

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕10号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于对市政协十四届一次会议 第144号提案的答复

杜静娴委员：

你提出的《关于扶持壮大实体经济 筑牢经济发展根基的提案》已收悉，经与市发改委、市金融工作局、市总工会共同研究，现回复如下：

### 一、关于营造开放便捷政务环境工作开展情况

2019年，为了打造便捷政务服务环境，我市专门成立市政务服务和大数据管理局，近年来，市政务服务和大数据管理局在市委、市政府正确领导下，坚持以习近平新时代中国特色社

会主义思想为指导，持续深化“放管服”改革、优化政务服务、推进数字政府建设，为我市打造一流营商环境提供了有力支撑，在今年公布的2021年全省营商环境评价报告中，我市政务服务环境指标升至全省第三位，连续三年保持全省前五名。

**（一）全力推进“大厅之外无审批”。**一是大力推进“三集中三到位”。市政务服务和大数据管理局成立以来，我们以打造一体化“整体政府”为目标，要求除场地限制或涉及国家秘密情形外政务服务事项均应纳入政务服务中心、便民服务中心（站）集中办理。结合创建河南省政务服务综合改革试点，重新规划设置市民之家政务服务大厅功能区，分类设置法人事务、社会事务、公安业务、人社医保、综合服务五个大厅，设置综合受理窗口96个，并配套有集中办公区、审批后台、资料室、预审辅导、咨询导办、为老服务等功能区，为企业和群众提供高效便捷的政务服务。二是推广政务服务事项“家门口办”。全市135个乡镇（街道）已全部建成150 m<sup>2</sup>以上的便民服务大厅，面积由10952 m<sup>2</sup>增至25520 m<sup>2</sup>，增加了14568 m<sup>2</sup>；87个乡镇便民中心办理事项达到200项以上，48个街道便民中心办理事项达到150项以上，基层政务服务能力得到显著提升。三是加大重点领域改革。我市对工程建设项目审批制度进行了全流程全覆盖改革，涉及“工改”的20多个部门全部入驻市民之家集中办公，由一窗综合受理，后台分类审批，统一窗口出件；全面推进行政审批中介服务清单化管理工作，公布了全市行政

审批中介服务事项清单，建立了网上中介服务超市，对中介服务实施全方位、全过程监管；推行企业开办全流程综合服务，全市全面推行企业开办“一日办结”工作制，其中企业设立登记4小时以内，印章刻制2小时以内，初次申领发票1小时以内办结。

**（二）持续深化“一件事一次办”。**认真学习贯彻《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号），采用专班推进方式，对市县两级联办事项及服务指南要素全面梳理，逐层级、逐单位、逐事项、逐要素梳理排查需协调解决的问题，推动联办事项实现集成办、简捷办、全市办、线上线下融合办，最大程度便民利企，目前我市累计办件量约6万件。

**（三）大力压缩政务服务办理时限，提高审批效率。**认真贯彻落实市委书记袁家健在全市进一步优化政务服务会议上提出的政务服务要“对标最高标准、提供最优服务”的要求，以压缩政务服务办理时限为突破口全面提升政务服务效能。截至目前，市本级政务服务事项2172项，承诺办结时间在法定时限52926个工作日的基础上压减至2626个工作日，压缩了95.04%。2043个事项办理事项压缩为1个工作日，1666个事项调整为即办件。各县（市、区）政务服务办理时限也都压缩了95%以上。

## **二、提案落实情况**

**（一）关于建立“技术服务平台”的建议。**政务服务大数

据管理局主要负责市政府投资信息化项目方案评审、政务云和数据共享技术支撑工作。我局配合市发改委建设了安阳市亲情在线平台，根据政策执行部门提供的业务规则，充分利用大数据、人工智能等技术，对企业进行分类画像，对政策精准分类拆解，通过自动比对、检验申报条件，推动惠企政策“智能匹配、免申即享、快速兑现”。目前已收集整理各类惠企政策139条，拆解了13个单位的19条政策免申即享事项55个，平台注册企业217家。配合市金融工作局、省行政审批政务信息管理局归集安阳市金融服务共享平台数据，基于河南省政务数据共享交换平台，为银行、保险等金融机构提供一站式数据服务，做到中小微企业贷款申请、审核、风控全部线上运行。目前已注册企业18566个，发放贷款4028笔。下一步，我局将继续配合市直有关部门，完善平台功能，做好数据技术支撑。

**（二）关于深化行政审批制度改革的建议落实情况。**近年来，我市坚持以人民为中心的发展思想，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，以行政审批制度改革为牵引，以精简审批事项、优化职能配置、重塑办事流程、融通数据支撑为重点，全面拓展“一门一窗、一站一次、一网一键、一制一章”服务深度和广度，全力打造“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服

务最好”的政务服务环境。虽然我市近年来在打造“整体政府”方面做出了一些探索，取得了一些成效，但仍然存在一定问题，为了推进我市进一步深化行政审批制度改革，我们制定了《安阳市系统性重塑行政审批制度推进政务服务标准化规范化便利化改革方案》并以市政府办公室名义印发，对2025年年底前的行政审批制度改革进行了安排。具体要求如下：

2025年年底前，系统性重塑行政审批制度和整体性优化政务服务环境改革取得实质性成效，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现无差别受理、同标准办理，高频电子证照实现互通互认，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成，全面实现极简审批、免证可办、免申即享、有诉即办、审管协同全覆盖，带动全市营商环境进入全省第一方阵。

### 三、下一步工作

（一）加强组织领导。市政府办公室、市政务服务和大数据管理局负责系统性重塑行政审批制度和整体性优化政务服务环境工作的顶层设计、统筹推进、监督检查。各单位坚持以制度创新为核心，组织相关责任单位，按照“四定”（定改革标准、定完成时限、定责任单位、定责任人）原则，细化改革举措工作方案，明确时间表、路线图、责任人及应用场景，完成一项、评估一项，确保取得实效。

