

# 市政务服务和大数据管理局 创新“四位一体”政务服务模式 争做改革发展排头兵



市行政服务中心



24小时自助政务服务厅

牢记初心使命，矢志砥砺前行。2020年，市政务服务和大数据管理局坚持以改革创新为引领，以智慧城市建设和大数据基础建设，认真谋划数字经济，深化“放管服”改革，优化营商环境，打造“自助办”“一网通办”“便利办”“全天办”四位一体政务服务模式，践行使命担当，满足群众政务服务需求。目前，市

政务服务大厅进驻单位36家近300名工作人员，设立189个服务窗口，进驻行政服务事项2000余项，以行政效能提升助推我市高质量发展。市政务服务和大数据管理局自2019年1月成立以来，先后获得“河南省文明单位”“河南省卫生先进单位”“市抗击新冠肺炎疫情先进集体”“市平安建设先进单位”等荣誉称号。

## 站位全市大局

市政务服务和大数据管理局围绕数字政府建设，将人民群众的获得感、幸福感、安全感作为评定数字政府建设成效的根本标准，将推进数据共享、协同治理、加快政府治理现代化作为数字政府建设的重要目标，现已完成一体化政务服务云平台建设对接工作，市工程项目审批系统、市民生监督大数据平台建成投入。

### 加强顶层设计，推动大数据基础建设

该局与国内权威机构深入沟通，

初步形成了我市新型智慧城市实施方案。完成了统一的电子政务网络建设工作，实现了11个县(市、区)、市直委办119家单位全覆盖，全市电子政务外网网络覆盖深度延伸到村一级。市政务云平台建成投入，大力推动全市政务系统迁移上云，完成41个系统询价，其中20个已完成迁云。推进平顶山市大数据运营管理中心建设，按照“3+3+N”的体系架构(政务云、企业云、生活云三朵云，数据资源共享开放管理中心、安全运维管理中心、城市运

## 谋划推进数字政府建设

行管理中心三个中心，N个具体应用)，完成发展规划编制。采购大数据运营管理中心承建单位项目已完成招标并与承建单位签订了合同，城市中枢平台、“互联网+监管”系统、大货车管控平台、应急指挥平台、政务服务能力提升等项目建设纳入该项目一并推进，已完成方案评审，正在组织实施。

### 深入调查研究，谋划数字经济

该局起草印发了两个市级政务

信息化项目建设文件，形成“2122”工作体系和“八步工作法”项目审批流程。向社会征集政务信息化机构库和专家库成员，开展平顶山市信息行业智库建设。起草《平顶山市数字经济发展工作方案》并开展征求意见。编写《平顶山市“三中心、一园区”建设计划书》，谋划建立大数据产业园区。对全市56家大数据互联网企业加强调研，寻求培育数字经济的切入点、突破口，推动数字产业化、产业数字化。

## 打造政务服务平台

该局切实满足人民群众对美好生活的需要，积极运用互联网、大数据、人工智能等信息技术，大力推进“互联网+政务服务”，实现政务服务事项“随时办”“一网通办”“指尖办”，让企业和人民群众办事像网购一样方便。

### 24小时自助服务“随时办”

刷身份证、识别人脸，不到60秒拿到社会保险参保缴费证明打印结果。1月14日早上6时30分，家住新城区的王女士晨练时顺便到市行政服务中心自助政务服务厅办理业务，不禁感慨24小时自助服务的便捷。

为满足群众8小时之外办理业务的需要，该中心自主开发了市自助政务服务系统，整合医保、社保、房管、不动产、公积金等16个部门的数据资源，随时办理近百项政务服务事项，智能化、结合度全国领先，“刷脸+刷身份证”秒级登录。去年8月，该中心在市行政服务中心

