

■ “一改两为”大家谈

# 提升政务服务质量和效能 着力建一流营商环境

## ——专访市数据资源管理局党组书记、局长丁涛

■记者 孙雅婷

近年来，市数据资源管理局认真贯彻落实党中央、国务院及省委、省政府深化“放管服”改革优化营商环境部署要求，持续推进“一网一门一次”改革，不断提升“互联网+政务服务”工作水平，着力打造让市场主体和人民群众满意的政务服务环境，取得了新的进展和明显成效。

围绕优化营商环境，相关部门都采取了哪些措施？打造了怎样的特色亮点？取得了哪些成果？4月26日，记者采访了市数据资源管理局党组书记、局长丁涛。

**记者：**在优化营商环境，提升政务服务质量和效能过程中，市数据资源管理局采取了哪些举措？打造了怎样的特色亮点？

**丁涛：**一是建立健全四级政务服务体系。市、县(区)、35个镇(街道)、442个村(社区)均建立政务服务大厅和为民服务中心，实现市、县(区)、镇(街道)、村(社区)政务服务网络全覆盖。同时依托“皖事通办”平台，全量发布全部政务服务事项清单，实现了“政府一个平台推服务，群众一个平台找政府”。

二是提升政务服务智能化水平。在全国率先实施政务服务大厅智能化升级改造，提供在线取号、自助填表、自助申报等15项智能化服务，实现大厅智能化、无声化。推动安徽政务服务网淮北分厅与“EMS”物流系统对接，实行办事结果免费邮寄送达服务，累计超过10万余件，畅通为民服务“最后一公里”。

三是严格落实“好差评”制度。按照国办和省政府工作部署，作为全省唯一入选政务服务评价国家标准试点城市，立足真试用、真研究、真总结，完成“好差评”系统研发建设，通过电脑端、移动端、自助端、窗口端，推进现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。并根据试点工作情况，综合各方面征求的意见和建议，对国家标准提出了5个方面、12条具体修改意见和建议，试点工作受到省数据资源局的充分肯定。去年以来共收到



市数据资源管理局党组书记、局长丁涛接受市传媒中心记者采访。

■摄影 记者 冯树风

评价546万人次，满意率达99.99%。

**记者：**现在越来越多的业务都可以进行网上办理，请问我们上线了哪些业务？采取了哪些措施对其进行推广使用？

**丁涛：**一是持续推进“全程网办”。成功实施“互联网+政务服务”平台升级改造，完成49个省建系统、15个市建业务系统对接，建成覆盖市直部门、县区、乡镇和村(社区)的政务服务“一张网”。开展大规模实施清单集中编制活动，全面完成省局下发的编制任务。完成新门户改版上线工作，全省标准事项已经全部纳入淮北分厅，各类政务服务事项纳入全省一体化占比100%。以市卫健委69个“全程网办”试点事项为突破口，全面推开“全程网办”。截至目前，我市“全程网办”事项达41027项，线上办件量174.6833万件，线上办件率达98.97%。

二是积极推广“皖事通”。采取各种有效方式，积极引导群众注册使用“皖事通”APP，累计注册量达170.61万人；注册比例86.57%，居全省第4位。不断丰富应用场景，开发多项便民服务，现已上线258项便民服务，其中热门服务50项。通过上线中高考专题、居民医保参保登记与缴费、公积金查询、电动车线上上牌、中小学入学上线报名等高频服务，开展党史知识竞赛、有奖问卷调查活动等，大力宣传推广“皖事通”，访问量大幅增加，活跃度达2100.9954万人次，“皖事通”品牌知晓度和影响力显著提升。

三是扎实推进“跨省通办”。在市、县两级政务服务大厅开设长三角“一网通办”专窗，实现长三角41个城市、87个事项异地通办。进一步拓展通办范围和深度，加快推进淮海经济区政务服务“跨省通办”工作，梳理形成涉及11个部门的事项清单60个，正在与徐州市有关部门积极对接。在杜集区段园镇探索建设省际毗邻地区新型功能区政务服务示范点。

**记者：**请您介绍一下，推进信息化建设方面，我市目前取得了哪些阶段性成果？

**丁涛：**一是搭建市级大数据平台。依托市政务云平台和市电子政务

外网市县乡村四级网络体系，基本建成人口、法人、地理空间、电子证照和公共信用信息库等基础性数据库；政务信息资源共享交换平台、智慧淮北时空大数据与云平台等已建成并投入使用，已初步形成统一高效、互联互通、充分共享的政务数据资源共享交换体系。同时完成市级子平台与省级总平台的互联互通，横向与公安、交通、市场监督等行业数据中心实现互联互通。

