

# 安阳政务信息

(209)

安阳市人民政府办公室

2018年12月24日

## 树立高质量发展理念 深化高标准政务服务 市行政便民中心扎实推进行政审批便民化工作

市行政便民服务中心

2018年，市行政便民服务中心坚持以人民为中心的发展理念，围绕优化营商环境、方便企业和群众办事、提供高质量的政务服务这条主线，大力推进“一网通办、一门集中、一窗受理”，全面提升政务服务标准化水平，较好地完成了年度各项工作目标和任务，全市行政审批便民化工作取得丰硕成果。

### 一、抓智慧政务，开创政务服务安阳模式

今年，该中心借助建设银行的金融科技优势，对我市原网上市民之家进行升级改造，建成了安阳智慧城市政务服务平台，完成与省政务服务平台和数据共享交换平台的对接，加快与市直各部门自建业务系统的对接，并积极向县区乡镇延伸，在全国首创“互联网+政务+金融+多场景便民应用”的安阳模式，实现城市管理智能化、政务运行高效化、群众办事便利化。受到省内外同行高度关注，山东、山西、甘肃、贵州和我省兄弟地市纷纷来安阳学习考察。目前，我市市本级

963项行政权力事项全部入驻网上市民之家，平台注册会员47万户，日均访问量8000余人次，高峰时达1.8万人次，月均办件量10.5万余件，群众对政务服务综合满意率达到96%。同时，与建行联合开发了“安政通”政务服务系统，实现部分事项“掌上办”，在内黄县二安镇试运行的基础上，已向全市各乡镇（街道）全面推广。今年，安阳智慧城市政务服务平台先后荣获2018中国政府信息化管理创新奖、2018中国城市治理智慧化优秀奖、第四届中国“互联网+政务”提名奖等称号，在全国产生较好影响。

## **二、抓大厅建设，实现群众办事“只进一扇门”**

**一是推进“一门集中”**。出台《安阳市政务服务“只进一扇门”改革实施方案》，对审批服务“三集中、三到位”、“一窗受理、集成服务”、网上政务服务平台建设、政务服务咨询投诉平台建设、服务标准化建设等进行统筹谋划，明确了改革任务、责任单位、时间节点。市本级有政务服务事项的45个部门除农机局、档案局经市政府同意不进驻外，其他43个部门全部进驻市政务大厅；市本级1241项政务服务事项，除86项因场地等原因暂无法进驻外，其他1155项已于10月底前全部进驻到位，事项进驻率93.1%，提前完成省定年底前进驻率70%的目标任务，实现了群众办事由“跑多门”变“进一门”。

**二是实现“一窗受理”**。根据进驻事项的内在关联性，设立了企业开办、投资建设项目审批等六个综合受理服务区，将因场地原因无法进驻的不动产登记、住房公积金、车驾管、人力资源和社会保障四个部门大厅设为市便民中心专业大厅，全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。开发了一窗综合受理系统，将28家单位的763项政务服务事项纳入“一窗”分类受理，“一窗”受理事项比例为66.1%，提前完成省定年底前50%以上的事项“一窗”受理的目标，实现了群众办事由“找部门”向“找政府”转变，由“多次跑”向“一次办”转变。

**三是规范基层政务服务**。围绕“一门集中”“一窗受理”，加强对县（市、区）政务大厅和专业大厅的指导，先后出台了《安阳市

规范全市实体政务大厅建设管理实施方案》《安阳市部门服务大厅管理办法》等文件，对市县乡三级实体政务大厅、市便民中心专业大厅规范化建设、科学化管理、精细化服务等制定标准规范，提出明确要求，并多次召开会议进行部署推进，通过现场督导、明查暗访等强化政策落实，着力优化全市营商环境。

### **三、抓政民互动，构建快速联动服务机制**

我市 12345 联动服务工作起步较早，近年来通过整合热线资源，畅通受理渠道，创新运行机制，狠抓热线办理，取得了较好的社会效益，成为我市政务服务工作的一个亮点。今年，该中心结合“放管服”改革进一步拓展优化政民互动平台功能。**一是拓展受理渠道。**在原有“三线一箱一板”（市长热线、在线访谈、连线政府、市长信箱、人民网地方留言板）、“两微一端一平台”（官方微博、微信、手机客户端和 106350512345 短信受理平台）的基础上，今年又承担起“国家政务投诉与建议小程序”和“河南省政务服务平台咨询投诉栏目”涉及我市留言的办理工作，建立完善了承办工作网络和办理机制。**二是完善运行机制。**今年 6 月份，12345 联动中心开始实行 24 小时值守、全天候受理制度。建立了与 110 等紧急类求助热线的联动机制，实现各平台之间互联互通，一键转接。**三是提升办理质量。**严格回复审核，对办理结果不明确的一律退回重办。加强与新闻媒体、纪检监察部门合作，加大对群众诉求办理工作的协调督办考核力度，为群众解决了大量难题。2018 年，12345 联动服务热线共办理群众来电来信和留言 33 万余件，受话服务满意率为 96%，转办事项群众满意率为 82.2%。安阳市长热线被评为全国政务热线“骏马奖”。安阳市长信箱连续多年被评为人民网留言办理工作全国先进单位。

### **四、抓规范服务，创建国家级服务标准化试点**

政务服务标准化是实现政务服务高质量发展的重要举措。2016 年 9 月，该中心成功创成河南省政务服务标准化试点单位。2017 年 5 月，被国家标准委列为第四批社会管理和公共服务综合标准化试点创建单位。创建国家级标准化工作以来，该中心认真研究制定创建工作

实施方案，制定标准化试点工作台账，将各项任务分解细化，明确到月，责任到人，每季度召开推进会，做到“一切工作有标准，按照标准做工作”。中心今年制定的《市长热线服务与管理规则》已经被省质监局立项，有望成为全省首个政务热线省地方标准。按照河南省《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范》，对进驻的1155项政务服务事项逐项编制了标准化工作规程，已通过告知单、网络等形式向社会进行公开。今年12月份，顺利通过国标委委托省质监局对我市国家级行政便民服务标准化试点创建工作进行的中期评审，为终期评审验收打下了坚实基础。

## **五、抓机关党建，打造高素质干部队伍**

**一是加强基层党组织建设。**经上级党委同意，撤销机关党总支，成立了机关党委和机关纪委，对8个基层党支部进行换届，进一步加强党组织建设。**二是规范党建工作。**以市委专项巡察为契机，全面查找党建和业务工作存在的问题，抓好整改；出台《关于加强机关党建工作的意见》，建立支部党建工作考核评估机制，对支部开展学习和组织活动做到月月有安排，季度有考核、半年有总结、年终有述职。**三是提升服务意识。**开展“亮身份、亮职责、亮承诺”活动，党员佩戴党徽，非党员佩戴“为人民服务”徽章，全员佩证上岗。成立了电子监察科，通过电子监察、日常巡察，加强大厅作风建设，使工作人员习惯于在受监督和纪律约束的环境下工作和生活。**四是增强中心凝聚力。**成立市民之家工会联合会，实现工会组织全覆盖，这种区域性的工会联合会在全省属于首创。机关党委和工会联合会成立以来，先后多次开展政务服务培训、到红色教育基地参观等活动，增强了单位凝聚力创新力。该中心连续三届11年保持省级文明单位称号，被省委宣传部确立为全省社会主义核心价值观建设示范点。

---

发：市委常委，市人大正副主任，市政府副市长，市政协正副主席，市委副秘书长，市政府正副秘书长，各县（市、区）政府，市政府各部门，市直有关单位。

---

（共印100份）