### “一网通办”让群众最多跑一次

不动产登记事关群众切身利益，是政务服务的高频事项。针对不动产登记流程复杂、涉及部门多、办理不便的问题，该中心大刀阔斧推进“最多跑一次”改革，整合不动产、房管、税务3个部门的数据资源，建立不动产登记智能管理平台，通过减环节、减材料、减时限，相互授权、业务协同、数据共享，实现不动产登记一网通办，全部业务实现3小时办结，11项业务立等可取，办理时限

## 一窗办一次办

市政务服务和大数据管理局树立以人民为中心的发展理念，以自我革命的精神、刀刃向内的勇气，全面对标对表，强力解决市场主体和群众办事的堵点、痛点、难点问题，推行“无差别受理”“一件事一次办”政务服务，让群众办事舒心、顺心。

### “无差别受理”提升服务效率

前不久，前来市行政服务中心办理业务的赵先生发现，该中心办事窗口

精简不少，原来需要跑几个窗口办理的事项，现在一个窗口就能办成了。

赵先生感受到的变化，源于市行政服务中心推行的“无差别受理”改革。该中心把37家单位的办事窗口整合为8个综合受理窗口、2个综合出证窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的模式，对639个事项实行“无差别受理”。“无差别受理”实现了业务办理从“专科受理”向“全科受理”的转变，办事群众和企业只需取一个号，到任何一个综合受

## 帮你办就近办

利民之事，丝发必兴。市行政服务中心围绕群众所思、所盼、所想，把一件小事做好、做细、做实，创新推出“帮办代办”“周末不打烊”“就近办”等暖心服务，提升群众的幸福指数。

### “帮办代办”帮到群众心坎上

去年7月20日，市十三中校园扩建项目负责人李国强将一面“帮办代办 优质高效”的锦旗送到该中心表达谢意。此前办理开工许可证时，因为对流程不了解，李国强生怕耽误了建设大事，为此，他请该中心的工作人员全程帮办代办，帮助他进行网上注册、填报申请表、上传资料、提交申请等，仅用5天时间就办完了手续，确保项目顺利推进。

为进一步提高审批效率和行政效能，

该中心成立了帮办代办办公室，组建帮办代办队伍，开展一对一服务和全流程帮办代办服务，为企业提供政策咨询、材料指导、协调办理、信息反馈等服务，当好企业服务员、导航员，获得企业、群众一致好评。目前，累计召开帮办代办会100余次。

### “周末不打烊”提升群众获得感

民有所求，我有所应。生活中，不少群众在办理社会保障卡补领换领、城乡居民定点医疗机构变更等事项时，工作日忙于工作无暇办理，周末政务服务大厅不提供相关服务，事情往往一拖再拖，影响时效。

自去年11月28日起，市行政服务中心政务大厅部分窗口和事项实行“周末不打烊”服务，不动产、税务、房产、社保、医保5个高频民生事项周末也能办

## 让群众办事更舒心

理窗口均可办理相关业务，办事更方便了。”该中心负责人介绍说。

### “一件事一次办”让群众更省心

河南常绿集团为林溪天悦项目17号、18号楼办理施工许可证，到该中心工程建设项目审批窗口递交资料后，仅用52天就拿到了施工许可证。“之前办理施工许可证得跑20多个部门，从递交材料到审批完成至少半年。”1月25日，该项目负责人感慨道。

## 提升群众幸福指数

理业务，目前已办理政务服务事项近400项。“周末不打烊”服务，回应群众诉求，极大方便了群众办事，这一做法受到群众一致好评。

### “就近办”让群众少跑路

1月15日，家住卫东区东安路北段的王先生来到卫东区政务服务中心办理不动产登记手续。“本打算去新城区行政服务中心办理，听说这里设有不动产登记便民服务站，就赶紧来这边办理了。”他说。

优质服务无止境。为方便群众就近办理不动产登记业务，该中心在新华区、卫东区、湛河区政务服务中心增设3个便民服务站。同时，该中心先后与工商银行平顶山分行、建设银行平顶山分行等6家银行合作，在银行网点开辟

