

# 线上线下齐发力 助您办事更便利

## 真心为企业解难题

## 用心服务铸品牌

### 市政务服务和大数据管理局启动「百人进百企服务零距离」活动

本报讯(记者姚广强)近日,市政务服务和大数据管理局正式启动为期一年的“百人进百企服务零距离”活动,组织动员市县两级政务服务和大数据管理局(含二级机构)全体工作人员,为企业送服务、解难题,用心用情打造政务服务“焦作品牌”。

据市政务服务和大数据管理局负责人介绍,开展本次活动,目的是在全市政务服务和大数据管理系统进一步强化营商环境理念,密切政企关系;进一步转变全系统干部工作作风,锻炼工作能力;进一步创新服务方式,提高工作效能,为企业提供贴心、直接、便利、周到的服务,推动我市政务服务营商环境工作进入全省“第一方阵”,擦亮政务服务品牌。

为深入了解企业经营状况和困难,服务人员将充分征求企业对政务服务工作的意见和建议,做到“企业有呼、我有应,企业有难、我有所帮”,增强企业对政务服务的获得感和体验感,提升企业对政务服务的满意度和好评率。

据了解,此次活动服务对象为全市中小企业(已开展“首席服务官”的企业不在活动服务范围),服务方式为电话、微信、网络、走访调研、书面沟通等。

#### 当好“四大员” 念好“服务经”

服务既要“身入”,更要“心入”。市政务服务和大数据管理局要求,服务人员要切实当好“四大员”,念好“服务经”。

一是当好企业情况的“调研员”。要加强与企业的联系和沟通,每月至少联系一次,每半年至少走访一次,及时了解企业报批、建设等方面需要办理的政务服务事项,了解企业在生产经营中遇到的主要困难和问题。

二是当好政务事项的“帮办员”。要及时掌握企业具体办理的行政审批、行政许可及其他相关政务服务事项的需求,办理和进展情况,与相关政府工作部门和窗口接洽联系,全程帮办代办,提供及时周到服务,确保所办事项“又好又快”。

三是当好意见建议的“收集员”。要主动征求企业对改进政务服务工作的意见和建议,联系工作实际,积极建言献策,每半年提交一次征求企业意见和建议的书面材料。

四是当好营商环境的“宣传员”。要积极宣传中央和省、市有关惠企政策,宣传我市优化营商环境方面推出的政策举措,帮助企业与相关部门联系,切实将惠企政策措施落到实处。协助企业开展营商环境评价工作,通过真诚优质的服务,赢得企业好评。

#### 建立四项机制 夯实服务基础

为确保活动开展扎实有效,市政务服务和大数据管理局建立了四项工作机制。

一是服务企业平台制。利用“企业纾困360”平台,增设“市政务服务和大数据管理局服务企业平台”模块,建立服务人员和服务企业对象沟通平台,同时开通微信群、手机短信发送服务平台,畅通与企业的沟通渠道。

二是服务企业承诺制。服务人员签订《服务企业履职对接承诺书》,强化履职责任,接受企业监督。

三是服务企业会商制。至少每半年召开一次由局领导参加的服务企业工作例会,交流工作开展情况,达到相互学习、相互促进的目的。对遇到的难点问题和共性问题,研究探讨解决方案。

四是服务企业考核制。服务企业工作情况纳入平时工作考核和年度考核内容,对所服务企业在营商环境评价中评价度不高,或个人受到服务企业投诉举报经查属实且造成不良影响的,严肃追究纪律责任。

#### 明确四项要求 确保服务实效

为强化“企业为大”的理念,牢固“刀刃向内”的决心,市政务服务和大数据管理局明确四项要求,确保活动取得实效。

一要提高思想认识。此次活动是全市政务服务和大数据管理系统践行优化营商环境的重要举措,是转变干部工作作风、提高政务服务能力的重要抓手,要切实提高政治站位、工作站位,在服务企业中做到真心用心、热心贴心。

二要加强组织领导。该局成立了“百人进百企服务零距离”工作领导小组,下设办公室,负责活动的具体组织开展。各县(市)区政务服务和大数据管理局加强组织领导,强化上下联动,互相密切配合,创新工作方法,推动工作深入开展。

三要强化工作责任。市政务服务和大数据管理局各科室、二级机构和各县(市)区局要统筹安排,把业务工作与服务企业工作密切结合起来,科学制订工作计划,支持服务人员开展相关工作。各县(市)区局要于每月5日前将联系服务企业工作情况报至领导小组办公室;领导小组办公室将建立服务企业台账,翔实记录主要工作、存在问题、进展情况等,定期通报工作开展情况。

四要严明廉洁纪律。在联系服务企业工作中,服务人员要认真贯彻落实中央八项规定,严格遵守工作纪律,不得接受宴请和收受土特产,不得增加企业负担,不得影响企业正常生产经营活动。

本报讯(记者姚广强 通讯员王国明)“焦我办”市民生活好伙伴,大厅预约叫号真方便!随着焦作城市门户APP“焦我办”正式上线,广大市民到政务服务大厅办事可以提前在“焦我办”APP上预约叫号,同时根据自身需求,在不同时段前往市政务服务大厅办理业务,既可以提高办事效率,又有利于营造舒适有序的办事环境,大大提升了办事群众的获得感和幸福感。