**（二）鼓励改革创新。**持续聚焦企业和群众关切，全面梳理优化政务服务环境工作中的堵点难点痛点问题，在权限范围内开展原创性、差异化探索，推出更多利企便民改革举措。鼓励改革基础较好的地方创建政务服务环境示范单位。

**（三）加强地方政务服务体系建设。**建立健全政务服务体系，加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台和政务服务便民热线建设运行管理，组织推进政务服务事项梳理、政务数据共享、标准实施、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作，统筹做好便民服务中心（站）人员和经费保障工作。

**（四）加强法治保障。**依法依规推进政务服务流程再造、模式优化和制度创新。聚焦行政审批制度重塑和政务服务环境优化面临的政策制度障碍，推动及时清理和修改完善不相适应的法规、规章和行政规范性文件。推动以法规、规章等形式固化经实践检验行之有效并可长期坚持的做法，充分发挥法治引领和保障作用。

再次对你所提提案表示感谢。

此复。





联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116093 13937209416

联系人：付庆锋

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科（1份）

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2023年4月21日印发

---



# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕11号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于对市政协十四届一次会议 第128号提案的答复

市政协港澳台侨外和民族宗教委员会：

你提出的《关于整合数据资源提升政务效能的提案》已收悉，现回复如下：

### 一、我市数据共享工作开展情况

国务院办公厅《全国一体化政务大数据体系建设指南》，提出要加强数据汇聚融合、共享利用，促进数据高效流通使用，充分释放政务数据资源价值，不断提高政府管理水平和服务效能，为推进国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。安

阳市政务服务和大数据局围绕政府运行、社会治理、公共服务等需求，以部门职能职责为基础，建立全市衔接一致、完整有效的政务信息系统清单、数据资源清单和共享需求清单，实现全市政务信息系统和数据资源管理“一本账”，构建职责清晰、分工有序、协调有力的共享开放协调沟通机制。

目前全市累计归集市直部门和县区库表资源 4165 类、数据总量 11 亿条、接口数据 410 类；制作电子证照 171 类，电子证照数据总量达 114 万余条。**数据赋能让政务服务更高效。**依托市数据中台，推进政务服务领域的数据共享和开发应用，为我市 37 个部门 45 个应用系统提供了数据共享支撑，通过支撑政务服务事项办理信息核对、材料复用、证照共享，实现了办事“少填、少报、少提交”，方便了群众和企业办事。**数据赋能让社会治理更智能。**通过汇聚各部门涉企数据，对各类经济运行数据进行加工、挖掘、关联、分析，直观呈现全市经济运行整体态势，为市委市政府和各部门调度经济运行提供辅助参考。依托北斗导航定位、物联网等技术建成了安阳市电子地图系统，为我市疫情防控、防汛抗旱等工作提供技术支撑。**数据赋能让公共服务更便捷。**通过支撑民政局救助中心信息核验、市乡村振兴局防返贫监测平台，通过数据对人员家庭经济情况进行核对，提升社会帮扶救助对象认定的科学性和准确性等等。

## 二、意见建议落实情况

（一）建立和完善数据共享机制的建议。安阳市根据国家、省政府工作要求和自身发展，先后印发《安阳市政务信息系统整合共享实施方案》《安阳市政务信息资源共享管理暂行办法》

《安阳市政务数据共享责任清单（第一批）》《安阳市政务数据共享交换平台管理暂行办法》《安阳市政务数据共享责任清单（第二批）》等文件，为推动政务数据共享提供政策依据。我局正在制定的《安阳市政务数据管理办法》从政务数据资源目录、政务数据归集、政务数据共享、政务数据开放、政务数据安全、数据监督考核等方面加强政务数据管理。随着数据中台的迭代升级，已初步形成“数据使用部门提需求、数据归集部门做响应、市大数据局保运转”的数据调度新局面。

（二）建立统一的共享数据标准的建议。近年来，国家、省、市都在大力推动政府数据开放和共享，但因各部门业务系统有部委统建的、省级建设和市级自行建设，存在建设标准不统一等问题，信息孤岛、数据烟囱依旧林立。我国尚未制定统一的政务数据标准、格式和架构，数据的编目、归类、采集、汇集等方面均存在口径的差异、技术标准的不一致。2022年5月，我省成立政务大数据中心，负责全省政务数据、公共数据、社会数据等数据资源的标准拟定、汇聚融合、共享开放和开发利用。目前省里已发布了全省目录管理、省级接口调用的技术管理规范，我市积极推行、应用已有规范和标准。

（三）探索建立数据共享评判协调机制的建议。按照《国务院办公厅关于建立健全政务数据共享协调机制加快推进数据有序共享的意见》（国办发〔2021〕6号）和《河南省建立健全政务数据共享协调机制加快推进数据有序共享实施方案》（豫政办〔2022〕62号）要求，我局起草了《安阳市建立健全政务数据共享协调机制加快推进数据有序共享实施方案》，已征求市直各

部门意见，正在修改完善。方案从总体要求、加强组织领导、增强技术支撑能力、加快推进政务数据有序共享、构建政务数据共享安全保障体系、保障措施等6个部分、17个方面进行了安排部署和要求，积极推动实现政务数据按需共享、有序开放，不断提高数据共享质量和效率，为建设数字政府、提高政府治理水平和治理能力现代化、优化营商环境提供有力支撑。

#### （四）继续探索行政机构信息化机构的深入归并的建议。

为贯彻落实党中央、省委、市委关于深化事业单位改革的决策部署，按照行业改革相关要求，结合市直数据信息机构实际，以市信息中心为基础，整合市直部门数据信息类事业单位承担的信息化建设、运行维护和数据资源管理职责，组建了市政务大数据中心，为市政务服务局和大数据管理局所属公益一类事业单位，主要负责全市政务数据、公共数据、社会数据等数据资源的标准拟订、汇聚融合、共享开放和开发利用；负责政务云、政务网络等电子政务基础设施，以及公共基础类支撑平台和应用系统的建设、运行维护和安全保障；负责为市直部门政务信息系统建设、运行维护和数据治理提供技术服务和保障等。

