

晋城市行政审批服务管理局

A类

关于市政协八届四次会议第 TA0377 号 提案的答复

尊敬的王璿璐委员：

您提出的《关于推动“高效办成一件事”机制建设的建议》提案收悉，经研究，现答复如下：

为深入推进政务服务提质增效，我局坚持问题导向和目标导向相结合，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，坚持改革引领，加强渠道建设，深化模式创新，强化数字赋能，拓展增值服务，最大限度压减办理时长和办事成本，助力打造一流营商环境。现结合您提出的工作建议，就相关工作开展情况进行汇报。

一、完善政务服务设施建设，优化“一门”办事。针对您提出的“‘一门’办事需优化”问题以及建议“完善政务服务设施建设”，我局认为非常重要，已采纳。

政务大厅是政府全面深化改革、推进简政放权、提高审批效率的重要载体，同时也是连接政府部门与基层群众的重要纽带。近年来，我局高度重视政务大厅建设管理，**一是**持续优化基础建

设。不断完善政务大厅各项功能性服务设施，对大厅进行检修，保养清洗大厅墙面地面，擦拭清洁大厅窗户玻璃，保障大厅整体环境整洁舒适、明亮安全；增设办事大厅的指示标志，在主要的进出口增加平面引导图，在地面增加引导标识，方便群众更准确的找见办事区域。

二是持续维护软硬件设备。做好云桌面服务、无感智能叫号系统、窗口综合显示屏等的日常管理，保障大厅内设备运转正常，实现节假日服务“不打烊”、大厅运转“不断档”。

三是积极推进市、县、乡三级政务服务自助平台建设，加快推进政务服务向基层延伸，更好满足企业群众“就近办”“自助办”需求；截止目前，市县政务大厅已全部建成“7×24小时”政务服务自助区；77个乡镇（街道）已建成77个自助区，覆盖率达100%。

四是积极与市直党政机关后勤服务中心、国投沟通协调解决办事群众“停车难”问题，办事群众可在金凤凰地下停车场免费停车2小时；协调市交警支队在市政务大厅北侧路段免费停车延长至1小时；协调市直党政机关后勤服务中心规范中心工作人员停车，加强对停车场管理，同时倡导工作人员绿色出行，缓解办事群众停车难；规范周边居民停车，市政务服务中心停车场对市民开放，提供临时停车服务，对长期不移动车辆，派专人进行提醒要求驶离，确保办事群众停车不受影响。

五是推动政务服务创新。开发利用智能导办系统、人员管理系统、人员培训系统，对355个高频办事情形进行标准化梳理，组建了无差别综合受理

队伍、帮办代办导办队伍，重新规划和调整受理、审批功能区，在市政务服务大厅设置企业、项目、个人、不动产四个“高效办成一件事”专区，打造“政务之家”和“帮办代办中心”，大幅提升群众办事体验感。

此外，由于一体化政务服务平台及各部门业务系统多为国家或省级牵头建设，单市级层面难以打通，“24小时自助区设备形式化，不同业务需不同设备”的问题我局难以解决，我们已向省级层面反映，正在积极配合上级部门开展相关工作。

二、强化人员管理，加强“一窗”服务。针对您提出的“‘一窗’服务需加强”问题以及建议“加强政务服务人员建设”，我局认为非常重要，已采纳。

窗口是政务服务大厅中与企业距离最近、接触最多、关系最密的地方。近年来，我局不断优化窗口服务，建立健全政务服务人才队伍，切实提升提升群众办事体验感。**一是**规范窗口服务。实时查看7个工作区域窗口视频监控情况，对窗口工作人员的不规范行为进行了及时提醒改正，保障了窗口工作正常运行。**二是**开展评比考核。按照《入驻窗口与工作人员考核办法（试行）》，每月进行窗口通报，开展“晋心服务”红旗窗口和“晋心服务”服务标兵评选活动，不断整肃工作纪律，改良工作作风；同时，建立“综合窗口人员绩效考核实施细则”，从制度层面保障人员规范服务以及综窗高效运行。**三是**巩固提升综窗改革成果。完善

提升“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”运行方式，将 217 项政务服务事项 355 种情形纳入办理，健全“无差别受理”“前台+后台”“潮汐窗口”“专区+综窗”“线上+线下帮代办”体系，实现前台、后台、跨部门、多层级协同、“一网通办”服务功能。**四是**持续推广数字政务门牌，在市区范围张贴数字政务门牌，并向有条件的县(市、区)推广应用，将线上无差别咨询导办向全市域延伸和覆盖，数字政务门牌服务上线以来，累计点击量已超过 54 万次，为企业群众提供咨询解答和帮代办服务 206 次。**五是**线下设置“办不成事”反映窗口，安排工作人员每天值班，接受办事群众的问询和投诉事务的处理，保障群众来大厅能一次办成事，第一时间化解了由于办事群众对政策不了解、不达办理条件而产生的诉求。**六是**线上增加“有事码上说”反映平台，持续做好 12345 政务服务便民热线工作，及时回应了办理群众和市场主体的各类诉求，让窗口服务不断档、投诉咨询更便捷。

