

摘 要

一、整体情况

2023年，我市“好差评”主动评价数6241072条，“好差评”主动评价率92.11%，好评率99.99%，差评整改率100%。我市各级政务服务大厅“好差评”静态二维码现场评价量为1003660条。

2023年，我市共有国家、省、市级政务服务平台线上咨询95条，投诉11条，建议0条，差评24条，均已按期处理。

2023年，开封市各级“有诉即办”服务专区运行情况良好，“导办、帮办、代办”窗口共受理321795件；“万人助万企”窗口共受理4521件；“办不成事”监督窗口共受理320件，均已办结。

2023年，开封市各级“一件事一次办”集成工作站共受理48111件，办结48111件。

2023年，开封市民之家各整建制大厅现场共办理业务657437件。

2023年，开封市民之家“好差评”静态二维码现场评价量74464条。

2023年，开封市民之家大厅日常巡查工作中查处窗口各类问题156件，当场提醒解决137件，由巡查组交办相关单位解决18件，红头通报1件，问题按时整改率100%。

二、县区情况

（一）“好差评”工作情况。

2023年数据显示，开封市在省政务服务网“好差评”系统中有效评价数为6241072条。其中兰考县、龙亭区、尉氏县评价数量较高；祥符区、杞县、鼓楼区评价覆盖事项率较高；龙亭区、禹王台区、鼓楼区主动评价率较高，提出表扬。数据显示，2023年我市各县区“好差评”主动评价

率为 94.49%，评价覆盖事项率 97.20%，整体情况较好。下一步，各单位要重点提升主动评价率和评价覆盖事项率，确保两项指标全面提升。

开封市各县区“好差评”数据汇总

序号	评价县区	评价数量	评价覆盖事项率	差评	主动评价率
1	龙亭区	490360	97.20%	4	99.94%
2	尉氏县	465525	94.11%	3	93.99%
3	杞县	288191	98.05%	4	89.00%
4	祥符区	277101	100.00%	3	88.59%
5	通许县	269226	97.01%	2	93.37%
6	顺河回族区	196660	95.30%	0	95.92%
7	禹王台区	196050	97.55%	0	97.42%
8	鼓楼区	169723	97.70%	1	96.83%
9	兰考县	2583668	89.27%	9	68.28%

2023年12月，我市各县区政务服务大厅“好差评”静态二维码现场评价量为 55274 条，“差评”11 条。数据显示，“差评”数量较上月有所下降。2023 年全年，我市各县区政务服务大厅“好差评”静态二维码现场评价量为 982065 条。下一步，各单位要将“好差评”现场邀评工作嵌入办件流程，让“评价”作为办理流程的重要一环，同时，在做好现场邀评的基础上，加强评价结果在服务效能提升、能力作风建设、法治政府建设等方面的运用，对收到的差评及时整改，以点带面，举一反三，全面提升“好差评”

现场评价工作。

开封市各县区“好差评”静态二维码数据汇总

序号	评价县区（乡、村）	12月评价数量	12月差评	全年评价数量
1	顺河回族区	15680	2	112047
2	通许县	597	1	110416
3	龙亭区	2205	0	21265
4	祥符区	51	0	116748
5	鼓楼区	2885	1	70534
6	禹王台区	6746	1	75188
7	杞县	11562	2	164706
8	尉氏县	266	2	39349
9	示范区	1344	2	43171
10	兰考县	13938	0	228641

（二）政务服务改革工作情况。

1.“有诉即办”工作情况。

2023年，各县区政务服务大厅“有诉即办”服务专区运行情况良好。全市“导办、帮办、代办”窗口共受理321795件；“万人助万企”窗口共受理4521件；“办不成事”监督窗口共受理320件，运行情况良好。数据显示，我市企业群众“诉求”主要集中在企业生产经营、社保、医保业务。

