

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] 12 号

签发人：李生滨

## 关于对区政协九届四次会议 第 26 号提案的答复意见

崔玉琴委员：

您提出的《关于利用工业互联网思维推动政务服务流程再造更好服务企业的提案》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，批示要求区营商局办理。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深入研究、掌握分析现状，认为提案实事求是地指出了企业群众办事遇到的痛点、难点、堵点问题，提出的建议对于进一步优化我区政务服务具有很强的借鉴作用和参考价值。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

崔玉琴委员在提案中提到关于利用工业互联网思维推动政务服务流程再造更好服务企业的重要性，而构建全区政务信息互联互通的一体化政务运行平台，全面实现政务服务方式的模式重构、流程重塑尤为重要。西岗区高度重视政务服务流程再造工作，坚持以提升服务效能、优化营商环境为目标，针对企业“痛点”，审视自身“短板”，大刀阔斧，刀刃向内改革。尤其近年来，按照“办事时限全市最短，办事流程全市最简，办事体验全市最优”的标准，依托全市一体化在线政务服务平台，不断开展“互联网+政务服务”建设，不断优化流程，推进政务服务网上办。

#### （一）聚焦审批高效，不断优化办事流程

**一是坚持问题导向，优化办事流程。**从“方便企业办事而不是方便政府管理”出发，设立了新开办企业帮办专区和“一件事”一次办窗口，对涉及多部门、多窗口才能办成“一件事”的146个高频服务事项进行打包组合，配备6名业务能力强的工作人员“由照到证”全程帮办指导，有效解决了企业多部门来回跑、反复跑的问题；将涉及企业设立的市场、税务、公安、社保及公积金等部门的事项进行优化整合，打通部门间办事环节，真正实现“工作人员、政务信息多跑路，企业和群众少跑腿”；对重大项目开辟“绿色通道”，实行容缺受理制度，全程帮办服务绿色通道的开启，加速推进了企业的建设与生产，作用明显。

**二是落实“三集中三到位”，推进审批事项“应进必进”。**市场监管局、卫健局等部门成立了审批科室，部门承担的审

批事项集中到审批科室，推进了全区 423 项政务服务事项进入各级各类大厅受理、办理，实现了“应进必进”。规范政务服务事项授权制度，充分授权窗口首席代表，窗口单位首席代表由政治素质高、业务能力强的科长担任；优化窗口工作人员结构，调整、充实窗口人员，各部门要选派业务能力强、综合素质高的人员负责窗口工作，全面提高窗口业务水平。

## （二）聚焦办事便利，推进政务服务“一网通办”

**一是推进政务服务“一网通办”。**按照市委、市政府“让办事不找人”“审批不见面”成为大连亮丽名片的工作要求，依托一体化在线政务服务平台，将我区依申请类政务服务事项纳入一张网管理，企业和群众可以通过平台查看申请材料、办理流程、办事咨询、办理进度等信息内容和网上申请办理事项，为企业和群众办理事项提供可查询、可办理渠道。推进审批流程精简优化，提升审批服务效能。在实现“应进必进”的基础上，形成以重点领域综合窗口为主、其他无差别服务为辅的服务模式，建立“一窗受理、分类审批、一口发证”的政务服务机制。

**二是推进高频事项实现“最多跑一次”。**结合一体化在线政务服务平台建设工作，以解决企业和群众办事“难点”“堵点”“痛点”为工作导向，制定了《西岗区推进高频事项“最多跑一次”工作实施方案》，推进了涉及 15 个部门的 100 个高频事项实现“最多跑一次”清单，推进了 34 个高频事项实现不见面审批。

**三是“一网通办”移动端自助端不断完善。**依托“辽事

通” App 可实现便民服务事项，涵盖社保、医保、民政、公积金、不动产、税务的查询和办理，以及非税缴费、手机话费、取暖费缴纳等多个领域。在大厅设置证照自助打印一体机，实现证照立等可取。

### （三）聚焦提升效能，不断优化服务举措

**一是推行容缺受理机制。**落实《大连市人民政府办公室关于印发大连市政务服务容缺受理办法的通知》精神，升级“容缺受理”服务，推行信用承诺审批制度，用信用承诺书替代部分申请材料，实行“先承诺、当场办”，相关申请材料按承诺期限补齐，进而简化和优化行政审批程序、提高行政审批效率，减少群众跑腿频次，全区可容缺受理事项 120 项，可容缺材料 133 个。

**二是联审联办“一件事”办成数量不断增多。**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。

**三是不断提升窗口服务质量。**在政务服务大厅窗口普遍推行首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度，实行否定备案制、窗口“无否决权”，提供规范、便利、高效的政务服务环境。建立学习培训制度，定期组织窗口工作人员进行理论知识学习，提高为民服务本领，不断提

升服务质量，切实增强企业和群众的获得感。

根据您的提案建议，我局将继续秉持全面提升政务服务规范化、便利化原则，进一步利用工业互联网思维推动政务服务流程再造，努力打造“开放透明、规范服务、便民高效”的政府对外服务平台，更好为企为民服务，不断提升政务服务质量和效能，努力营造良好营商环境。



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