

信息公开属性：可以公开

办 理 结 果：已经解决

大连市西岗区营商环境建设局文件

西营商发[2021] 13 号

签发人：李生滨

关于对区政协九届四次会议 第 43 号提案的答复意见

王清施委员：

您提出的《关于进一步推进西岗区政务服务“一网通办”的提案》收悉，现将办理情况答复如下：

一、对本提案的办理概述

收到提案后，区政府高度重视，批示要求区营商局主办，教育局、民政局、卫健局、文体中心协办。我局第一时间与委员进行沟通联系后，局党组带领全局对此提案进行了认真研究、掌握分析现状，并召集各协办单位共同研讨，认为提案中的建议和意见非常中肯，对推进我区政务服务“一网通办”工作具有针对性和可操作性。针对提案内容，我局明确由副局长曲志红组织相关科室进行答复起草工作，现拟定答复意见。

二、对提案建议的逐条答复

王清施委员在提案中提到了推进政务服务“一网通办”势在必行，建议从政务服务流程、“互联网+政务服务”及智能服务普惠应用等方面不断推进“一网通办”。西岗区高位推动，将“一网通办”工作作为建设服务型政府、深化“放管服”改革的重要举措，成效初步显现。但仍然存在一些问題，如办一件事分部门多次提交材料、企业开办多头跑等。对此，我区不断创新工作思路，积极推动。主要措施如下：

（一）破解政务服务多头受理问题，推动了从“找部门”到“找整体政府”的转变

一是政务服务水平不断提升。推进了共计 423 项政务服务事项的应进必进，一体化平台功能不断完善，基本实现了政务服务“线上进一网、线下进一窗”。接入“一网通办”平台事项不断丰富，目前，平台已接入 906 项政务服务事项，实现行政审批事项全覆盖，并不断丰富公共服务和其它行政权力事项，除婚姻登记、民族宗教等有特殊规定事项外，网上可办率和“最多跑一次”事项均达到 100%。

二是强化政务服务能力支撑。推进全区 370 项政务服务事项开通了物流配送功能，制作了 35 个电子证照模板，完成了 1353 条电子证照数据汇聚，推动了区级政务服务部门 61 枚电子印章制作，实现政府部门签发的各类证照、执（牌）照、批文、鉴定报告、证明材料等统一编目管理、规范采集入库。

三是开展政务服务“好差评”机制。在区、街、社区全

面实行政务服务“好差评”制度，办事企业和群众可通过扫描二维码的方式对办理事项的办理流程、办理渠道和对窗口工作人员服务等情况进行评价，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督检查评”。用好评价结果，建立“好差评”工作机制，设立差评整改台账，实名差评回访率达到100%，对企业和群众反映集中的问题，限期整改并建立长效机制，

（二）实施业务流程再造，推动从“以部门为中心”到“以用户为中心”的转变

一是优化政务服务流程。推进了全区政务服务事项中依申请类事项的“减材料、减时限、减环节、减跑动次数”工作，对申请人提交的纸质申请材料，在2018年基础上平均减少了30%以上；新开办企业设立登记、公章刻制、税务登记、社保和公积金业务等跨部门事项办理环节进行整合，实现“一站式”服务，政务服务事项承诺时限压缩到40%，实现了信息多跑路，群众少跑腿，最大限度减少了群众办事跑动次数。今年以来，以高效办成一件事为目标，以“四减（减材料、减环节、减时间、减跑动次数）”为抓手，全力推进业务流程再造，切实提升企业群众办事的获得感和满意度。

二是落实“一件事”服务模式。坚持问题导向，聚焦群众办事的难点、堵点和痛点，对群众反映突出的、涉及跨部门、具有代表性的事项进行整合服务，在大厅设置“一件事联办”窗口，依托大连市“一件事”联审联办系统，“我要开商贸企业”等10个联审联办“一件事”实现了线上线下协同

办理，先后有 5 名申请人通过联审联办“一件事”系统，以“进一扇门、到一个窗、一张表单申请、一次材料提交、后台审批部门同步秒收限时办结”的方式，在 2-4 小时内办结全部证照，办结时限缩短 73%，一次性现场即办率提高到 95% 以上。

三是推行“容缺受理”服务机制。进一步推进“容缺受理”制度，动态调整区级容缺受理政务服务事项清单，明确容缺受理政务服务事项的主要申请材料和可容缺受理材料目录。目前我区可容缺受理事项 120 项，实现“应容尽容、应简进简”，大大提升企业和群众办事便利度。

（三）提升政务服务智能化水平，推动从“人找服务”到“服务找人”的转变

一是深化“一窗通办”工作模式。深入推进了政务服务“综合窗口”改革，在区政务服务大厅设立商事登记综合窗口、工程建设项目联合审批综合窗口、无差别服务综合窗口等 18 个综合窗口，切实破解企业、群众“来回跑、多头跑”的问题，实现“按部门、按事项设窗”到“一窗受理”的转变。

二是不断创新服务举措。设置惠企增值服务窗口，为企业提供政策咨询、人才服务、代理记账等服务，实现企业由设立到人才用工“一站式”服务。在政务服务大厅推出办事指南二维码，将大厅 5 个常办事项和 5 个高频窗口的办事指南编制成二维码，并以海报的形式摆放在大厅进行宣传，办事人可以通过扫描二维码获取事项的申报依据、办理材料、办理期限、办理流程图等信息。制作“一网通办”、“辽事通 app”

宣传海报，分批量下发到基层服务站所，在居民区、企业、商场等公共场所广泛宣传，扩大办事途径知晓度。

三是持续深化商事制度改革。大厅设立“新办企业服务专区”，实行“一个窗口受理和出件、一套材料申报”，提供“一站式服务”。提供企业登记、公章刻制、银行开户、税务申报、公积金、社保等一链式服务，实现企业开办“一天不用等”。设立企业全程帮办窗口，实现“由照到证”全程帮办指导，不断提升政务服务体验度。在大厅和辖区 8 家银行 33 个银行网点开通全程电子化登记窗口，实现企业就近办理。

“一网通办”不仅是政务服务的重要组成，更是优化营商环境、提升城区能级和核心竞争力的重要举措。根据您的提案建议，下一步，我们将继续坚持以用户为中心，更加突出改革创新、更加突出业务流程再造、更加突出数据共享应用、更加突出利企便民服务，努力将“一网通办”改革推向深入，切实提升实际网办率，把“一网通办”品牌擦得更亮，叫得更响，不断增强市民群众和市场主体的获得感和满意度。



抄送：区政府办、区政协提案委

经办人姓名职务：杨洪官 审批环境建设科科长

联系电话：83703851