、精简审批材料、压缩审批时限三个方面为切入点,创新实现设立登记和食品许可业务“证照联办”,在全省率先开启食品行业证照线上办、智能办、一次办新模式,武陟县智慧城市建设,着力破解市场主体“办事繁、办事慢”“准入不准营”等难题,持续优化营商环境。

“武来办”服务平台总承载,打造全县公共服务“总客服”。设置“民呼必应”“惠企纾困”“办事指南”“便民服务”“文化教育”等多个版块,提供群众企业线上求助、大厅线上预约取号、业务办理咨询服务、水气暖线上费用缴纳、不动产相关业务申请、证照联办进度查询等功能,打通群众、企业和各类市场主体与政府沟通的“最后一公里”,提升政务服务和公共服务效率和水平。

“下一步,我们将继续围绕县委、县政府中心工作,进一步发挥新一代信息技术优势,加强与社会治理、公共服务及产业发展的深度融合和创新应用,不断丰富智慧城市应用场景,打造‘智慧武陟’更多新亮点。”武陟县政务服务和大数据管理局相关负责人表示。

全科代办员:让企业和群众办事更省心

本报记者 王爱红

在市政服务大厅(西厅)有这样一支队伍,他们肩披绶带、亮明身份,解答咨询、帮办代办,热情服务、细致周到,每天不是在大厅里忙碌,就是奔波在上门服务的路上。他们就是政务服务全科代办员。

建立全科代办员队伍,是贯彻落实市委、市政府优化营商环境决策部署,全面提升服务企业发展、服务项目建设、服务群众办事能力,在全市推行政务服务帮办代办制,构建“全科代办员+项目首席服务员+部门业务专员”服务体系的重要举措之一。这支队伍由我市主要项目审批部门选派的9名精兵强将组成,12月5日人员集结到位后,立即进驻市政服务大厅(西厅)集中办公。

正对门口的“帮办代办服务台”赫然醒目,佩戴着红底金字绶带的全科代办员精神饱满,这是记者日前走进市政服务大厅(西厅)看到的景象。大厅内秩序井然,不时有办事群众到服务台咨询,全科代办员微笑相迎、认真解答、耐心指引。

服务台不大,作用却不小。虽然全科代办员队伍刚组建不久,但他们用实际行动和暖心服务,为办事企业和群众排忧解难,获得好评连连。

“太快了,根本想不到上门服务这么省心!”12月9日,焦作阿伟二手车销售有限公司负责人黄伟激动地对记者说。当天,为表达谢意,他来到大厅,将印着“心系企业、服务周到”“优质服务、廉洁高效”字样的两面锦旗分别赠送给大厅全科代办员队伍和商务局窗口。

原来,12月8日下午,黄伟到大厅商务局窗口办理“二手车经销公司备案登记”业务,之后按规定需要将“二手车经销公司备案登记表”分别送到市场监管、税务和车管所三个部门,但黄伟不知道具体该送给谁,便找全科代办员帮忙。全科代办员一番辗转联系后,终于打听清楚了三个部门分属不同层级、不同地点,接着又与示范区全科代办员对接,确定了相



市政服务大厅全科代办员为杭州柏栎枋生物科技有限公司办理“跨省通办”业务现场。(市政服务大厅提供)

关市场监管所的具体业务负责科室,之后带着黄伟兵分两路,仅用一个小时就顺利完成三个部门的备案登记。

市、县两级部门上下联动助企服务让黄伟感慨不已:“以前办理业务,不知道该找哪个部门,要让自己去跑,两天也办不完。多亏大厅全科代办员与各部门的有效沟通,不光提前对接好,每到一单位还有人专门接待,服务态度非常好,节省很多时间,少跑不少冤枉路,政府推出的政务服务帮办代办制真是真好!”

