

“一改两为”大家谈

提升政务服务质量和效能 着力创建一流营商环境

——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)均建立政务服务中心和为民服务中心,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。在全省率先实施市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行与“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余万件,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行,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。

三是扎实推动“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、智慧淮北市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。同时完成市级平台与省级总平台的互联互通,横向与公安、交通、市场监管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、市场监管和文旅体等部门数据的交互共享,为发改、市场监管等14部门提供82类数据服务,累计调用次数超710多万次。

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、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规范化。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。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地图服务能力,集成更多公共服务、便民服务,便利线上线下导航办事。

四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。

五是在政务服务中心推行周末办,设立涉企服务窗口、“办不成事”反映窗口。市县政务服务中心实行周末延时服务,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中心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,高质量都推进业务系统对接、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认证、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。