二是加大数据归集力度。完成市级数据资源共享门户和交换平台升级工作，编制全市数据资源目录5663项，数据挂载率99.73%。已整合归集公安、人社、交通等59个部门数据资源951类、15.4亿条。通过市级数据资源共享交换平台，实现与公安、市场监管和文旅等部门数据的交互共享，为发改、市场监管等14家部门提供82类数据服务，累计调用次数超710万次。

三是深化“四电”应用。去年以来，我市加大电子证照制作力度，共完成身份证件、驾驶证、行驶证等电子证照

制证330类、1635余万条。我市企业群众在办件过程中使用电子签名34308次，签署电子云签11045份。

**记者：**请问，今年提升政务服务营商环境的主要措施有哪些呢？请您介绍一下。

**丁涛：**一是持续深化“全省一单”权责清单制度体系建设。对标省级统一标准，优化乡镇(街道)权责清单，厘清县乡职责边界，做好清单的年度集中调整和即时动态调整。积极配合完成“皖事通办”升级工作，推进“一屏通办”改革。

二是推进政务服务事项标准化精准化。按照省级统筹、多级联动、一库同源的要求，动态认领、编制、调整四级政务服务事项清单，常态化开展办事指南自查自检。

三是优化全流程一体化办事服务。持续提升7×24小时政务服务大厅智能化水平，落实《关于安徽省一体化智能自助系统上线运行的通知》，在各级7×24小时政务服务大厅等自助服务场所部署，推行跨区域自助通办，全面加强自助端的建设、管理和服务。部署各级各相关部门工作人员亲身体验，确保各类自助服务事项的办理流程科学合理、高效便捷。加强自助终端运维，通过“系统+人工”联合监控方式，及时发现处理自助终端及服务事项运行中出现的各类问题。

四是加强宣传引导，安排现场引导帮办人员，辅助用户快捷查询、自助办事。不断提升长三角政务服务能力，集成更多公共服务、便民服务，便利线上线下导航办事。

五是完善政务服务提升机制。以企业和群众“获得感”为第一评价标准，推行体验式服务，深入推广政务服务“好差评”，确保政务服务每个事项每个环节均可评价、企业和群众均可自主评价。

加强评价结果应用，形成评价、回访、处理、整改、反馈闭环机制，提升政务服务绩效。升级“好差评”系统，实现“一事多评”“智能邀评”功能，引导企业和群众自主自愿参与评价，提高评价率。配合省数据资源管理局吸收先进地区的评价指标设置方式，根据不同评价对象和评价渠道细化定制结构化测评指标，提高评价指标的科学性。汇集企业和群众办事

过程中的难点堵点问题，强化差评大数据分析和问题整改。拓展政务服务“好差评”应用领域，向公共服务和便民服务领域延伸。

五是在政务服务大厅推行周末办，设立涉企服务窗口、“办不成事”反映窗口。市县政务服务大厅实行周末延时服务，为群众和企业提供需求较大的高频政务服务事项的办理。设立涉企服务窗口，专门收集企业反映的非政务服务问题诉求事项，并做好与“四送一服”平台的衔接，实现企业诉求线上线下“一口”收办、闭环管理。设立“办不成事”反映窗口，协调解决和群众在办理进驻政务服务大厅各类政务服务事项时，提出“办不成事”相关诉求。

六是配合建设全省一体化数据基础平台，强化政务服务基础底座支撑。建立行政和业务技术两条指挥线，统筹推进平台建设工作。编制项目建议书方案，按程序报请立项充分调研先进省份经验做法，广泛与省直单位、各市及头部企业交流研讨，确保平台建设满足政务服务优化提升需求。以优化营商环境、推进涉企服务“一屏通办”等为重点，推进基于一体化平台的应用试点。

七是加强政务信息化项目统筹管理。推动政务信息化系统高效集约建设，推进相关系统互联互通。按照《淮北市政务信息化项目管理暂行办法》，实行政务信息化项目年度计划评审，成立专家委员会，对项目建设方案审核把关，未通过专家评审的，不予立项，不予安排资金。推动部门原有审批系统和政务服务网运行系统对接工作，完成新开发的部门审批系统与政务服务网运行对接。

八是围绕企业和群众全生命周期，推进“一件事”精品建设。依托一体化数据基础平台，高质量推进业务系统对接、数据汇聚共享，并通过标准化手段，精简整合各类表格、材料。

九是进一步推广在线身份证件、电子证照、电子签章应用。重点推进高频电子证照在政务服务、监管执法、社会化生活等领域的各类线上线下场景互认。鼓励认证机构在认证证书等领域推广使用电子签单。探索试点核发电子居住证。



淮北市传媒中心 | 淮北日报 | 讲文明树新风 公益广告