

# 解放区政务服务和大数据管理局

## 关于 2023 年法治政府建设情况的报告

为深入贯彻落实关于法治政府建设的决策部署，我局严格按照上级领导指示精神和相关文件要求，主动学习党的路线方针政策、国家法律法规和有关规章制度，积极认领任务、扎实推进落实，现将 2023 年工作开展情况报告如下：

### 一、2023 年度党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责，加强法治政府建设的有关情况

一是成立了党组书记为组长的法治政府建设工作领导小组，严格落实党组书记履行推进法治建设第一责任人责任。二是定期召开班子会，部署法治政府建设工作，结合“放管服”、营商环境评价等重点工作，切实摸清底数，树立工作方向，确定工作目标。三是积极推进落实。结合实际情况，细化分解任务，建立工作台账，做到任务到科室，责任到个人，扎实逐项开展落实、销账推进，不断提升整体工作质量。

### 二、2023 年度推进法治政府建设的主要举措和成效

（一）深入学习贯彻党的二十大精神和习近平法治思想。紧抓领导干部这个“关键少数”，局党组采取个人自学与集体学习相结合的方式，创新载体、丰富内容，持续深入学习习近平总书

记关于全面依法治国的新理念、新思想、新战略，坚持党的全面领导，确保法治政府建设正确方向。

（二）深入推进优化营商环境“五件事”。一是深入推进政务服务“一件事一次办”改革。严格落实上级领导指示精神和相关工作要求，对照营商环境评价指标和相关文件，认真梳理全区政务服务 1522 个事项清单，编制线上 57 件“一件事一次办”办事指南（市里第一批、第二批）和线下 51 件“一件事”集成服务办事指南。根据区直各相关单位和部门审批职能情况，梳理出解放区政务服务“一件事一次办”事项清单（第一批 56 项），并制作国家 13 件“一件事一次办”事项和解放区政务服务高频事项（如：开办酒店、开办 KTV 和开办月子中心）流程图。目前，群众和企业可以通过区政务服务中心综合窗口线下受理相关事项，也可以通过河南政务服务网（网址：[hnzwfw.gov.cn](http://hnzwfw.gov.cn)）阳光政务模块或焦作市解放区人民政府网（网址：[www.jfq.gov.cn/](http://www.jfq.gov.cn/)）政务服务模块，查看解放区 1522 项政务事项线上办事指南，实现线上办理。二是持续推进“免证可办”工作落地。结合工作实际，制定并印发《解放区全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案》，严格按照此方案落实电子证照录入及平台配置等工作，保障电子证照“应录尽录”，并在“一窗受理云平台”完成相关“免证可办”事项的证照引用配置，目前相关证照绑定率为 100%。结合“告知承诺”、电子证照调用、数据共享等方式实现“免证

可办”，并对“免证可办”事项清单进行滚动更新，当前已有125项事项实现“免证可办”。三是持续深入开展“有诉即办”工作。协同市局推出“有诉即办”线上受理平台并延伸至区级，并为各单位申请“有诉即办”窗口账号，确保“有诉即办”平台在区级实现全覆盖。建立并持续完善“窗口－研判员－进驻单位”工作机制，加速线上线下融合，通过提供延时服务、预约服务、远程帮办代办等措施提高个人和企业的办事体验。2023年解放区“有诉即办”平台共处理工单113件，其中涉企一般性诉求70件、民生咨询类诉求40件、表扬3件，均为现场办结。

（三）政务2.0转型升级，提高政务服务效能。为持续深化“最多跑一次”改革，不断优化营商环境，该局围绕“智能导服，收办分离，线上线下融合”政务服务2.0新模式建设思路，持续更新服务理念、不断升级服务模式、打造全新服务体验。经过多次调研、多番考量，拆除综合窗口传统式柜台，设立集商事登记、企业开办、“一件事一次办”、一网通办等为一体的开放式涉企服务专区，科学划分窗口受理区、便民服务区、自助办理区、金融服务区、休息等待区等五大区域。在全市首推“去柜台化”服务新模式，以“新窗口、新服务、新体验”打造解放区政务服务2.0模式（线下）快速通道，实现政务服务从“面对面”到“肩并肩”开放式窗口服务的转变，“肩并肩”服务模式在提供贴心

服务的同时，也是一次对办事群众网上办的现场教学，引领政务服务从线下办向网上办的转变，加速线上线下的融合，推动网上、掌上“可办”向“好办、易办”的转变，不断推动政务服务改革提质增效。2023年以来，解放区政务服务中心线下办理政务事项3500余件，收到企业群众感谢信33封，切实提高了企业群众满意度、获得感、幸福感。

（四）深化“民呼必应”，优化“便民”服务。以解决群众诉求问题为根本，不断创新工作方式和服务方法，着力解决好群众“急难愁盼”等问题，及时对诉求问题梳理评估，根据问题解决的难易程度进行分类，着重协调解决需要部门配合的复杂问题。为确保热线平台24小时全时在线，做到第一时间接到群众来电事项，做到及时、有效地解决群众诉求，严格落实“三班倒”工作机制，及时转单、派单处理反馈群众问题，切实提高群众满意度、获得感。2023年，12345便民服务热线共接工单18963条，并已全部办结完成，办结率达100%。已将办结情况及时反馈至市12345政务服务便民热线。

### 三、2023年度推进法治政府建设存在的不足、原因和问题整改情况

1、法治文化宣传形式单一，创新性不高。

**原因分析：**普法宣传方式多以宣传版面、LED电子屏等形式，群众喜闻乐见的宣传方式还不够多。

**整改情况：**积极开展调查问卷，听取群众意见，多使用案例宣讲、法治手册等群众喜闻乐见的宣传方式，在兼顾大厅内宣传成效的基础上，走出大厅拓展宣传范围。

2、个别员工理论学习成效还有待提高。

**原因分析：**个别窗口工作人员因工作原因（如社保补助业务办理期间）或需要大厅和局机关两头办公等情况，偶尔无法参加理论学习，存在工学矛盾。

**整改情况：**针对因客观原因无法参加理论学习的人员，合理调整学习时间，并对不能及时参加理论学习的人员进行补课，确保做到全员参与。

#### **四、2024 年度推进法治政府建设的初步安排**

下一步，我局将持续贯彻落实新发展理念，以“数字化、一体化、智能化”为导向，持续深入推进法治政府建设，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”的营商环境。一是以“高效办成一件事”为牵引，持续建立健全“一件事”工作机制，按照“减流程、减环节、减材料、减时限、优服务”的工作要求，全面优化审批服务流程。依据国家级 13 项事项和河南省 45 项事项梳理出解放区 56 个“一件事一次办”事项清单。二是积极配合市局及各部门做好系统、网络整合融通、数据共享、“四电”平台应用推广等政务信息化工作以及按照市级“免证可办”清单滚动更新区级“免证可办”事项

清单，扩大“免证可办”覆盖范围，同时协助各单位加快电子证照录入，为“免证可办”提供数据支撑。三是按照时间节点要求逐步扩大“有诉即办”平台覆盖范围，做好各级“有诉即办”的诉求衔接，确保跨层级、跨部门诉求及时得到处理和配合上级部门做好“有诉即办”平台与“12345”便民服务热线、“企业纾困360”等平台的数据共享，整合诉求反馈渠道，提高群众办事体验。

## 五、其他需要报告的情况

无。