开封市各县区“有诉即办”服务专区工作情况汇总

序号	县区	“导办、帮办、代办”窗口	“万人助万企”窗口	“办不成事”监督窗口
1	市民之家	8844	182	/
2	示范区	67879	0	0
3	龙亭区	8070	2	0
4	尉氏县	13715	71	95
5	祥符区	39968	60	20
6	通许县	39783	211	34
7	杞县	11256	23	15
8	禹王台区	8051	54	22
9	鼓楼区	7531	2003	16
10	顺河回族区	5317	1776	69
11	兰考县	111381	139	49

2.“一件事一次办”工作情况。

2023年，我市各县区政务服务大厅“一件事一次办”集成工作站运转情况良好。共受理48111件，办结48111件。其中身后一件事、新生儿一件事办件量较高。兰考县、祥符区、杞县“一件事一次办”推广力度较大，办件量较高，提出表扬。数据显示，多数县区政务服务大厅“一件事一次办”集成工作站办件量较低；检查中发现，窗口工作人员存在业务能力较差，对“一件事”工作流程不熟悉，政策解读不清晰，办成“一件事”

能力较弱等问题。望各单位高度重视“一件事”改革工作，充分理解“一件事”改革模式，提高工作人员服务能力，真正将“一件事一次办”便民利企改革落实到位。



3.“15分钟政务服务圈”工作情况。

2023年，我市各乡镇（街道）、村（社区）大力推进“15分钟政务服务圈”改革，全面建设方便、快捷、优质、高效的政务服务体系。“15分钟政务服务圈”改革主要是指以群众需求为导向，通过优化服务流程、整合服务资源、创新服务方式等手段，打造一个方便快捷、高效优质的政务服务圈。各县区均能高度重视，稳步推进，但在检查中仍发现推广不全面、群众知晓度低、改革落实不到位等问题，下一步，各县区要在构建全方位的服务体系、优化服务流程、强化服务保障、创新服务方式、完善服务评价机制等几方面入手，高标准严要求将“15分钟政务服务圈”改革工作在全域深入推进。

4.“15分钟政务服务圈”先进经验。

尉氏县政务服务和大数据管理局积极打造“15分钟政务服务圈”，构

建特色政务服务体系，为居民群众提供优质政务服务。一是夯实基础，积极构建上下联动工作格局。将政务服务事项以授权办理、帮办代办、全程网办等方式下沉，规范服务流程，细化服务内容，全流程保姆式“一对一”帮办代办服务，并通过“以点带面”工作思路，提升改造“1+13+N”三级政务服务便民体系，推动“15分钟政务服务圈”实现乡（镇）街道、村（社区）全覆盖。二是集成创新，政务服务体系不断深化。以民生需求为导向，以服务居民、造福群众为出发点和落脚点，以村（社区）各类服务设施为依托，以基层网格员、民生议事堂、村两委人员为载体，创新“政务服务+网格员”、“政务服务+政协（民生议事堂）”、“政务服务+村两委”新模式，加速整合村（社区）服务资源，强化村（社区）服务功能，提升村（社区）服务水平，为居民群众提供优质便捷高效服务。三是因地制宜，基层服务水平不断提升。以村（社区）便民服务站为中心，充分发挥优势，不断扩大服务半径，使辖区内群众均可在15分钟内体验到高效便捷的政务服务，通过“就近办”“网上办”“移动办”“帮办代办”等多种方式途径，加快构建“15分钟政务服务圈”，让数据多跑路，企业群众少跑腿。

（三）咨询投诉办理工作情况。

2023年，开封市政务服务网共产生咨询件20条。各级政务服务线上平台产生投诉1件，整体情况良好。望各单位持续发力，针对投诉情况进行梳理总结，对群众满意度较低的领域集中研判，找准问题源头。同时，要持续创新服务方式，优化服务水平，真正提升企业群众满意度、获得感、幸福感。