### 三、数据共享下一步工作

坚持“以数据归集为中心”，做好数据普查、数据汇聚、数据治理和数据应用工作，强化数据安全，制定政务数据、电子证照管理办法，抓好常态化网络和数据安全保障，守牢安全底线，提升应急处置能力。规范制度促“管”，建立健全协调有力、职责明确、运转顺畅、管理规范、安全有序的权威高效政务数据共享协调机制，制定数据归集共享和安全管理的制度、

标准与技术规范，提升数据安全保障能力。强化归集促“聚”，持续开展数据普查，全面摸清政务数据资源底数，全量编制政务数据目录；统筹加强高频应用数据汇聚，进一步完善基础数据库和专题数据库建设；以各部门需求为中心，提高数据归集的针对性和有效性；加强向上对接，积极争取垂直管理部门的数据资源共享。拓展场景促“用”，围绕经济运行建设、政务服务能力提升、防汛等领域需求，打造一批有特色、有亮点的数据共享应用；强化涉企业经营信息归集共享应用，为深化我市“证照分离”改革提供技术支撑；加快推进电子证照等扩大应用和互通互认，进一步利企便民。

再次对你们的意见和建议表示感谢。

此复。



联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116602 15896885919

联系人：栗贞

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科（1份）

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2023年4月24日印发

---

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕12号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于对市政协十四届一次会议第108号提案的答复

尊敬的张浦委员：

您提出的“关于建立安阳市地下管线综合管理信息平台”的提案已收悉，经与市住建局、市通管办共同研究，现答复如下：

首先感谢您对我市城市基础设施建设的关注并提出的可行性建议。收到提案后，我局高度重视，立即与市住建局联系，组织业务和技术人员到住建局进行学习沟通。经了解，市住建局于2015年对建成区内市政道路地下管网进行了全面普查，同时建

设了安阳市地下管线信息管理系统。

安阳市地下管线信息管理系统，由广州市城市信息研究有限公司开发研制，包含监理成图、地下管线管理系统 B/S、地下管线管理客户端 C/S 等子模块，实现了地图标注、查询统计、管线分析、动态更新等功能，含雨水、污水、给水、电力、通信、燃气、热力等共 18 类管线数据，管线长度约 3800 公里，为我市市政规划审批提供了准确、详实的基础资料。

我市数据共享交换平台归集的数据为非涉密数据，分为共享、有条件共享和不共享三类数据。地下管线数据根据《城乡建设档案密级划分暂行规定》、《关于建设工作中国家秘密及其密级具体范围的规定》（建办（1997）49 号）等相关规定，属于涉密数据，不能与我市数据共享交换平台进行对接。

安阳市地下管线信息管理系统部署在专网上，实行专人专管制度，如需要查询其他管线施工动态，请联系住建部门相关工作人员，联系电话：0372-5105046。

非常感谢您对我市地下管线综合管理信息平台的关注，在今后的工作中，我们希望得到您更多的理解与监督。

再次对您的意见和建议表示感谢。

此复。







联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：2550642 18503728680

联系人：常明华

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室 2023年3月13日印发

---

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕13号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于市政协十四届委员会一次会议 第384号提案的答复

民进安阳市委员会：

你们提出的《关于在全市政务服务窗口推广禁用语的提案》已收悉，现答复如下：

政务服务窗口是政府部门直接服务企业群众的第一线，是优化营商环境的重要阵地，也是企业群众了解政策和认知政府的重要渠道。政务服务窗口人员的言行直接影响着政府在人民群众心中的形象。

近年来，我局深入推进政务服务标准化规范化便利化建设，持续强化政务大厅管理，提高窗口服务质量，提升广大企业群众办事的获得感和满意度。

## **一、突出制度建设，构建刚性约束的“硬杠杠”**

一是科学制定行业规范。我局及所属的政务服务中心根据行业特点制定的行业规范均将窗口语言规范纳入其中，明确规定“服务时，要语句清晰音量适中，语言文雅、礼貌。要坚持使用文明服务语‘请、您好、对不起、谢谢、再见’”等内容，将文明用语作为行业规范固定下来。二是制定文明用语、服务忌语清单。市政务服务中心总结窗口工作实践，制定完善《窗口工作人员文明用语、服务忌语清单》，列出12条文明用语、10条服务忌语，用语规范和纠正窗口工作人员语言习惯。三是建立健全管理制度。市政务服务中心把历来重视制度建设，制定完善《绩效考核办法》《规章制度汇编》《窗口和人员服务规范》及制定的政务服务标准化体系，均对窗口工作人员文明用语做出明确规定，形成了用制度保障服务水平、提高管理效能的良好格局。

## **二、强化宣传培训，营造文明风尚的“软环境”**

一是常态化开展文明服务培训。市政务服务中心将政务礼仪、语言规范和服务态度等内容作为培训工作的重要内容，常态化开展“文明在窗口 建功新时代”政务礼仪培训，根据工作

需要组织窗口人员语言规范和服务态度培训，并结合业务、精神文明创建等重点工作开展培训工作，全面、深入、系统地提升窗口工作人员的服务水平和整体形象。二是多形式进行文明礼仪宣传。充分利用政务大厅实体版面、LED屏、安阳市政务服务网（安阳市民之家）、安阳市民之家微信公众号等途径，积极宣传文明礼仪、文明用语等内容，营造了遵章守礼、崇尚文明的浓厚氛围。