上下联动,办事企业少跑腿。全程帮办,“跨省通办”更省心。

12月7日,杭州市柏栎枋生物科技有限公司负责人到大厅办理“内资企业及分支机构变更登记”业务。由于该公司注册地在浙江省,为确保这项“跨省通办”业务的服务质量和准确性,大厅全科代办员立即组织市场监管窗口和“跨省通办”窗口业务骨干组成专业帮办服务队,先与杭州市市场监管部门取得联系,又下载安装了当地的“浙里办”APP,之后远程网上办理和对接。当进行到“完

税证明提交”环节时,因企业无法提供完税证明,业务办理不得不停止。专业帮办服务队在和企业负责人沟通后,为其明晰了办理流程,表示补齐完税证明后可继续办理。大厅的全程帮办代办、精准服务,让该企业负责人深受感动、连连致谢。

打通“最后一公里”,上门服务暖人心。

为解放区天锡汽车装饰店送去因疫情影响耽搁了两个多月的“城镇污水排入排水管网许可证”;为中环寰慧(焦作)节能热力有限公司、国网焦作供电公司的三个项目分别送达“建设工程规划许可证”“挖掘城市道路许可证”;为武陟县北郭乡、温县温泉街道的三家企业送达“医疗器械经营许可证”……真正为企业着想,把优质服务送到企业心坎上,大厅全科代办员把为企业办实事落到了实处。

截至目前,大厅全科代办员队伍共为办事企业和群众帮办代办事项149件,其中法人事项19件、个人事项130件。

博爱县“办不成事”窗口为群众办成事

本报讯(记者王爱红)“窗口工作人员想方设法也要把事办成,‘办不成事’窗口真给力!”提起博爱县政务服务和大数据管理局设立的“办不成事”窗口,许多办事群众都会竖起大拇指。

近日,该县一家种植专业合作社在县政务服务中心办理注销手续时遇到麻烦。原来,按照相关规定,合作社所有成员必须面签或网上实名认证办理,但其中两名成员因中风瘫痪在床,既不能到窗口面签,也无法完成网上认证流程。了解到这一情况后,该中心“办不成事”窗口工作人员立即与相关部门沟通协调,最后由工作人员携带相关文书上门服务,现场为群众办理合作社注销手续。

小窗口连着大民生。今年年初以来,博爱县政务服务和大数据管理局坚持把“能力作风建设年”与“我为群众办实事”活动相结合,在政务服务中心设立“办不成事”窗口,专门受理企业和群众在办事过程中存在的“申请材料不齐全”不敢办、“生硬理解机械执行政策”不愿办、“业务不熟态度不好”不给办等问题;督促协调解决群众在办事时遇到的服务态度差、慢作为、不作为、办事难、多头跑、来回跑等相关投诉;以“办成事”为准则,为企业和群众解决政务服务事项办理过程中遇到的疑难杂症,最大程度帮助群众办成事。

“群众利益无小事。在日常工作中,发现群众有因申请材料不齐全办不成事的情况,‘办不成事’窗口会通过溯源分析、综合研判,借助出台的告知承诺制、容缺受理审批等措施予以解决,做到‘应办必办、能办尽办’,更好地满足群众办事需求,提升群众满意度。”博爱县政务服务和大数据管理局党组书记、局长刘卫斌说。

截至目前,该县政务服务中心“办不成事”窗口受理企业和群众各类诉求56件,办利率100%,群众满意率100%,受到企业和群众的交口称赞。

据了解,下一步,博爱县政务服务和大数据管理局将利用“办不成事”窗口,从根源上打通“堵点”、消除“盲点”、治理“难点”,建立破解问题的长效机制,营造更优质的政务服务环境,不断增强群众获得感、幸福感。

大事汇

行业动态要点

- 最高法发布《意见》,规范和加强人工智能司法应用
- 《四川省数据条例》发布,自2023年1月1日起实施
- 《贵州省信息基础设施条例》自2023年3月1日起施行
- 陕西省发展和改革委员会关于印发《陕西省加快新型基础设施建设三年行动计划(2022-2024年)》的通知