三、聚焦一体化平台建设，提高网上办理水平。针对您提出的“‘一网’服务需提升”问题以及建议“深化政务服务数据应用”，我局认为非常重要，已采纳。

近年来，我局不断推进线上办事“一网通办”。**一是**推进与省市一体化政务服务平台的深度对接整合，做好事项梳理、流程环节人员配置、自助终端信息配置等工作，优化线上办理流程，完善事项要素，确保所有事项都能通过政务服务网、“三晋通”

小程序、市县大厅窗口、自助终端四个渠道办理，实现与省一体化政务服务平台同频共振，无差别服务、全过程网办。此外，通过推进省市一体化政务服务平台深度对接整合，由省级统一办事入口、出口，进一步提升政务服务标准化和规范化，实现全省事项数据一套标准，办件数据全量汇聚，政务数据充分共享，确保“事项通”“系统通”“用户通”“数据通”“业务通”“证照通”。

二是全面推行数字政务门牌，创新推出数字化办事攻略，围绕谁能办、在哪办、怎么办、需要准备什么材料等具体需求，用通俗易懂的语言、图文并茂的形式，为群众提供“最后一米”引导服务，将大厅窗口延伸到群众家门口。**三是**健全数据共享机制，强化跨部门、跨层级数据共享协调，建立数据目录“一本账”，完善数据共享“三清单”，进一步提升了数据资源的整合、汇聚、治理、共享、监管等全流程的管理能力，为“高效办成一件事”数据查询核验提供了数据支撑。但由于一体化政务服务平台及税务、社保等各部门业务系统多为国家或省级牵头建设，市级层面无法打通系统，故“数据共享不充分问题”难以得到实质性解决。

四、聚焦重点事项，深化“高效办成一件事”改革。针对您提出的“‘一次’改革需深化”问题以及建议“持续优化政务服务流程”，我局认为非常重要，已采纳。

近年来，我局从企业和群众视角出发，聚焦堵点、难点，将与企业和个人全生命周期关键节点的相近事项整合归并，集成办

理，大幅压减办理时长和办事成本。**一是**从企业群众视角找准“一件事”。持续推进落实国务院、省重点事项清单，并在此基础上，结合晋城实际，持续对涉及企业群众切身利益的事项进行梳理整合，筛选办事频率高、群众需求大的事项集成办理，打造了晋城本地特色的一件事，如建设项目竣工联合验收、开办道路货运企业一件事等，作为改革的“小切口”。**二是**推动线下“只进一门”。组织涉及事项的多部门协同联动，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、管理架构等流程进行整体性再造，在市政务服务大厅设置企业、项目、个人、不动产四个“高效办成一件事”专区，印制一次性告知单，制作宣传版面，在数字政务门牌上线“一件事”模块，在城市体验中心设置“高效办成一件事”版块，引导企业群众通过“一件事”集成办理相关事项。**三是**推动线上“一网通办”。配合省级打通了多个部门的业务系统，将原先分散的审批事项以“一件事”的视角，全部归集到统一业务平台办理，通过系统打通，数据共享，减化了办事程序，压减了申报材料，减少了跑动次数。针对您提到的“工程建设项目审批”问题，当前项目前期手续审批已经划分成四个阶段分阶段落实集成并联审批，实现市场主体可自主选择立项用地规划许可阶段“可行性研究报告”或“核准”“建设项目用地预审与选址意见书”事项集成办理；工程建设许可阶段“建设用地规划许可”“建设工程规划许可”“应建防空地下室的民用建设项目报建审批”“城市

基础设施配套费缴纳”事项集成办理；施工许可阶段“建筑工程施工许可”“人防工程质量监督备案”“建设工程质量监督注册和安全监督注册”事项集成办理。我们按“高效办成一件事”改革要求，形成了“初步设计深度可行性研究报告一件事”“占用挖掘城市道路一件事”套餐。由于投资项目客观情形各有不同，所需办理的手续、环节、材料也不一致，且不同阶段间隔时间较长，难以通过标准的全流程一件事予以规范。因此项目前期手续当前仍实行“定制化审批清单”+“分阶段集成办理”模式，下一步我们将加强流程设计，争取推出更多灵活实用的一件事套餐，为项目单位节约手续办理时间。

感谢您对行政审批工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：

承办人：崔璨

联系电话：2218876

晋城市行政审批服务管理局

2025年5月13日