开封市各县区“咨询、建议、投诉”办理工作情况汇总

序号	县区	咨询	建议	投诉
1	示范区	2	0	0
2	龙亭区	2	0	0
3	尉氏县	6	0	1
4	祥符区	2	0	0
5	通许县	0	0	0
6	杞县	7	0	0
7	禹王台区	1	0	0
8	鼓楼区	0	0	0
9	顺河回族区	0	0	0

（四）创建全国文明城市工作情况。

2023年以来，我市政务服务系统各项创文工作稳步有序推进，每月组织召开全市政务服务系统创建全国文明城市工作推进会，常态化对全市政务服务系统创文工作进行专项督导检查，全面提升我市各级政务服务窗口单位的整体形象。上半年，经过不懈努力，在中央文明办创建全国文明城市工作验收组实地测评中，各区全力以赴，积极参与，共同努力，取得市民之家及各区政务服务大厅零失分的良好成绩。

按照市文明办全年工作要求，全市政务服务系统组织开展各类创文活动：“关爱长者、‘政’来有您”成就宣传活动、“学《条例》树新风”宣传活动、“文明服务 贴心为民”政务服务行业规范守则学习教育活动、习近

平新时代中国特色社会主义思想”进社区宣讲活动、学习党的二十大精神惠民生、暖民心、自信自强主题讲座活动，“服务有爱·沟通无碍”助力老年人信息无障碍建设演示教学活动、“文明服务我出彩、群众满意在窗口”系列活动主题演讲、知识竞赛、文明礼仪培训、道德文明宣讲、首届“文明服务我出彩、群众满意在窗口”技能大赛等主题活动，不断拓展活动载体，丰富创建内涵，擦亮城市“窗口”，打造创文“阵地”，确保创建全国文明城市工作稳步推进。

三、市民之家情况

（一）市民之家现场办件情况。

2023年，开封市民之家现场办理657437件。不动产登记中心共办理178568件，公积金管理中心共办理120616件，其中归集业务72882件，提取业务38952件，信贷业务8782件。第二税务分局共办理58626件。人力资源和社会保障局共办理69475件。出入境支队共办理25490件。医疗保障局共办理17162件。示范区行政服务中心共办理187500件。数据显示2023年高频办理事项中，不动产登记业务、人社局业务、公积金业务办件量较高，业务量较大。



（二）市民之家现场评价情况。

开封市政务服务系统 2023 年现场评价情况

序号	部门名称	12 月评价量	全年评价量
1	人力资源和社会保障局	3388	29678
2	示范区行政服务中心	1344	32580
3	公积金管理中心	223	4333
4	第二税务分局	187	2484
5	出入境管理支队	148	2449
6	医疗保障局	10	1084
7	不动产登记中心	15	1856

2023 年全年，市民之家各整建制入驻单位“好差评”静态二维码现场评价量为 74464 条，其中示范区行政服务中心、人力资源和社会保障局现场评价工作落实较好；不动产登记中心、医疗保障局、出入境管理支队“好差评”现场评价量较低。望相关单位高度重视，严格落实“一次一评”“一事一评”工作制度，将现场邀评作为窗口受理业务的关键一环，确保“好差评”现场评价工作落实到位。

（三）市民之家巡查情况。

2023 年全年，市民之家政务大厅巡查组共发现各类问题 156 件，数据显示窗口台面脏乱、上班时间玩手机、睡觉、空岗等问题较为突出。整建制入驻单位中：第二税务分局 25 件，示范区行政服务中心 21 件，不动产登记中心 20 件，人力资源和社会保障局 15 件，公积金管理中心 6 件，医疗保障局 5 件，出入境管理支队 4 件。问题当场提醒解决 137

