# 咸宁推进政务服务线上线下深度融合

实现集约化审批、一次受理、一次办结的创新模式；实现“网上办”“掌上办”“一次办”“跨省通办”……今年，市政务服务和大数据管理局进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，围绕“高效办成一件事”，加强政务服务事项标准化建设，深入推进更多政务服务事项“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“一号管办”“跨域通办”，推进政务服务线上线下深度融合。

集约审批，惠企便民促发展

今年5月，通城县市场监管局在全省手机办证“鄂汇办”平台上新增设开通了“招商引资企业开办VIP通道”， 只要企业在网上一申请，立即会有专人开展“一对一”精准服务。此项服务开通初期仅7天时间就为通城6家企业提供了优质服务。

推行“首席服务员”制度。市政务服务和大数据管理局制订“首席服务员”工作制度实施方案，在市民之家“1+6”窗口中由各单位共遴选出13名业务骨干担任“首席服务员”。各窗口单位打破行政职级、审批权限，互相授予岗位相应的审批权，直接在服务窗口履行授权范围内审批事项的审批职责，推行跨部门跨层级“一人受理、全程服务”，实现集约化审批、一次受理、一次办结的创新模式。

建设“惠企政策”专区。完成“惠企政策”窗口的设立，主要提供惠企政策咨询、绿色通道、帮办代办等服务；完成惠企政策归集到“企心协力”服务平台，平台目前已汇集发改、财政、科技、经信等60 个部门 126 类政策;将匹配度较高的政策自动推送给企业，完成惠企政策精准推送;依托省政务服务网建设我市“一企一档”企业专属空间。

推进“先行区试点”创建。推进“围绕重点领域高频事项，提升一件事一次办能力”先行区创建改革项目。实现自主创新线上“一件事”主题事项14个；指导通山县开展“推行政务服务告知承诺制”先行区创建改革项目。梳理第一批68项实行告知承诺和容缺受理的政务事项清单，并将事项目录、工作规程、办事指南和告知承诺书格式文本在政府门户网站等进行公示；指导通城县开展“拓展涉企领域‘免证明’应用场景”先行区创建改革项目。完成对通城县“免证明”应用平台建设方案审议；指导赤壁市开展“跨部门综合监管改革”先行区创建改革项目。确定5个综合监管主题，目前已制定《学校食品安全综合监管“一业一册”部门工作指南》和《学校食品安全综合监管“一业一册”合规经营指南》模板。

政务云，市县乡村全覆盖

政务信息化基础设施初具规模。目前咸宁市电子政务外网纵向已覆盖市、县、乡、村四级，横向已联通市县职能部门856家；咸宁市“政务云计算平台”目前已有37个市、县级部门、共计126个政务信息系统整合上云；咸宁市数据共享交换平台已汇集数据目录1401项，数据部门345个，数据量8.6亿条。

应用创新助力“高效办成一件事”。夯实电子证照等公共应用支撑。咸宁市电子证照库平台目前已归集251个部门电子证照类数据、1102类证照目录和149.87万证照数据，证照“免提交”减少群众材料份数及跑动次数；提升“鄂汇办”掌办能力。推进高频事项与应用在鄂汇办掌上办理，已全量接入住房、公安、人社、医疗健康、交通、文旅等领域129个高频事项服务，累计访问量10291231次，其中嘉鱼县“人工视频客服”应用为全省首创。

“互联网+监管”工作有序展开。实现执法人员人员全量注册，共注册1.94万个有效用户，发布监管动态1050条，监管曝光328条；监管事项应领尽领，截至目前，全市共认领6407条监管事项，填报检查实施清单6977条；监管数据汇集。共汇集1621264万余条企业法人监管行为数据，1493818条本地公民监管行为数据，事项覆盖率达到80.12%。；创新监管应用，推动“互联网+监管”与12345热线深度整合，探索投诉举报“热线+监管”模式，初步实现群众投诉、照单处置、过程管控、数据录入等全过程留痕闭环管理。

政务公开，让信息“一目了然”

创新政务公开展示内容。市政务服务和大数据管理局以数字档案综合利用为抓手，融合党的建设、精神文明建设、综治、清廉窗口建设、政务服务信息查询与资料共享等工作内容，大力宣传咸宁城市文化，展示咸宁改革成果，弘扬新时代咸宁精神。

打造政务公开建设标准。打造政务公开专区“六统一”建设标准。“六统一”即统一功能、统一规划、统一标识、统一设备、统一资料、统一管理。建设标准充分运用智能化手段打造一个集数字档案综合利用、政务服务信息查询与资料共享、文明城市创建、精神文明建设、综治、清廉咸宁建设及政府信息查询、信息公开申请、办事咨询答复、政策资料查阅及等工作内容于一体的线上线下综合服务平台。

创新融合档案查询功能。依托市档案馆档案查询功能，结合政务公开专区建设，推出“一档通”自助查询特色服务，围绕企业和群众普遍需求和重点民生事项，将政务服务、教育、医疗、养老、金融等历史档案信息及办事流程依据等进行深度融合。企业和群众可通过身份证刷卡即可查询各类证照历史办理情况和当前需办理事项所需的相关资料，实现需求信息“一目了然”。

政府热线，成群众“贴心管家”

截至目前，市12345热线接诉办理群众诉求24.2万件，其中热线电话诉求23.6万件，市政府网站、急难愁盼二维码、智慧信访等网络渠道诉求6000余件。

以标准化创建引领规范管理。去年8月，市12345热线中心标准化创建项目获批国家级社会管理和公共服务标准化试点以来，已起草了服务通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障标准体系、岗位标准体系4个标准体系共110余项项标准化规范。

以立体化督办确保工单质效。每日向市政府报送工作日报。12345热线的工作日报涵盖12345热线当日运行情况，典型诉求问题清单，对口层级政府的政务督查室分头督办，确保了市民诉求妥善解决。去年以来，市政府主要领导已批示520余次；强化考核通报。市12345热线工单及时办结率和满意率已列入咸宁市政务服务“高效办成一件事”考核指标，每季度印发市直政府部门和各县（市、区）政府。

以完善日常机制改善群众体验。推动对“一人多次”诉求的识别和深化督办。通过系统改造，将市民针对同一事件的重复来电进行统一归口；启用漏电回拨机制，将话务高峰期漏接的电话列入监控清单，责任话务组2小时内向市民回拨，有效降低了市民重复致电次数，确保市民诉求的100%响应；启用挂机语音评价机制，在接线话务员电话挂断前，邀请市民对本次通话进行评价。语音挂机评价机制实行以来，12345热线收到的语音邀评满意率为99.2%。

咸宁日报2023-9-2