内办结。去年4月，通过流程再造，注册登记时间压缩至3小时。马上办、当场办进一步降低了企业市场准入成本，有效激发了市场活力，去年新增市场主体55152个，其中新登记企业17254户，同比增长了10.77%。

### 打开“豫事办”便民事项“指尖办”

得知“豫事办”能办理很多政务事项，家住市区的王先生下载了“豫事办”APP，选择所在城市平顶山，点击“公积金”查看额度，看到账户上有7万多元，心想装修房子不用愁了。

“豫事办”是我省为群众提供公共服务和政务服务的移动端官方总入口。我市作为分厅建设试点单位，高度重视、精心部署、强力攻坚，建立分厅数据库，推进分厅上线，涉及税务、人社、教育、公安、卫健、住建、民政等部门热点事项330个，注册人数突破140万人，上线质量和数量均居全省前列。

这是该中心推行“一件事一次办”带来的变化。针对工程建设项目审批效率低、环节多、时间长等问题，该中心强力推进工程建设项目审批制度改革，整合发改委、住建、自然资源等28家单位的48个主事项，采取“减、放、并、转、调”等方式，对审批流程、审批事项和审批环节进行优化，审批事项由原来的119项精简为47项，为企业及投资者提供最大便利。2019年，我市在全省建筑许可指标营商环境考核中跃居第二。

企业登记全程电子化辅助专区(银行配置专业人员)，免费代办企业登记手续。截至目前，6家银行设立了36个全程电子化辅助专区，指导3664家个体工商户、企业办理了营业执照。

风劲正是扬帆时，奋楫笃行开新局。2021年是“十四五”规划的开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的开局之年，市政务服务和大数据管理局将不断深化制度改革，加快推进智慧政务、数字产业建设，坚持“三化五办”工作思路，即突出标准化、智能化、便利化，全面提升一窗办、马上办、就近办、网上办、满意办服务水平，全力打造手续最简、环节最少、成本最低、效率最高的办事流程，凝心聚力打造高效便捷政务服务环境，为全面建设社会主义现代化新鹰城贡献力量。(本报记者 魏广军)

单位	业务办理项名称
人社局	企业社会保险参保登记
	民办非企业社会保险参保登记
	社会团体社会保险参保登记
	企业职工社会保险参保登记
	民办非企业人员社会保险参保登记
	社会团体从业人员社会保险参保登记
	企业职工养老保险社会化发放信息变更
	机关事业单位人员社会化发放信息变更
	企业参保人员一般信息变更
	机关事业单位参保人员一般信息变更
	灵活就业人员一般信息变更
	参保人员工伤保险信息登记
	企业参保人员社会保险关系中断
	工伤保险待遇发放账户维护申请
失业保险待遇发放账户维护申请	
失业待遇保险待遇申领	
医保中心	医保综窗全部事项
不动产登记中心	存量房转移登记(二手房过户)
房产中心	
税务局	

事项名称	事项名称
电子行驶证申领	偿还商贷本息提取住房公积金
医保个人信息查询	购买自住住房提取公积金办理
医保医疗结算费用信息查询(异地转诊)	购买二手自住住房提取公积金办理
医疗结算费用信息查询	天然气更名过户
医保市直职工个人账户及明细查询	租房公积金提取信息查询
查询电子健康卡信息	购买自住住房公积金提取信息查询
电子驾驶证申领	出境定居公积金提取信息查询
检验报告明细查询	天然气欠费信息查询
婚姻信息查询	天然气用户信息查询
药价查询	自来水更名过户
医院信息查询	医保审核结果查询
水、气、暖一键过户	医保职工停保申报
注册电子健康卡信息	医保灵活就业职工新参保申报
人民委员会查询	医保职工医疗保险在职转退休申报
公证处查询	医保统筹范围内转移申报
法律服务所查询	医保职工参保申报
公证处人员查询	热力欠费查询
鉴定机构人员查询	热力用户信息查询
人民调解委员会人员查询	预售许可证查询
法律服务所人员查询	不动产登记信息查询列表
法律援助中心人员查询	个人房产详情查询
鉴定机构查询	自来水欠费信息查询
法律援助中心查询	存量房网签合同备案信息查询
政府司法机构查询	自来水用户信息查询
律师查询	维修资金业主信息查询
热力用户更名过户	维修资金缴存信息查询
租赁自住住房提取公积金办理	不动产办理登记进度查询
不动产取消预约	医保医疗费用报销查询
不动产查询我的预约信息	国有农用地的使用权变更登记
不动产管理预约	河南省机动车行驶证信息查询
公积金还款卡变更	在建建筑物抵押权变更登记
不动产登记证书遗失补证	水气暖一键过户