件，由巡查组交办相关单位解决 18 件，红头通报 1 件，问题按时整改率 100%。



四、工作动态

开封市政务服务和大数据管理局：开封市政务服务系统持续深化“有诉即办”改革，已全面建成市、县（区）、乡（街道）三级“有诉即办”服务专区和服务窗口，形成三级联动的“五办联办”服务模式，打造线上线下政务服务咨询、投诉、受理、办理的立体矩阵，推行“双发现、双交办、双清零”标准。截至目前，全市共受理并办结企业群众各类“诉求”32 万余件。同时，依托“有诉即办”高频诉求事项数据池，我市创新探索“未诉先办”改革，实施提前介入、信息推送、线上指导、帮办服务等举措，全面提升办事成功率。目前，已在高中及中等职业学校教师资格认定等多项工作中试点推行“未诉先办”改革，业务整体服务效率提升 60%，平均办理时间缩短 43%。此外，在我市各乡镇（街道）、村（社区）深入推进“15 分钟便民服务圈”改革，组织召开“15 分钟便民服务圈”工作现场会，全面建设方便、快捷、优质、高效的政务服务体系。



开封市政务服务和大数据管理局：2023年，为适应行业“大融合”趋势，开封市政务服务大数据局推出“一件事一次办”自由组合模式，方便企业群众根据自身需求，选择任意政务服务事项进行申报，满足企业群众个性化需求。办事人依据自主需求选定联办事项，

组成企业群众视角的“一件事”，通过政务服务平台业务整合、流程再造、数据共享，实现进“一个网”“一次办成”更多事。推动“一件事”向“自由组合”转变，实现主动权由政府向企业转变，办事方式由“政府端菜”向“群众点菜”转变。目前，已上线260项事项供企业群众自由组合。一是**推进线上线下政务服务平台体系建设**。建立“一件事一次办”线上线下一体化服务专区，线上加大投入，升级政务服务平台功能，设置“一件事一次办”自由组合主题服务专区。线下打造“我要办”专区，提供一件事智能导办、办事指南展示、办事进度查询、相关业务推荐等服务。二是**完善政务服务细节，提升政务服务水平**。持续推进“网上办、掌上办、就近办”集成改革，完善预约服务、视频带办、共享营业厅建设、首席指导师等特色化服务机制，提高政务服务的便利度和满意度，全面推动助企惠民服务再上新台阶。三是**提高智能化水平**。推动办事需求与历史办件数据、事项关联度联动起来，提供智能推荐、智能提醒，通过共享市场监管、不动产登记、社保、民政等数据，调用各类电子证照等信息化手段，提高数据共享能力和材料复用免提交率。

开封市政务服务和大数据管理局：今年以来，市政务服务和大数据管理局整合全市非涉密信息化应用平台，打破信息孤岛，深入推进政务

数据资源整合、规范、开放、共享，持续提升政务服务质效。一是**深化数据赋能，实现“无证可办”**。升级改造市一体化政务服务平台，建成覆盖全市的统一电子证照库并与省电子证照库无缝对接。目前，已归集电子证照 177 类、110 万余张，制作市、县（区）两级行政事业单位电子印章 600 余枚，覆盖率达 100%；实现 407 项高频政务服务事项“无证可办”。二是**推动一体联动，支撑“免申即享”**。搭建惠企政策“免申即享”平台，具备政策服务发布、业务认定等功能，实现企业群众一个平台查询、浏览、办理各类惠企政策和金融服务，提高惠企政策兑现效率。三是**畅通数据通道，推进“一网享数”**。持续优化全市一体化大数据平台功能，推动形成统一高效的政务数据归集、共享、应用格局。截至目前，已有 42 个市直部门使用数据共享平台归集数据，共采集数据量 18.13 亿条，数据中心向各申请单位推送共享数据量约 3.96 亿条。代理国家、省、市接口共计 1385 个，接口共调用 13.986 亿次。