### **三、监督激励并用，培育热情服务的“好习惯”**

一是选树正面典型。市政务服务中心以《绩效考核办法》为依据，每季度从政务中心及各专业大厅评选出10个优质服务红旗窗口、若干名文明服务标兵和优质服务标兵，给予通报表扬并向相关单位寄送喜报，让综合表现优秀的同志得到认可。同时，及时在微信工作群中公布政务大厅中的好人好事，用身边发生的文明服务典型激励引导窗口人员改进工作。二是严格督促检查。市政务服务中心在长期政务大厅管理实践中，形成了领导周查、科室巡查、电子监察、随机抽查四维一体的监督管理体系，对包括窗口人员文明礼仪、服务态度等在内的各类问题的及时发现、及时提醒、及时整改，并根据情况及时向相关单位反馈，形成了多重问题整改路径，取得了良好效果。三是畅通监督渠道。为更好接受群众监督，市政务服务中心公开了监督投诉管理机制和投诉电话，用以接收处理办事企业群众

投诉意见；设置了“办不成事”反映窗口，专门解决企业群众在政务大厅办事过程中的“疑难杂症”；落实政务服务“好差评”制度，在每个窗口设置“好差评”评价平板和“好差评”静态二维码，企业群众在办事后可对工作人员进行实时评价，也可以通过政务服务网“我要评”模块进行事后评价。通过正反两个方面的激励，窗口工作人员逐渐将制度的“硬约束”和文明的“软环境”内化于心、外化于行，养成了文明服务的“好习惯”。

下一步，我们将进一步对标先进、自我加压，强化管理、完善提升，持续提升政务服务大厅文明服务水平，不断优化政务服务环境，努力把市民之家打造成群众满意之家，服务之家、惠民之家、阳光之家、温馨之家！



联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116096 13569098866

联系人：牛斌

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室 2023年4月25日印发

---

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕14号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于对市政协十四届一次会议 第201号提案的答复

市九三学社：

贵单位提出的“关于做好服务型政府的提案”已收悉，现答复如下：

首先感谢贵单位对我市建设服务型政府的关注并提出的可行性建议。收到提案后，我局高度重视，召开专题会议研究。为做好服务型政府，全力打造“流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的政务服务环境，我局始终坚持以

人民为中心的发展思想，以便捷、高效、优质为方向，最大限度减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动，全面拓展“网上办、掌上办、就近办、一次办”服务深度和广度，推动更多的事项下放到基层办理，不断提升政务服务能力，让企业和群众办事创业更加便捷高效，使改革红利惠及更多企业、群众。

### **一、对标全国一流，压缩政务服务办理时限，打造我市最响政务服务品牌。**

最大限度压缩政务服务办理时限，是便利企业和群众创新创业、生产生活的重要支撑，是深化“放管服效”改革的重点工作，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。市委书记袁家健高度重视优化政务服务工作，并作出重要指示，要求各部门提高政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，按照“对标最高标准，提供最优服务，落实最严要求”，对标全国一流标准，压缩政务服务办理时限，提升政务服务效能，打造全国政务服务新高地，持续优化我市营商环境。

**一是制发文件。**在全市政务服务办理时限 2021 年压缩 90% 以上的基础上，制定《安阳市深入推进优化政务服务压缩办理时限工作方案》（安放管服〔2022〕6 号），进一步明确了 2022 年办理时限在法定办结时限基础上压缩 95% 以上或保持全国一流工作目标、主要任务、保障措施等。

**二是组建工作专班。**定期召开专题会议，统筹推进全市压



缩办理时限工作。深入开展调研督导，面对面解决问题，2022年以来，共对县（市、区）、市直有关部门开展调研督导106次。充分利用全国政务服务网指导县（市、区）、市直部门查找对标全国最先进地区的审批时限进行压缩。

**三是围绕主要任务提升政务服务。**围绕推进政务服务标准化规范化便利化的13条具体措施，实现办理时限压缩、政务环境优化。逐项编制实施清单，推进全市同一政务服务事项名称、依据、类型、材料等32个要素统一，实现无差别受理、同标准办理。持续规范审批服务行为，大力压减办事材料，降低企业群众办事成本。规范实体大厅窗口设置，合理划分功能区域，实现“一窗受理、集成服务”。完善网上办事功能，解决网上办事看不懂、操作不方便等问题。规范政务服务评价，完善“好差评”问题发现、整改、反馈、监督闭环工作机制，实现“好差评”全覆盖。推进政务服务向基层延伸，推动更多事项实现“就近办、家门口办”。推动更多事项“自助办”，给企业和群众提供商事登记、社保医保、招聘求职、身份证、驾驶证等自助办理服务。

通过采取有效措施，政务服务办理时限大幅压缩。截至2022年底，市县两级对标全国先进地区，政务服务办理时限压缩95%以上或保持全国一流水平，并将压缩后的办理时限录入河南省政务服务网对外公示在线办理。市本级政务服务事项共2185项，其中1672个事项压缩为即办件，占比76.5%，2053个事项办理

时限压缩为1个工作日内，占比93.9%，承诺办结时间在法定时限52769个工作日的基礎上压減至2612个工作日，辦理時限壓縮95.05%。各縣（市、區）辦理時限壓縮比例均超過95%，即辦件占比達到90%以上，1个工作日内办结事項占比達到97%以上。《人民日報》客戶端對安陽市大力壓縮政務服務辦理時限進行了報道。河南省政府網站、大河網轉載了4期，中國青年網轉載了1期安陽市優化政務服務壓縮辦理時限工作報道。《安陽日報》連續4天報道了6次，安陽融媒連續4天報道了5次，安陽電視台直播安陽欄目分3期報道了有關安陽政務服務壓縮辦理時限工作情況。