序号	事项部门	事项名称	事项类型	出具报告类型	是否秒批秒办	创新类型
1		职工停保申报	办理	受理回执单		
2		灵活就业新参保申报	办理	受理回执单		
3		职工参保申报	办理	受理回执单		
4		社保卡状态查询	查询	查询报告		
5		制卡进度查询	查询	查询报告		
6		社保卡查询交费登记状态	查询	查询报告		
7		医保消费查询	查询	查询报告		
8	医保	市直职工异地住院费用非即时结算《医疗费用报销单据》查询	查询	查询报告		
9		市直职工医疗费用报销查询	查询	查询报告		
10		市直退休职工异地安置登记信息查询	查询	查询报告		
11		市直职工医保个人基本信息查询	查询	查询报告		
12		市直职工生育保险待遇查询	查询	查询报告		
13		医保审核结果查询	查询	查询报告		
14		市直职工医疗结算费用信息查询	查询	查询报告		
15	社保	社会保障卡信息变更	办理	受理回执单	秒批秒办	
16		社会保障卡挂失及解挂	办理	受理回执单	秒批秒办	
17		社会保障卡启用(含社会保障卡银行账户激活)	办理	受理回执单	秒批秒办	
18		失业补助金申报	办理	受理回执单		省内首家
19		水气暖更名过户	办理	结果回执单	秒批秒办	
20		自来水更名过户	办理	结果回执单	秒批秒办	
21		天然气更名过户	办理	结果回执单	秒批秒办	
22		热力更名过户	办理	结果回执单	秒批秒办	
23	不动产	不动产状态信息查询	查询	查询报告		
24		无房证明查询及打印	查询	查询报告		
25		不动产电子证照领取办理	办理	电子证照		
26		不动产变更登记	办理	结果回执单		
27		不动产遗失补证	办理	结果回执单		
28		不动产登记缴费	办理	交款凭证	秒批秒办	
29		不动产登记缴费电子发票开具	办理	电子发票	秒批秒办	
30		不动产登记信息查询	查询	查询报告		
31	房管	存量房网签合同签订(二手房网签办理)	办理	备案合同	秒批秒办	省内首家
32		住宅维修资金缴存	办理	缴存凭证	秒批秒办	省内首家
33		住宅维修资金电子发票开具	办理	电子发票	秒批秒办	省内首家
34		维修资金缴存信息查询	查询	查询报告		
35		商品房预售合同信息查询	查询	查询报告		
36		预售许可证查询	查询	查询报告		
37		存量房网签合同备案信息查询	查询	查询报告		
38	公积金	公积金开户	办理	受理回执单		
39		公积金解除劳动关系提取	办理	受理回执单		
40		公积金出境定居提取	办理	受理回执单		
41		公积金退休提取	办理	受理回执单		
42		公积金个人账户同城转移(市内)	办理	受理回执单		
43		公积金缴存信息查询	查询	查询报告		
44		公积金个人信息查询	查询	查询报告		
45	水电气暖	自来水欠费记录查询	查询	查询报告		
46		天然气欠费记录查询	查询	查询报告		
47		热力欠费记录查询	查询	查询报告		