#### 指尖预约 一号全程通用

办事群众和企业通过“焦我办”注册登录,完成信息绑定后,足不出户即可完成在线预约、在线取号、填报,实时获得排队人数、预备通知、叫号通知短信推送等服务,实现“多码合一、指尖预约、智能排队”。只取一个号,通过号码内部流转实现一号办全程,改变以往一件事叫三个号、排队次数较多、等待时间较长情况。考虑到部分群体运用智能技术困难,保留“线下叫号”办理渠道,为其提供便捷服务。



## 焦作城市门户APP “焦我办”

焦我办 您的掌上一站式服务平台 (李新战制图)

优化配置 筑牢工作基础

对网络环境进行升级改造,重新布置市政务服务大厅网络光纤,配置企业级路由器,有效改善了数据传输中的延迟,大大提

升了窗口办公网络运行速度,提高窗口办事效率。同时,增加开放式网络,方便市民更加便捷地获取各种信息服务。

流程再造,减少提交材料和排队等待时间。

#### 多措并举 强化对外宣传

做好全方位宣传,运用政务大厅多媒体设备滚动播放“智能预约排号”宣传标语及功能介绍,通过印制发放宣传彩页、设置宣传展板,提升群众知晓率和APP下载率。同时,分场次组织

窗口、房产开发公司和房屋中介等单位工作人员开展专项业务培训,详细讲解智能预约排号操作流程和注意事项,为“焦我办”APP的推广使用助力。

智能预约排号系统的推出,全面提高市政务服务大厅服务质量和办事效率,切实让数据多跑路、群众少跑腿。同时,依托大数据技术,实现对日常排队序号、评价满意度等数据的实时汇总分析,不断提升市政务服务大厅服务智能化、便利化水平。系统自2020年12月28日上线服务以来,预约叫号占比逐步升高,目前占比已达25%。



扫描二维码 下载‘焦我办’

## 携带“电子驾驶证”可开车上路

本报记者 付凯明  
本报通讯员 皇甫焦焦

有车一族都知道,开车出门最重要的一点就是要带驾驶证,否则,会面临被公安交警部门扣分或罚款的处罚。还有司机因为别人的车,车照分离也是件令人头疼的事。但是现如今,这些麻烦统统不用再顾虑了。

日前,记者从市政务服务和大数据管理局了解到,为深入贯彻落实“放管服”改革工作要求,切实为群众提供便利,进一步提升群众办事满

意度和获得感,河南省大数据管理局联合河南省公安厅推出“电子驾驶证”“电子行驶证”等电子证照,并在“豫事办”上线运行。电子驾驶证、电子行驶证与纸质证照具有同等法律效力,群众随车未携带纸质证照时,可通过“豫事办”亮示电子证件,核验后状态正常即视为有效证件。

该局相关负责人告诉记者,电子证照实人注册用户自动生成与实体证件相对应、相一致的电子证照。持证人在面对公安交警部门核查时如需要使用,应当实名登录平台、实人人像比对验证通过后,当场调取所需电子

证照(含加密防伪二维码,每5分钟更换一次),当面向验证交警进行展示,交警通过平台专用验证模块,扫码识别电子证照信息,如能够准确无误核验显示证照信息,所示电子证照则真实有效,反之无效。

“河南省内公安交警部门对随车未携带纸质驾驶证、行驶证,仅出示电子证照,核查后状态正常的,对‘未随车携带机动车驾驶证、行驶证’的交通违法行为,免于处罚。目前,电子驾驶证、电子行驶证仅限发证机关为河南省内的驾驶人和机动车使用。”该负责人表示。

#### 具体操作流程如下图

河南省大数据管理局和河南省公安厅制图

## 示范区行政审批与大数据管理局 深化“放管服”改革 打造高水平政务服务平台

本报讯(通讯员彭浩楠)市城乡一体化示范区行政审批与大数据管理局成立以来,不断深化“放管服”改革,规范服务行为,提升服务效率,全力打造高水平政务服务平台。

推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革。推行审批标准化,拓展网上可办事项,扎实开展“一网通办”工作。目前,示范区政务事项1207项,全部上线河南政务服务网,其中网上可办事项1198项,占总事项数量的99.25%。全面推行“一窗受理、集成服务”,分类设置市场准入、社会事务、工程项目、社会保障等综合窗口,实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件、快递免费送达”的服务模式,政务服务大厅“一站式”服务能力显著提升。目前,示范区共梳理“最多跑一次”事项1191项,占总事项数量的98.67%。

优化营商环境,助力企业发展。落实企业开办一日办结工作制,打造企业开办“升级版”。建立企业开办“一窗通”线下服务专区,涉及企业登记、印章刻制、申领发票、社保登记等业务的相关部门一律进驻政务服务大厅,充分利用河南省企业开办“一网通”网上服务平台,推进企业开办全流程网上办理,企业开办时间压缩至一个工作日。