## **二、以“三化”建設為導向，持續優化政務大廳建設，營造企業群眾滿意辦事環境。**

### **（一）推進政務服務標準化**

**一是優化調整大廳布局。**根據省局關於實體政務服務大廳標準化建設要求，結合企業群眾辦事需求，持續優化調整市級政務服務大廳區域布局。西一廳改造為法人事務綜合受理大廳，西二廳改造為社會事務綜合受理、即辦件大廳，西三廳改造為12345政務服務熱線受話大廳，東一廳為公安業務大廳，東二廳改造為人社醫保、公共服務大廳，東三廳改造為綜合服務大廳，將原市長電話受話中心和網站辦公區改造為政務服務集中辦公區。

**二是完善提升大廳功能。**落實落細“前台綜合受理、后台

分类审批、统一窗口出件”模式要求，理顺综合受理流程。分类设置了企业开办、工程建设、社会事务、社保医保、纳税服务（车购税）、公安服务、公共服务、即办件等业务办理专区，以及“一件事”窗口、跨省通办全省通办窗口、“办不成事”反映窗口等特色服务专窗，并结合实际设置了总服务台、导引服务区、预审辅导区、自助填单区、休息等候区、网上办理区、自助服务区、“7×24小时”自助服务区、老年人服务专区以及信息公开区，为办事企业和群众营造舒适便捷的办事体验。

**三是标准引领大厅建设。**修订《安阳市行政便民服务中心绩效管理辦法》，通过开展作风纪律整顿月活动，加强对工作人员管理，提升服务意识。建立后台集中审批办公区并制定《集中办公区管理办法》，强化工作纪律管理。对市级政务服务大厅内外部的名称标识、导引图、灯箱等标志标牌进行了标准化设计，统一样式，为办事群众和企业提供醒目直观的引导。对大厅工作人员进行服务礼仪培训，提高工作人员服务意识和主动服务性，让办事群众和企业感受到规范、贴心的服务。

## （二）推进政务服务规范化

**一是规范政务服务场所办事服务。**推行“柜员制”服务模式，整合部门窗口业务职能，梳理政务服务即办件事项清单，集中一个部门受理办理，明确赋权方式和法律责任等方面的工作任务，并向市直有关部门广泛征求意见，分析研究在政务大厅推行授权办理的最佳运行机制。

**二是规范网上办事服务。**督促安阳市本级政务大厅 44 个单位规范网上办事指南，消除模糊条款。深化政务服务“一网通办”，规范政务大厅 44 家单位 59 个系统实现全程网办。规范网上审批服务行为，推动更多适合网上办理的政务服务事项实现全程网办，持续优化网上办理流程。

**三是规范政务服务评估评价。**建立政务大厅“好差评”管理机制，服务好不好由企业群众来评价。每月统计各部门“好差评”主动评价率、评价事项覆盖率，定期公开各级各部门“好差评”综合排名情况，通报“好差评”工作中的突出问题和典型案例。建立市级政务大厅评价监督机制，督促各窗口工作人员做到主动邀评、一事一评、一次一评。将“好差评”工作情况作为窗口及个人绩效考核重要参考标准。

### （三）推进政务服务便利化

**一是推进政务服务事项集成化办理。**按照国务院关于“一件事一次办”指导意见，梳理配置国办规定的 13 项企业和个人政务服务“一件事一次办”基础事项清单，整理成详实的测评报告，在省政务服务网“一件事一次办”平台上线发布。在国办规定的 13 项事项基础上，我市进一步优化配置 27 项“一件事一次办”事项，进一步提高办理质量，截至 2022 年底，我市共发布 89 项“一件事一次办”事项，累计办理 6 万余件。

**二是推行告知承诺制和容缺受理服务模式。**2021 年 12 月 1 日实施的《安阳政务服务条例》，其中第二十四条、二十五条

和二十六条分别对告知承诺制和容缺受理进行了规定，政务服务有关部门应当在符合条例规定的情况下实行告知承诺制和容缺受理，应当公开实行告知承诺制和容缺受理的事项、缺项材料、办理条件等要素清单。梳理市本级容缺受理事项 440 项，告知承诺事项 110 项。同时，在市级政务大厅组织各部门梳理编制在大厅办理的告知承诺和容缺受理清单，并在政务大厅和网站同时发布，明确各部门实施告知承诺和容缺受理的事项和材料。

**三是提供更多便利服务。**在安阳市级政务服务大厅设置老年人服务专区、老年人政策咨询窗口、老年人办事绿色通道，提供休息区、老花镜、饮用水、轮椅、急救箱等配套设施设备，让老年人感受到温馨服务。全面实行周六延时服务，解决群众“上班没空办，下班没处办”难题；与邮政管理局合作推出证照免费邮寄服务，降低企业群众办事成本；与残联合作推出残疾人“爱心卡”，为残疾人乘坐公交车提供便利服务。

**三、以人民为中心，推动政务服务“就近办”，实现服务企业群众“零距离”。**

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化指导意见》（国发〔2022〕5号）、《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅印发〈关于深化乡镇管理体制改革的若干意见〉的通知》（豫办〔2022〕20号）文件精神，安阳市始终坚持以人民为中心的发展思想，持续推进政务服务向基

层延伸，加强乡镇（街道）便民中心规范化标准化建设，将审批服务延伸到乡镇（街道）、村（社区），推动更多事项“马上办、网上办、就近办、一次办”，倾力打造企业群众“15分钟办事圈”，切实让数据多跑路，让群众少跑腿，实现服务群众“零距离”，不断提升群众获得感和满意度。

**一是召开会议，统筹部署。**2021年8月25日市委市政府召开全市优化政务服务工作会议，市委书记袁家健就优化政务服务办理时限、推进政务服务向基层延伸实现就近办等做重要指示。2021年12月10日，市人大、市政府召开全市加强基层政务服务能力提升现场会，对加强基层政务大厅建设、提升基层政务服务能力，便利企业群众办事创业、打造“15分钟办事圈”等工作提出明确具体要求。