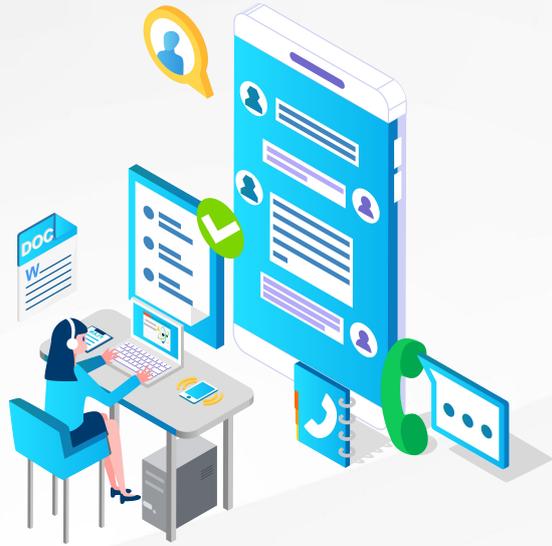
开封市政务服务和大数据管理局：市政务服务大数据局积极开展建设项目帮办代办服务，充分发挥“万人助万企”窗口示范带动作用，持续提升工程建设项目线上线下帮办代办服务水平。通过部门协调、业务指导、电话辅导、上门服务等多种方式为企业开展项目申报、审批帮办服务，推进帮扶企业“一站式”服务。同时，由市投资项目联审服务中心牵头，多次到开封市简一家居、开封市木之秀家具等企业走访调研，了解企业生产建设情况，收集企业对开封市营商环境的意见和建议，传达最新改革政策，听取企业下一步规划，并对企业扩建厂房等进行业务指导；为通许县岳家湖景区灾后提升项目、河南锐投房地产开发有限公司融创开封宸院项目、开封产城职教园区一期项目等提供中介服务选取、审批流程政策辅导等帮办代办服务。2023 年以来，通过现场走访、电话指导、窗口咨询、网上申报等多种方式共开展咨询辅导 200 余件。

开封市政务服务和大数据管理局：市政务服务大数据局全面强化“云网墙”支撑保障。一是优化“一朵云”效能性。通过“一朵云”聚合各类政务系统和应用，实现全市政务云资源的集中调度和综合服务。目前，平台上已运行全市 47 个部门信息化系统 110 余个。二是扩大“一张网”覆盖面。率先在全省采用开放式框架协议方式进行采购，成为省内首个三大网络通信运营商支撑电子政务外网建设的地级市，资费降价幅度达 30% 以上，构建成“一部规章、四级覆盖、三网接入、两个平台、一张网络”的电子政务外网“14321”管理体系。三是筑牢云网安全“防护墙”。强化政务云、电子政务外网安全监测，建立网络安全威胁预警通报及处理结果反馈机制，提升安全威胁应急能力。

兰考县政务服务和大数据管理局：兰考县政务服务和大数据管理局始终牢固树立“极致服务”理念，锚定“为民、便民、利民、高效、务实”服务目标，不断创新服务模式，优化服务效能，切实推进优化营商环境工作做实做细。一是为民办事有保障。针对老年人、残疾人等特殊群体制定咨询服务、预约服务、上门服务、免费寄送等 9 项特色专项服务工作制度，根据申请人需求，采取专人协助、全程帮办代办等方式，为其提供更加高效便捷的服务，用贴心的举措让群众感受到“家”的温暖，构建起“标准化、精细化、定制化、便民化”的政务服务格局。二是为民解困渠道广。拓展“线上+线下”服务渠道，河南省政务服务网、兰事办小程序、微信公众号、抖音 APP 等 7 类线上渠道及绿色通道、政务公开专区、政策兑现窗口等 10 类线下渠道，线上线下相结合的 17 种方式，41370 次全方位多渠道的为企业和群众提供线上线下答疑解惑。三是为民服务多样化。聚焦群众办事“多样化”需求，不断通过改革创新、流程再造提升办事效率和水平，从“网上办、马上办、就近办、一次办”延伸到“码上办、指导办、预约办、帮办代办、免证可办”等多种工作模式相结合，助

力智慧政务，提升办事效率。2023年以来办件量达 915368 件。

禹王台区政务服务和大数据管理局：2023年，禹王台区政务服务和大数据管理局不断提高政务服务便利化、规范化、信息化程度，在深化改革上用心、在政务服务上贴心、在优化营商环境上出新，为办事群众和企业提供优质高效的政务服务，助力营商环境持续优化。



