

邢台市政府推进职能转变协调小组办公室

简 报

第 17 期
(总第 56 期)

邢台市政府推进职能转变
协调小组办公室

2017 年 7 月 25 日

桥西区行政审批局 服务“微”距离 流程“码”上见

——“互联网+”打造指尖上的政务服务

推进“互联网+政务服务”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把简政放权、放管结合、优化服务改革推向纵深的关键环节，对加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力具有重要意义。桥西区行政审批局积极推行“互联网+政务服务”，积极开展网上办事，进一步降低制度性交易成本，变“群众跑腿”为“信息跑路”，取得了一定成效。

一、“云科技”智能化服务手段方便群众办事

将政务信息数字化，让审批服务更加便利。一是开通审批服务二维码。100余项审批事项的政策信息制成二维码图像，设置于大厅咨询台、各个服务窗口、立柱等显著位置。手机扫描二维码即可直接读取所有进厅窗口的工作职能和事项办理流程、政策文件、收费依据等信息，实现审批信息全透明，避免了办事群众到处打听、来回跑腿。二是设置自助叫号机。在办事大厅入口处设置排队叫号机，将业务量较大的事项（如身份证办理、企业注册等）输入叫号机系统，服务对象按照所取号码到窗口等待叫号办理，操作非常简洁明了，杜绝了办事群众和企业窗口排长队等着办事的现象，大大提高了服务效率。三是完善掌上政务服务。开通“邢台市桥西区行政审批局”微信公众号，及时发布动态服务信息，解答群众各类咨询，将服务“晒”在阳光下，既方便群众办事，又接受群众监督，粉丝持续增长，现已拥有5000余个粉丝。

二、“互联网+”助力政务服务事项“最多跑一次”

利用互联网构建政务服务大平台，切实降低服务对象的办事时间和成本，提升办事效率，助力政务服务“最多跑一次”。一是加强审批信息平台建设。不断推进“互联网+”服务模式，完善“网上办事大厅”，积极研发“移动审批”手机APP，实现了实体政务大厅和网上办事大厅、线上与线下、网上到掌上的多种形式相结合的审批服务方式，极大提升审批效率。建立“审管信息互动平台”，以审批局为主体，以业务科室为单元，以审批事项为点，以涉及审批的监管部门为对象，通过网络实现审批信息与监管信

息的共享，不断增强审管互动精细化、提升审管工作高效化。二是推进“投资项目在线审批监管平台”与“行政审批服务系统”对接。通过开展调试网络、开发接口、统一审批事项、对接数据等工作，加快推进“投资项目在线审批监管平台”与“行政审批服务系统”的业务数据提取、推送、交换的正常运行，实现审批信息“一次录入，多系统、多部门共享”，大幅缩短审批流程和审批时间，推进投资审批提速，实现纵横联动。三是强化行政审批全程全动态监管。通过电子视频监控系统，对窗口工作人员的工作行为和服务态度实时监控，及时发现和纠正问题；设置电子评价器，由办事群众评价服务质量。通过审批系统电子监察模块，实现对审批全过程，包括受理、审核、批准、时限等内容的同步全程监控，确保审批要件齐全，审批环节规范，承诺时限办结，防止违规办件的出现，实现审批有效监管、依法依规。

三、“新标准”保证为民服务永远在路上

目前，该区行政审批局着力开展省级政务服务标准化建设，进一步营造优质服务环境，把为公众提供更加高效便捷的窗口服务作为切入点，全面开展标准化建设工作，努力实现政务服务“四个一”：“一张清单定权力”。权力清单是政务服务标准化工作的基础，更是权力的约束，清单统一权力事项名称、编码、依据、类型等内容，编制一张清晰明了的标准化清单，做到“清单之外无权力”，实现政务服务内容从“碎片化”向“整体性”的转变。“一套标准管审批”。按照“标准化管理、规范化服务”要求，围绕“窗

口服务、日常管理、审批流程”等方面，共制定标准 322 条，其中采用国家标准 35 条，地方标准 9 条，中心自编标准 86 条，窗口自编标准 192 条。实现管理模式从“软约束”向“硬约束”的转变。“一个平台优服务”。积极探索“互联网+政务服务”，依托全市统一的政务系统，开展“网上咨询、网上受理、网上反馈”，实时为群众提供标准化的网上政务服务，实现政务服务方式从“窗口式”向“网络式”的转变。“一套机制严监督”。建立窗口绩效、卫生保洁、安全保卫等各类考核机制，从各个方面保证标准的贯彻执行。同时，完善电子监察和视频监控系統，实行动态全监控、过程全透明，确保政务服务工作高效、规范、廉洁。

邢台市桥西区行政审批局通过持续改革创新和流程再造，有力推动了审批服务效能提升，明显改善了政务服务环境，群众综合满意度始终保持在 99% 以上。

（桥西区政府推进职能转变协调小组办公室供稿）

抄报：省政府推进职能转变协调小组办公室

分送：市委、市政府领导同志。

市委有关部门，各县市区人民政府，市政府各部门。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

市政府推进职能转变协调小组各专题组、功能组。

邢台市政府推进职能转变协调小组办公室 2017 年 7 月 25 日印发