**二是制发文件，提高标准。**我市编印了各级关于乡镇（街道）、村（社区）就近办政策汇编，出台了《关于全面提升便民服务信息化水平推进便民服务进基层掌上办达标工作实施方案》（安政数〔2022〕47号）等系列规范基层便民服务工作文件。2021年12月1日实施的《安阳市政务服务条例》也对政务服务就近办做出明确规定，为相关工作提供了政策和法律保障。

**三是完善机制，加大投入。**各县（市、区）将提升基层政务服务能力工作纳入县（市、区）委和政府年终考核，细化完善各项工作机制。今年以来，各县（市、区）、乡村两级共投

入 11988 万余元用于基层便民服务大厅建设改造、办公设施配备。市建行出资 195 万元为 650 个村购买配备“裕农通”便民服务自助设备。

**四是强化督导，务求实效。**市人大、市政府有关领导多次深入县（市、区）基层便民服务站调研、督导，指出了各县（市、区）存在的问题，提出了整改建议。2022 年 6 月份、8 月份，市政务服务和大数据管理局分别给各县（市、区）党委、政府发函，就乡镇（街道）便民中心场所建设、人员配备、事项进驻等提出建议，要求整改提升。各县（市、区）也都组建了由纪委监委、督查局牵头的督查组，加大督导力度。

通过一系列措施，有效解决了乡镇（街道）、村（社区）便民服务机构场所建设、人员配备、事项进驻、网络铺设、设施配备等方面的问题，进一步推动了全市政务服务工作高质量发展，提升了企业群众满意度、获得感和幸福感。

（一）乡村便民服务场所基础设施更加完善。目前，135 个乡镇（街道）已全部建成 150 m<sup>2</sup> 以上的便民服务大厅，市区 204 个社区建立了面积 50 m<sup>2</sup> 以上的便民服务站，3074 个村中有 1349 个建立了面积 50 m<sup>2</sup> 以上的便民服务站。乡镇（街道）便民服务大厅配备了电脑、打印机、扫描仪、高拍仪、网络专线等必备办公设备。安阳政务服务网已实现市、县、乡全覆盖。

（二）乡村便民服务事项进驻更加全面。安阳市组织全面梳理政务服务“就近办”事项，形成指导目录公开公布。其中

市级“就近办”事项 1983 项；乡镇（街道）“就近办”事项 282 项。目前，全市 87 个乡镇便民中心办理事项达到 200 项以上，48 个街道便民服务中心办理事项达到 150 项以上。市区内 204 个社区便民服务站进驻事项全部超过 40 项，1709 个村（社区）便民服务站进驻事项不低于 40 项。

（三）乡村便民服务队伍更加健全。全市乡镇（街道）便民服务中心管理、综合受理人员增至 632 人，部门派驻业务人员增至 1073 人；村（社区）便民服务站专（兼）职人员增至 4275 人，服务队伍更加健全。乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心还建立完善了一次性告知、首问负责、限时办结等制度，推行预约服务、延时服务、上门服务等措施，全面提升乡村两级便民服务水平。

（四）乡镇（街道）政务服务自助办全面提升。全市 99 个乡镇（街道）、650 个村配备各种便民服务自助设备 820 台，可提供社保自助缴费查询、水电气暖缴费等服务。另外，为实现就近办、自助办，还在人社服务大厅、医保中心、公安派出所、银行网点、汽车 4S 店等 162 个服务场所，配备 378 台自助设备。

（五）基层便民服务“就近办”亮点纷呈。一是设立“有诉即办”服务窗口，二是积极优化适老服务，三是实行全程帮办、代办服务，四是提供免费复印和邮寄服务，五是试行“区域通办”，六是大力推行“群众办事不出村”服务，七是推行惠民政策免申即享。



**四、多措并举，便民服务工作亮点纷呈，让企业和群众办事创业更加便捷高效。**

**一是持续深化“有诉即办”工作。**为解决企业和群众在政务大厅办事遇到的各种“疑难杂症”，破解“门好进，脸好看，事难办”痛点难点，在市县乡三级政务大厅设立了“有诉即办”（“办不成事”）反映窗口，配备了前台受理人员和后台督办人员，规范了运行机制，按照“受理—分类—转办—办结—反馈”的工作流程，及时梳理反馈、分析原因、协调解决企业和群众在办事过程遇到的问题、诉求。

**二是开展惠企纾困政策宣传工作。**按照省局《关于协作开展惠企纾困政策落实情况调查评估工作的通知》要求，在市县两级政务大厅开展《河南省惠企纾困政策落实情况问卷调查》和《河南省优化营商环境意见建议直通车》宣传工作。市本级政务服务大厅共计张贴问卷调查、建议直通车海报20张，摆放宣传牌20个。县（市、区）政务大厅共计张贴问卷调查、建议直通车海报180张，摆放宣传牌180个，宣传推动涉企政策切实惠及更多企业。

**三是联合打造智慧税务微厅，推进税费服务“就近办”。**

为建立更加高效、便捷的办税缴费服务机制，方便企业和群众就近办理相关业务，联合市税务局共同推进办税缴费服务进一步向基层延伸，印发《关于建设智慧微厅，推进税费服务“就近办”的通知》（安税发〔2022〕42号），实现办税缴费

服务“就近办”。截至2022年底，税务“微厅”已进驻84个乡镇（街道）便民服务中心，开展培训43场次，培训人员164人次。配置电脑73台，办理电子税务局线上业务和金三窗口业务。配置自助办税终端4台，办理电子发票领取、社保费缴纳、电子税务局、自然人扣缴客户端等业务。打造了“十分钟办税服务圈”，较好地解决了偏远地区、人群密集地区办税缴费便利化问题。

再次感谢贵单位对我们工作的支持。

此复。



联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116071 15936655111

联系人：杨宇

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科（1份）

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2023年4月26日印发

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕15号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于政协十四届安阳市委员会一次会议 第388号提案的答复