一是优化政务服务，提优服务质效。禹王台区政务服务和大数据管理局不断整合资源、优化窗口功能和服务覆盖面，建立了“1+2+5+49”为民服务网络，即以一个中心、两个乡、五个办事处、四十九个社区便民服务站为基础的服务格局，实现 1331 项区级政务服务事项、150 项乡（街道）政务服务事项、32 项村（社区）政务服务事项的“掌上办理、掌上进度查询、掌上评价”。二是政务服务贴心办，持续优化营商环境。大力推进“一窗受理、受审分离”改革，按照“一窗受理、内部流转、分送经办”服务模式，确保线上线下互通、前台后台贯通、内部外部联通，实现“只叫一号、只跑一窗”就能办好人社、社保、医保业务，为企业和群众打造更加快捷、简便、高效的政务服务。禹王台区日均受理人社、社保、医保综合业务 400 余次，为企业和群众节约近 50% 的时间。三是互联网+政务服务，群众办事更便捷。“互联网+政务服务”建设形成的一站式线下线上政务服务新平台，河南税务融合居民养老社缴费，居民医保缴费，灵活就业养老缴费，社保缴费记录查询等一体，实现政务服务“零距离、全天候、一站式”线上线下融合。企业和群众只需通过该平台就可快速解决所需办理事项，能够处理社保、医保等

问题，足不出户就可以完成需办业务，真正实现了“最多跑一次”或“零跑腿”，为群众提供全新的办事体验。

龙亭区政务大数据中心：2023年，龙亭区政务大数据中心深耕“亭满意”服务品牌，以办事人员需求为导向，不断深化改革创新，优化政务服务环境，发挥工作人员积极性、主动性、创造性，将服务落实落细，为政务服务按下“加速键”。特设“您说我办”窗口，优先为老人、残疾人和特殊群体提供帮助，根据群众不同需求提供个性化、精准化的“跨界”服务，群众满意度和体验感持续提升。一是**推进“四个建设”活动**。优化事项办理流程、压缩环节、缩短时限，打造“数据墙”展示二维码办事指南，扩大“容缺受理”事项范围，切实提高审批效能和服务质量。截至目前，龙亭区针对23个年办件量超过100件的高频事项提效，其中22个事项实现了即来即办，16个事项实现“零材料”办理，1个事项的办理时限由30日压缩为10日内，有效推动政务服务便民利民举措深入人心、取得实效。二是**完善服务制度**。建立“预约服务、延时服务、上门服务”等特色服务制度，配强志愿者和帮办代办团队，为群众提供暖心服务。关注服务细节，配备助听器、充电宝等便民用品，完善无障碍辅助设施，用服务细节诠释政务温度。强化服务意识，开展文明服务礼仪培训、“文明服务之星”评选、政务服务技能大赛，提升窗口人员专业技能和服务素养。

五、改革创新举措

尉氏县政务服务和大数据管理局：2023年，尉氏县政务服务大数据局加快构建“跨域通办”新模式，与航空港区实现政务服务事项互融互通。一是**多部门联动，建立“跨域通办”合作机制**。双方通过召开工作交流座谈会、业务座谈会，对两地“跨域通办”新模式工作中容易出现的堵点难点、业务开展模式、协同配合方式等进行讨论。同时签订《政务服务“跨

域通办”合作协议》，建立政务服务跨域通办工作机制，成立工作专班。

二是多事项覆盖，制定“跨域通办”动态清单。经双方各职能部门多次沟通，确定第一批《开封尉氏—航空港区开展“跨域通办”政务服务事项清单》，涵盖医保、社保、人社、公安、残联、市场监管等37项高频政务服务事项。