贴身靠前服务企业,打造优质营商环境。全面推行“首席服务官”制度,采取“班子成员+服务专员”模式,服务重点骨干企业,同时依托“企业纾困360”平台,建立企业信息系统和处理反映问题的新机制,收集企业对审批服务工作的意见和建议,持续跟踪整改落实,进一步优化营商环境。“一套机制”落实“好差评”,打造零差评政务服务。建立出台政务服务“好差评”工作机制,倒逼各窗口单位不断改进工作,大力提升政务服务效能,切实增加企业和群众获得感。

“放管服”改革没有休止符。示范区行政审批与大数据管理局将坚持“以人民为中心”的发展思想,持续深化“放管服”改革,着力推进政务服务便民化,全面提升服务效能,进一步增强企业和群众的获得感、幸福感,为全市优化营商环境贡献力量。

## 我省加快推进数字政府建设 到2022年年底建成国家标杆省

本报讯(记者姚广强)近日,省政府出台《河南省数字政府建设总体规划(2020—2022年)》(以下简称《规划》),以更高标准加快推进数字政府建设。

#### 2022年年底建成数字政府建设国家标杆省

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,立足河南省经济社会发展需要,《规划》指出,完善“全省一盘棋”工作机制,要以公共服务大数据化为引领,强化需求驱动、业务驱动和数据驱动,加快应用建设和数据共享,推动云网融合,系统性、整体性、协同性推进全省数字政府建设。

到2020年年底,顶层设计基本完成,政策法规等制度体系建设全面启动,科学管理架构基本形成;到2021年年底,省大数据中心等重大基础设施建设取得重大突破,“豫系列”政务服务品牌体系基本形成,网上政务服务支撑能力大幅提升;到2022年年底,完备的制度标准规范体系成熟定型,以“一网通办”“一网通管”“一网通享”“一网通贷”为核心的“豫事网办”河南模式在全国获得广泛认可,我省数字政府建设整体水平迈入全国先进行列,建成数字政府建设国家标杆省。

#### 打造“四位一体”数字政府总体架构

《规划》中提到,为推进政务服务数字化转型,河南省要紧紧围绕数字政府建设目标和愿景,以利民便民为导向,以业务协同为主线,以数据治理为驱动,以增强基础设施能力为支撑,打造管理、业务、数据、技术“四位一体”的数字政府总体架构。

总体目标是:实现全省数字政府基础设施、公共支撑、数据服务、应用系统等集约化、一体化建设和运行,创新政府管理和社会治理模式,推动政府运行效能显著提升,为企业和群众营造良好干事创业环境。

#### 建设三级一体化省大数据中心

为集约强大的基础设施体系,《规划》要求,建设省、市、县三级一体化的省大数据中心。建设“三横两纵”(“三横”即建库、聚数、赋能三大数据功能体系,“两纵”即标准规范、安全运维两大数据保障体系)体系的省大数据中心,加速数据要素流动,促进业务高效协同。

省大数据中心上联国家一体化大数据中心,横向对接省直各部门业务系统,下联各市、县级大数据中心、政务平台。主要包括大数据基础设施、数据

平台、四大基础库、赋能体系等,支撑服务、治理、决策、民生、“领导驾驶舱”等各类政务应用。

#### 建设国家(郑州)数据枢纽港

《规划》中提出,河南要紧紧围绕黄河流域生态保护和高质量发展战略,抢抓国家建设全国一体化大数据中心战略机遇,按照“立足河南、辐射中部、服务全国”的思路,建设数据汇聚、融合、处理、应用、交易、流通的国家(郑州)数据枢纽港,构建具有全国影响力的数据湖仓,实现政务、社会、行业、企业等海量数据汇聚共享,促进数字政府、数字经济、数字河南联动发展,打造我省算力基础设施领域的基础性工程、新基建标志性工程和全国一体化大数据中心示范节点,为稳增长、促改革、调结构、惠民生、推动政府治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

与此同时,河南省将重点推进数据枢纽港数脑、数网、数组、数链、数盾五大核心工程和数字应用体系建设,加强与数据枢纽港相适应的电力、交通、安全等基础设施建设。

### 大事汇

#### 行业动态要点

- 国家发改委、中央网信办、工业和信息化部和国家能源局印发《关于加快构建全国一体化大数据中心协同创新体系的指导意见》。
- 河南省人民政府出台《河南省数字政府建设总体规划(2020—2022年)》,以更高标准加快推进数字政府建设。
- 浙江省出台《浙江省数字经济促进条例》,这是全国第一部以促进数字经济发展为主题的地方性法规,将于2021年3月1日起施行。
- 中国信息通信研究院发布《智慧城市产业图谱研究报告(2020年)》,报告提出未来一段时期内智慧城市产业发展策略建议。
- 赛迪顾问数字转型研究中心编制发布《2020中国数字城市百强研究白皮书》,对我国数字城市建设情况、相关问题进行全面梳理评估及权威预判。

焦作市政务服务和大数据管理局 微信公众号

焦作市信息产业投资有限公司 微信公众号

关注我们

### 政策窗