尊敬的王志刚代表：

你提出的“关于加快建设我市城市运行管理服务平台的提案”的建议已收悉，经与市城管局共同研究，现回复如下：

### 一、项目建设依据

按照省住建厅《关于转发〈住房和城乡建设部办公厅关于全面加快建设城市运行管理服务平台的通知〉的通知》（豫建城管〔2022〕2号）要求，市城市管理局编制了《安阳市城市运行管理服务平台（智慧城管）一期项目建设方案》的初稿，计划建

成感知、分析、服务、指挥、监察“五位一体”的智慧化城市管理平台。2022年4月，我局会同市财政局到现场进行座谈，经了解数字城管运行情况，同意该项目实施，建议在方案中补充网络安全、数据共享等相关内容，同时向市财政局提出将该项目纳入2023年信息化项目建设计划。

## 二、项目建设进度

1. 已将该项目列入2023年信息化项目建设计划。

2. 该项目目前纳入了智慧停车项目，以专项债方式进行建设，由市发改委进行立项。

3. 我局参与了市发改委组织的该项目可行性研究报告评审会议。原则同意该方案，提出要做好数据共享、与安馨办对接等事宜。

## 三、下一步工作计划

下一步，我局将继续跟进该项目进展，做好云资源分配及数据共享等技术支撑工作。

再次对您的意见和建议表示感谢！



2023年4月21日



联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116602 18503728680

联系人：常明华

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科（1份）

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2023年4月26日印发

# 安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕16号

签发人：靳水成

公开结果：是

办理结果：A

## 关于对市政协十四届一次会议 第466号提案的答复

尊敬的陈金亮常委：

您提出的关于“优化我市营商环境”的提案收悉，现答复如下：

### 一、我市营商环境评价情况

2022年，我市坚持把优化营商环境作为重大战略性基础工程，着力健全工作领导和推进机制、开展“以评促改”、强化改革创新、狠抓政策落实。在2021年度省营商环境评价中，我市位居全省第7位，排名提升1位；企业满意度位居全省第5位，提升了8个位次，得分提升4.15分，得分提升幅度高于全

省平均值。在参加评价 103 个县（市）中，林州市位居全省第 8 位；在参加评价 54 个市辖区中，殷都区位居全省第 11 位。从省评价结果来看，我市优化营商环境工作取得了明显成效，“安阳最安心”营商品牌效应更加深入人心，市场主体的获得感和满意度得到持续提升。

政务服务指标是营商环境评价的 22 个一级指标之一，由安阳市政务服务和大数据管理局牵头负责。在 2021 年度省营商环境评价中，我市政务服务指标排名全省第 3，已连续 4 年排名全省前 5 名，县域营商环境评价中，北关区、龙安区、文峰区、殷都区政务服务指标在全省 54 个市辖区中排名分别为第 3、7、21、22 名，汤阴县、滑县、安阳县、林州市、内黄县政务服务指标在全省 103 个县（市）中排名分别为第 3、7、8、14、59 名，为我市优化提升营商环境提供了有力支撑。

## **二、我市优化营商环境举措**

近年来，在市委、市政府的坚强领导下，各县（市、区）政府、市直各部门进一步增强做好优化营商环境工作的积极性和主动性，持续攻坚发力，不断改进提升，切实增强便民利企服务实效，推动我市营商环境系统重塑、层级跃升，打响“安阳最安心”营商服务品牌。

（一）健全体制机制，完善政策措施。成立正县级市营商环境和社会信用建设中心，专职人员专门推进营商环境建设工作。健全高位工作推进机制，印发实施《市领导分包优化营商环境重点领域专项方案》，将分包机制由 9 位市领导分包 25 个重点领域调整为 31 个重点领域，建立 31 个工作推进专班。先后出台《安阳市“十四五”营商环境和社会信用体系发展规划》



《安阳市营商环境优化提升行动方案（2022版）》等21个优化提升政策措施，引领工作向纵深推进。制定《安阳市惠企政策免申即享工作实施方案（试行）》，配套惠企纾困政策文件16个，上线首批“免申即享”惠企事项49项，确保各项惠企纾困政策落实落地。

（二）创新工作举措，激发工作活力。强化创新示范引领，制定实施《安阳市优化营商环境创新示范实施方案》，推出114项改革创新举措，其中，国家改革创新事项55项，国内前沿地区改革创新事项59项。2022年全市共有14个建设项目，共8878户实现领取房屋钥匙同时领取《不动产权证书》，“交房即交证”工作现已步入“无缝对接”的常态化轨道。2022年，我市被确认为“首批国家知识产权强市建设示范市”“全省首批巨灾保险试点市”。“安阳税务255工作法打造社保一站通”创新举措被国家税务总局在全国复制推广。“安阳市创建采购标准提升服务效能”等9篇改革创新经验入选2021年河南省优化营商环境典型案例。

（三）强化数字赋能，提升服务质效。上线运行“安阳市放管服效监测提升平台”，创新研发“易营商”辅助决策系统，实现涉营商环境直报数据的全流程动态监测，实现营商环境数据“可监测、可追溯、可分析”。建成全市统一的电子营业执照和电子印章服务体系，实现电子印章和电子营业执照同步发放。全市企业开办时间已压缩至1天以内，部分县（市、区）已经实现0.5天，简易注销登记的公示时间由45天压缩为20天。持续深化工程建设领域改革，项目全流程审批时间压缩至21个工作日。梳理完成企业开办、新生儿出生等89项“一件事

一次办”清单，累计办理 4.4 万余件。涉企案件平均审理用时缩短 51.79 天，破产案件用时降至 262 天。依托网络平台创新举办“洹泉涌流·直播带岗”活动，截至 3 月初，全市累计开发岗位 7.2 万个，为我市企业引进大专及以上学历 2.6 万余人，其中引进急需紧缺人才、其他特殊人才、青年储备人才 6058 人。2023 年第一季度已入库各类人才 301 人，较去年同期增长 201%。