三是多途径帮办，提升“跨域通办”审批效率。实行“全程网办”模式，提供帮办代办、申请受理、审查决定、颁证送达等全流程网上服务，让企业和群众零跑腿、办成事；实行线下邮寄模式，免费邮寄至企业住所所在地机关完成审批、办理，免费获取许可证件；实行“两地协同办理”模式，做到“一地受理申请，两地协同办理”，实现申请人只需到一地即可完成办理。

四是多渠道宣传，扩大“跨域通办”认知范围。在政务大厅合理设置“跨域通办”专窗，同时加大媒体宣传引导，充分利用网站、政务新媒体和政务服务大厅等做好“跨域通办”政策汇聚、宣传解读、服务推广和精准推送。

祥符区政务服务和大数据管理局：2023年，祥符区政务服务大数据局压实责任，持续发力，创新“帮代办”关键点。

一是持证上岗。遴选24名“帮办代办”专员，组建专业“政务服务专员”队伍。在政务礼仪、业务知识、沟通技巧方面等进行系统培训，定期考试，持证上岗；

二是拓宽范围。所有进驻祥符市民之家的2265项政务服务事项均可提供政策咨询、业务指导、提报材料、网上申报、困难群体上门指导等“一对一”贴心服务。日均提供咨询服务600余次、免费打印复印300余次，帮代办服务100余人次；

三是创新方式。坚持“延时服务”“预约服务”等举措，保证群众和企业办事更方便、更快捷、更舒心。2023年以来累计提供延时服务、预约服务1000余人次。同时，祥符区政务服务大数据局上下协同，深耕基层，努力拓宽“15分钟政务服务圈”覆盖面。

一是以群众和企业的办事需求为导向，在乡镇便民服务中心设置多个全业务综合窗口，固定

窗口人员，以指导网办、代办、帮办、现场办等方式承接受理政务服务事项，大力推行《一次性告知制度》《服务承诺制度》《限时办结制度》等办事制度；二是规范乡镇便民服务中心、村便民服务站名称、窗口吊牌、事项公示牌等基本服务标识，实现设施配备到位；三是通过摆放“好差评”二维码，主动邀请办事群众进行真实评价，了解办事群众真实感受，精准改进政务服务弱项，持续提高群众满意度。截至目前，祥符区 15 个乡镇（街道）和 345 个行政村（社区），全部建成便民服务中心和便民服务站，达到 100%全覆盖。



顺河区政务服务和大数据管理局：2023 年，顺河回族区政务服务中心将优化营商环境、规范政务服务、提升服务效能作为重要抓手，立足“小窗口”，做好“大服务”，让大厅标准化建设成为全面提升政务服务能力的新动力。一是以多维服务为引领，做到“一次就办好”。设立“帮代办”服务中心、“办不成事”反映窗口、长者服务专区、绿色通道、雷锋志愿服务岗等窗口，推行窗口首问责、一次性告知、限时办结等工作制度，通过开展“走流程、解难题、优服务”行动推动行政审批提速增效。2023 年度专职帮办人员为特殊群体提供保姆式“一对一”全程帮办服务共 5464 件，提供政务咨询 8000 余次。在大厅、街道办事处均设立“办不成事”监督窗口，实行 137170 工作机制，妥善解决困扰企业及群众的“办事难”“办事慢”“来回跑”等困扰，实现了事事有着落、件件有回音。二是以提质增

效为突破，做到“一窗就办成”。开设有诉即办、企业开办专区和2个综合受理窗口，通过数据和部门跑腿的内部流转方式，推动审批服务由“一站式”向“一窗式”转变。以实现政务服务精准供给、极简便利为目标，让办事人依据自主需求选定“一件事”联办事项。分批梳理发布36项“一件事一次办”事项清单和办事指南，优化企业群众办事体验。2023年度“一件事一次办”窗口共受理办件量388件，实现开封市首批餐饮业行业综合许可证的发放。其中通过自由组合申请办理公共场所卫生许可证和食品经营许可证1件、一业一册行业综合证6件。三是以便民利民为动力，打通“最后一公里”。为不断优化服务，最大限度实现便民、利民、惠民，顺河回族区政务服务中心在大厅设置办事部门二维码墙，为办事企业与群众提供一条便捷通道。涉及全区24个职能部门1162项政务服务事项，每个二维码都与开封市政务服务平台的办事指南实时对应，破解企业办事流程不熟悉、所需资料不清楚、事项查询不方便等难题。通过“就近办”“网上办”“帮代办”等多种形式、多种途径，深入开展“15分钟便民生活圈”建设，推动养老、医疗、就业、社会保障、户籍管理和企业开办等50个高频政务服务事项下沉办理，着力推动更多政务服务事项向基层延伸。

