

安康市人民政府办公室

安政办函〔2017〕253号

安康市人民政府办公室关于 2017年三季度全市政务服务工作情况通报

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

三季度，全市政务服务工作中以深化“放管服”改革为统揽，以标准化建设为引领，积极推行“最多跑一次”改革，强力推进全市“互联网+政务服务”平台集中上线，率先在全省实现政务服务“一张网”，全面开启“线上线下”政务服务新模式。市、县区（含高新区）两级政务服务中心共受理行政审批和便民服务事项33.61万件、办结33.48万件、在办1289件、办结率99.6%，群众满意率99.3%。

一、市级重点工作

一是积极推行“最多跑一次”改革，服务效率显著提高。市政务中心对进驻的426项审批服务事项进行了全面梳理，确定了第一批48项、第二批27项，共75项“最多跑一次”事项。通过“网上预审、在线申报、邮件寄递”等方式，目前已有21项事项可实现“零跑路”；通过开展“我为群众代办一件事”活动，促使各部门主动简化办事程序，积极提高服务效能。工商窗口全面推行工商登记电子化，实现了工商登记“零跑腿、零纸质、零

介质、零费用”，办理时限由原来的 5 个工作日缩短到 30 分钟。公交窗口的公益卡办理时限从 20 个工作日压缩到 10 个工作日。不动产窗口的二手房交易办结时限（含前置程序）压缩至 35 个工作日，提升效率 40%以上。公积金窗口实现职工办理公积金贷款和提取业务“秒级”到帐。

二是实现全市政务服务“一张网”，服务模式更加多元。8 月 30 日，安康市“互联网+政务服务”平台暨公共资源交易平台正式上线运行。安康市“互联网+政务服务”平台包括市级平台、11 个县区平台、20 个镇级平台、20 个村级平台。平台依托国家电子政务外网，纵向连通市、县、镇、村四级网络系统；横向对接邮政 EMS、政府办公 OA、住房公积金、不动产登记、房管等部门自建业务系统，打破“数据堡垒”和“信息孤岛”，全市政务服务“一张网”的总体框架基本形成。实体办事大厅与网上办事大厅同步运行，服务模式更加多元，群众办事将更加方便快捷，可随时通过电脑、手机 APP、微信三个终端，在线咨询、预约、申请、查询、缴费和投诉。

三是加快推进 12345 平台建设，服务功能更为全面。市政务中心通过前期各项调研准备工作，起草了《安康市 12345 便民服务平台建设实施方案》，初步确定了 12345 便民服务平台的整合层级、建设内容、建设方式、运行机制等相关内容。9 月 18 日至 21 日，市政府相关部门组成考察组赴岳阳、武汉、延安三地考察学习 12345 便民服务热线建设工作。市政务中心借鉴外地经验，结合我市实际起草了《安康市 12345 便民服务热线建设方案》，力争年底前开通 12345 便民服务热线，更加方便群众办事。

四是大力加强教育管理，服务形象再次提升。三季度，持续开展“强纪律、树形象、优服务”

活动，强化工作人员的纪律观念。同时，每周一集中开展仪容风纪检查，对工作人员的仪容仪表、个人卫生、着装等进行检查，促进优良作风养成。专题开展亮微笑、亮身份、亮职责、亮承诺、亮动态的“五亮”活动，亮出政务服务新形象；先后开展“守纪律、转作风、树立窗口良好形象”、“助力脱贫攻坚、交农民朋友”、“安全急救知识及各种突发事件应急处理”等专题讲座，拓宽工作人员知识领域；开展“携手交朋友、培育新民风、奔向致富路”主题活动，组织 90 余名帮扶干部到流水镇中心社区与农民朋友集中见面，并深入到交友农民家中查看居住条件、了解实际困难、制定帮扶措施。市林业局、规划局、市国土局、市不动产登记中心、市房管局等窗口工作人员热情帮助农民朋友解决实际问题，得到群众广泛认可和点赞。

二、县区亮点工作

紫阳县根据权责清单，进一步完善 592 项行政审批事项办事服务指南，办事清单达到标准化；不断拓展网上大厅办理事项，网上办理零跑路事项达 88 项，“最多跑一次”事项达 136 项。整合国地税窗口，实行国地税业务“一窗通办”；石泉县积极推进政务服务体系建设，11 个镇已基本完成便民服务中心建设和政务外网接入工作，并对相关人员进行“互联网+政务服务”系统培训；岚皋县编制了《岚皋县政务服务办事指南》，并与县政府网站网上办事版块进行了对接公开。设置合疗报销、大病保险、民政救助、大病补充保险四个窗口并排办公，同步结算，实现新农合报销“一站式”结算服务；平利县建立县长值周检查工作制度，在政务中心设县长值周办公室，由值周县长、副县长牵头，

每周带领值周责任单位负责人实地检查政务中心运行、部门进驻、运行机制、办事规范、窗口管理、群众评议等情况，现场协调解决群众办事中的突出困难和问题；**汉滨区**开展以“比业务技能、比优质服务、比一专多能、比劳动创新、比遵规守纪、比志愿服务”为主题的劳动竞赛，激发工作人员工作热情；**高新区**进一步完善自助便民服务区、休息区、等候区设施设备，更新 20 余处引导标识，规范窗口工作人员着装和工牌，有效改善了大厅的办事环境，树立了良好的政务服务形象。

附件：安康市政务服务中心 2017 年三季度政务服务“红旗窗口”和“服务标兵”名单

安康市人民政府办公室

2017 年 10 月 30 日

附件

安康市政务服务中心 2017 年三季度 政务服务“红旗窗口”和“服务标兵”名单

一、红旗窗口（8 个）

市交通局窗口	市林业局窗口	市司法局窗口
市环保局窗口	市工商局窗口	市地税局窗口
市公安局（交警支队）窗口		市公交公司窗口

二、服务标兵（15 名）

市发改委窗口	王雅雯	市司法局窗口	李莎莎
市交通局窗口	田海燕	市规划局窗口	洪安华
市环保局窗口	梁 洁	市林业局窗口	胡 波
市工商局窗口	夏 睿	市气象局窗口	陈永军
市地税局窗口	苏 黎	市交警支队窗口	潘 梅
市国土局窗口	李 华	李 伟	
市住建局窗口	周明燕	李 阳	
市公交公司窗口	孙自艳		