（四）倾听企业诉求，助企纾困解难。推动线下政务服务大厅设立“有诉即办”窗口，按照有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办的要求，为办事群众提供帮办、代办等服务。强化营商环境违法案件调查处理，2021 年以来，我市共办理营商环境投诉举报案件 6 起，其中，已办结 3 起，因案件进入司法程序或投诉人自愿撤诉终止 2 起，持续推进 1 起。扎实开展“万人助万企”活动。成立 5 个市级企业疑难问题化解工作专班、5 个市级行业工作组，“八个深化”8 个工作专班，分包市级重点企业 180 家，全市各级党员干部包联企业 3225 户。党政领导每月第一周周四开放接待企业家，举办政企“亲清恳谈日”活动。设置政策咨询综合服务窗口和“万人助万企”窗口。2022 年全年累计梳理 1783 家企业反映问题 3551 个，问题全部化解，化解率 100%。

（五）拓宽监督渠道，完善监督机制。贯彻落实《安阳市优化营商环境工作“三挂钩”奖惩办法》，配合市委组织部做好市管领导班子和市管干部 2022 年度综合考核工作。制定各级各部门营商环境年度考核标准，完成对各县（市、区）、国家级功能区，市一级指标牵头单位的考核工作，充分发挥营商环境评价对优化营商环境的引领和督促作用。联合市纪委监委、

市委市政府督查局对 2021 年度评价位于第二、第三方阵的指标牵头单位进行约谈，建立营商环境“季通报”制度，对工作中推进不力的单位和事项进行通报，持续加压整改，取得实效。印发《关于聘任付玉堂等同志为安阳市第二届营商环境特邀监督员的通知》，营商环境特邀监督员以工作人员身份参与受理审批服务事项，为企业办事人员和群众提供全流程面对面服务，针对市场主体或办事群众反映的高频政务服务事项、遇到的问题困难等，进行协调解决，并提出惠企便民改革意见建议。

### 三、下一步工作措施

我市营商环境建设工作中还存在着调查研究较少，调动各方推进工作的方法不活；各级各部门主动抓好营商环境工作的意识还需要持续提升；改革创新的亮点工作还不够多等问题。结合您提案中的意见建议，下一步，我市将深入贯彻国家、省优化营商环境工作部署，对标国内最优，持续开展营商环境优化提升行动，擦亮“安阳最安心”营商服务品牌。

一是持续优化完善政策体系，促进政策协同配套。制定出台《安阳市营商环境系统性改革总体方案》，推进全市营商环境“1+7”系统性改革方案贯彻落实，加强重点任务、改革目标落实的监督考核，推动全市营商环境实现系统性改革、系统性重塑。按照省部署，开展“十四五”营商环境和社会信用体系发展规划中期评估。

二是开展指标优化提升行动，打造一批有影响力的品牌指标。开展优化营商环境“大学习、大调研、大创新、大提升”活动，要求县（市、区）、市相关单位 4 月底前到先进地区至少考察学习 1 次，制定指标优化提升方案，对指标再优化、再

提升。对标全国最优，开展政务服务、执行合同、政府采购、信用环境、知识产权创造保护和运用等 5 个优势指标的品牌攻坚行动，形成一批在全省乃至全国具有一定知名度和影响力的特色指标品牌。

三是积极助企纾困解难，全面提升企业满意度。制定出台《安阳市企业满意度提升活动实施方案》，要求各县（市、区）政府、国家级功能区管委会、市各一级指标专班要主动对接企业，开展“营商环境痛点难点堵点征集活动，一把手”走流程”换位体验活动，企业走访，强化营商环境违法案件查办，协调解决市场主体和办事群众反映的急难愁盼问题，提升企业的满意度和获得感。

四是强化违法案件办理，切实保障企业合法权益。按照省营商环境违法案件投诉平台部署，建立健全“平台统一受理、专人梳理研判、按责分级核办、限时办结反馈、定期回访复核、办结归档销号”工作机制，强化办案主体责任，做到查清问题、查实责任，彻底铲除营商环境违法问题滋生土壤。建立违法案件定期通报制度，将各县（市、区）、国家级功能区和市有关单位查办营商环境违法案件情况纳入全市营商环境“季通报”。

五是全面推进“有诉即办”，畅通企业和群众诉求渠道。市、县、乡三级政务服务中心“有诉即办”窗口覆盖率达到 100%，建立“有诉即办”窗口与本级政务服务热线协同工作机制，与纪检监察机关联络抄送、案例指导机制。开展“局长进大厅”活动，定期组织相关局委领导面对面为企业和群众进行权威解答，实现从“被动接诉”向“主动作为”的转变。强化“有诉即办”数据应用，收集整理诉求集中的高频共性问题并开展专

项治理，推动“有诉即办”向“未诉先办”转化，推动政务服务“有诉即办”诉求响应工作高效开展。

六是推动宣传模式创新，营造优化营商环境浓厚氛围。召开营商环境系列新闻发布会，开展创新环境堵点大征集活动，开设“营商环境信息周报”，发布“营商环境季度创新案例”，编印《安阳市营商环境典型案例》，协调省、市级媒体、网站、公众号开展专题宣传活动，擦亮“安阳最安心”营商服务品牌，奋力推进市优化营商环境工作再上一个新台阶。

再次感谢您对我市优化营商环境工作的关心和支持，希望您以后继续关注、指导我们的工作。



联系单位：安阳市政务服务和大数据管理局

联系电话：5116048 18837282858

联系人：王求实

抄送：市政协提案委办公室（3份），市政府办公室目标管理科（1份）

---

安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2023年4月19日印发