

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 TA0091 号 提案的答复

民建晋城市委会：

贵单位提出的《关于推进我市“一件事一次办”改革工作 深化落实的建议》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，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、聚焦一体化平台建设，提高网上办理水平。针对您提出的“资源整合与信息共享不充分”“标准化和规范化程度有待提高”问题以及建议“加强跨部门数据整合与信息共享”“推进政务服务标准化和规范化”，我认为非常重要，已采纳。

近年来，我局聚焦一体化平台建设，不断提高网上办理水平。**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**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。针对您提到的“公安部门在户口办理‘婚姻状态’事项时，由于民政部门提供的数据共享方式限制，无法使用电子证照，导致业务办理受阻”问题，2024年，省政府及市政府均将公民婚育“一件事”纳入“高效办成一件事”重点事项清单，今年初，国办也将结婚落户“一件事”纳入第三批重点事项清单，目前由省级牵头，该项“一件事”已印发实施方案，我市各县区完成了相关事项的认领、审核、维护工作，正在积极推进打通公安、民政相关系统。

二、强化宣传引导，提升群众意识。针对您提出的“线上业务宣传力度不足”问题以及建议“加大线上业务宣传力度”，我局认为非常重要，已采纳。

做好宣传引导是提升政务服务效能的以下重要工作，一直以来，我们不断通过多种方式、多个渠道对“一件事”改革进行宣

传。一是持续推进宣传引导，在市县政务服务大厅设置“高效办成一件事”专区，印制一次性告知单，制作宣传版面、宣传视频在大厅显目位置进行播放展示，在城市体验中心设置“高效办成一件事”版块，在微信公众号开辟《“高效办成一件事”线上办事指南》系列专题，手把手教群众“高效办成一件事”，不断引导企业群众通过“一件事”集成办理相关事项；二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，把服务窗口延伸到了群众的家门口，将线上无差别咨询导办向全市域延伸和覆盖，进一步提升群众知晓度和网上办理意识，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。

三、加强学习培训，提升业务水平。针对您提出的“办理人员业务培训不够”问题以及建议“加强办理人员业务培训”，我局认为非常重要，已采纳。

加强审批人员的业务培训一直是我们工作的重中之重，一直以来，我们采取走出去、请进来、定期交流学习、专题培训等多种方式提升审批人员的能力水平，一是组织人员到重庆、厦门、浙江湖北等地学习先进经验做法，开阔了眼界，增长了见识，开拓了思路，提升了能力。二是邀请政务服务专家胡绍武等老师为审批系统工作人员讲授关于营商环境优化提升、政务大厅标准化规范化便利化智能化提升、党的二十届三中全会精神、网络安全等的课程。三是邀请省直对应厅级部门专业人士对我们的业务进

行培训指导，提升了市县两级审批人员的环评专业素养和工作效能。四是加强对工作人员的法治培训。组织开展法治讲座，线上组织行政执法大讲堂，线下组织了《个人所得税汇算清缴知识》《民法典》《反不正当竞争法》《公司登记管理实施办法》《行政许可法》等法治讲座，并不断以案释法，通过微信工作群推送案例普法信息，进一步提高工作人员法治观念，提升依法行政的能力。

四、提升工作效率，做好审批服务。针对您提出的“优先级冲突和依赖关系处理不当”问题以及建议“优化工作流程，处理优先级和依赖关系”，我局认为非常重要，已采纳。

为提升工作效率，做好审批服务，我们主要做了以下工作。**一是**不断优化审批流程。从企业和群众视角出发，聚焦堵点、难点，通过服务集成、规范标准、帮办代办等方式，重构部门业务办理流程，优化审批前后置环节，推动“前端一体申报、后台分发处理、信息集成共享”，大幅压减办理时长和办事成本，优化审批流程，推进“高效办成一件事”各重点事项落地见效。**二是**做好帮代办服务。为了方便大家好办、快办，我们还为大家提代了帮办代办服务，线上提供远程帮办服务，线下在大厅入口处配备专业的导办员，为不熟悉流程的群众提供一对一的贴心服务。**三是**积极化解矛盾纠纷，促进政务服务效能提升。通过邀请企业面对面交流、深入基层和生产一线调研、常态化开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动等方式，及时发现审批服务中

的不合理现象，全力纠治政务服务办事“难慢繁”问题。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。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，让群众诉求得到及时回应和解决，窗口服务不断档、工作效更高。

感谢您对政务服务工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：

王勇斌

承办人：

张琛

联系电话：2218876

晋城市行政审批服务管理局

2025年5月13日