杞县政务服务和大数据管理局：2023年，杞县政务服务大数据局持续深入探索，以改革为第一驱动力，不断创新服务模式，推进政务服务效能提升。一是深化“一件事一次办”改革。升级“一件事一次办”自由组合模式，在省市规定的28项“一件事一次办”事项的基础上，主动扩充6项“一件事”。目前，34项“一件事一次办”事项均已上线运行。二是探索实施“即时督办”模式。在“有诉即办”服务模式的基础上，探索升级“即时督办”模式，对政务服务过程中的即办件进行全程监督和提醒。依托市政务服务平台，对行政审批事项办理流程进行监督，确保即接即答、即接

即转、即接即办。由“督办员”全程监督事项办理情况，对超过 30 分钟未办结的即办件，立即提醒帮办代办人员前往相关业务窗口对办事企业、群众提供相应帮助，让问题解决在萌芽状态，实现“未诉先办”。三是**设立材料预审窗口**。在政务服务中心实行材料预审制度，推行预审服务，在高频业务专区设置材料预审窗口，业务咨询和材料预审同步进行，通过咨询服务和材料预审，把群众申报材料中存在的问题解决在正式办件之前，若材料有误，帮助群众更正材料，避免出现多次取号排队和“多头跑”现象，有效分流办事群众，减少群众等待时间，进一步增强办事群众对政务服务的获得感和满意度。

鼓楼区政务服务和大数据管理局：2023 年，鼓楼区政务服务大数据局紧扣“简政放权”这一行政审批制度改革核心要义，创新推行“两集中、两整合、两公开”改革，高效、廉洁、便民的行政审批，让办事企业和群众收获了越来越多的“获得感”。一是**推进“两集中”，构建集约政务大平台**。按照“进一扇门、办所有事”的要求，将各部门行政审批职能向行政审批服务科集中，行政审批服务整体向鼓楼区政务服务中心集中，各部门向鼓楼区政务服务中心窗口授权到位，各审批服务事项在鼓楼区政务服务中心实现“一站式”办理。二是**推进“两整合”，步入便捷政务快车道**。出台《鼓楼区建设领域行政审批制度改革方案》，在鼓楼区政务服务中心成立“项目建设代办服务中心”，设立联合登记窗口，实行“柜员式”服务模式，建立“窗口综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”有效衔接机制，将所有事项整合为“一个窗口进出、一枚公章受理”。依托“互联网+监管”平台，以信息化手段将监督“嵌入”行政审批全过程，实现全部事项全流程动态监督。使用电子监察系统，为每一个办理事项、每一个办理环节设立办理时限，明确工作责任，设置预警提示，确保实时监控、实时提醒。利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、自

助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。

六、重要精神

国务院总理李强 1 月 5 日主持召开国务院常务会议，会议指出，群众和企业对政府工作的满意度，与一件件具体的政务服务事项密切相关。要把“**高效办成一件事**”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，聚焦群众和企业反映集中的突出问题，加强协同配合，主动改革创新，借助数字技术等手段进一步优化办事流程、精简办事材料、提高办事效率，为人民群众带来更好的政务服务体验。要形成“高效办成一件事”常态化推进机制，每年梳理一批重点事项，及时复制推广地方和部门探索的好经验好做法，坚持不懈，狠抓落实，不断增强群众和企业的获得感。

