枣阳市行政审批局

枣审批函〔2022〕3号

枣阳市行政审批局关于对政协九届一次会议第105号提案的答复

（B）

郭卓委员：

您好！

您提出的《关于提升政务服务能力，增强群众办事体验的建议》提案收悉。针对您提出的目前枣阳市政务服务存在的问题和工作建议，我局进行了认真研究，认为提案问题找得准，建议既专业又中肯，对于改进我们的工作，提升政务服务效能很有帮助，我们虚心接受。现就您提案中关心的问题办理情况答复如下：

一、关于“关闭分大厅”、“提级自助办服务”的建议

（一）单位事项进驻情况。按照“三集中，三到位”，企业群众办事“只进一扇门”的要求，扎实推进窗口单位“应进必进”。根据枣阳市人民政府办公室印发的我市共认领二级子项办理事项951项，目前已进驻951项，进驻率100%。

《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）指出：……规范政务服务场所设立。统一各地区设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。各地区要建立政务服务中

心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。地方部门单设的政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。

今年3月，根据建立政务服务中心进驻事项负面清单制度的相关要求，我局初步对全市33个单位1586个办理事项进行了摸底，要求上报这些事项是否进驻政务服务中心，以及不进驻政务服务中心的理由，初步梳理出了暂不进驻和不宜进驻的事项清单。目前因场地限制和安全因素等，档案馆不宜进驻，民政局婚姻登记大厅，人社局办证大厅，公安局车管所，交通局办事大厅，税务办事大厅暂未关闭，待“综合服务中心”投入使用后，上述部门政务服务分中心完全关闭。

（二）“综合服务中心”项目进展情况。枣阳市“综合服务中心”项目位于G316国道南侧，中兴大道东侧，建设内容包括综合服务中心和城市运营指挥中心两部分，用地面积54971㎡，建筑面积51771㎡，总投资38685万元。

目前，“综合服务中心”已完成1#楼土建、幕墙、内装、信息化部分图审和工程造价预算，项目办正在对1#楼施工部分工程造价预算进行财评；7月4日按照市领导批示意见将市“综合服务中心”项目移交市国投集团，并签订委托代建合同，由国投集团负责项目招标、建设及付款等相关工作；7月15日遴选确定了2#、3#楼图审机构，并与市国投集团对接与遴选机构签订合同相关事宜，目前正在进行2#、3#楼报规相关手续办理，预计9月1日前完成2#、3#楼图审和工程造价预算。

根据方案设计，“综合服务中心”共有四层，建筑面积24674 ㎡，其中地上建筑面积 19077 ㎡，地下车库建筑面积5597 ㎡。一层、二层为政务服务区，三层为市行政审批局机关办公区、税务办理区，四层为经济开发区办公区。

“综合服务中心”政务服务区一至三层计划设置前台窗口 228 个，后台审批工位 270 个，拟入驻 498 人。设总服务台、导服咨询等服务区域 25 个。设休息等候区 14 处，座位533 个。

一层：主要办理“自然人生命周期一件事”政务服务事项。拟设置前台受理窗口 115 个，后台审批工位 104 个，拟入驻人员 219 人；设总服务台、资料填单区、自助服务区、5G体验区、政务公开区、档案室、母婴室、阅读区、儿童活动区、更衣室、茶水间、防疫检测区、24 小时自助办理区、24 小时值班室等 14 个服务区域；设休息等候区 10 处、座位 323 个。大厅由南向北依次设置：

不动产办理区：窗口 21 个，后台 40 个，拟入驻 61 人，休息等候区 2 处、座位 48 个。

综合业务南区：窗口 44 个，后台 26 个，拟入驻 70 人休息等候区 2 处、座位 80 个。进驻部门（8 个）：襄阳市住房公积金中心枣阳办事处、市城市管理执法局、市行政审批局、市民政局、市教育局、市民族宗教事务局、市农业农村局，中介超市。

中部公共服务网上办理区（24 小时自助公共服务区）：安置自助服务终端，工作时间为自助服务区，工作时间以外为 24 小时自助服务区，拟安装柜式自助服务终端 20 台。

综合业务北区：窗口 44 个，后台 26 个，拟入驻 70 人，休息等候区 4 处、座位 144 个。进驻部门(10 个)：市医疗保

障局、市卫生健康局、市退役军人事务局、市司法局、市残疾人联合会、市交通运输局、市委宣传部(市新闻出版局)、市档案局（档案馆）、市消费者委员会、市科技和经信局。

民政婚姻办理区：窗口6个，后台12个，拟入驻18人，休息等候区2处、座位51个。

二层：主要办理“企业生命周期一件事”政务服务事项。计划设置前台受理窗口91个，后台审批工位142个，拟入驻233人；设置企业开办导服咨询台、企业开办VIP洽谈区、人社自助服务区、公安导服咨询台、综合档案室、更衣室、茶水间等7个服务区域；设休息等候区3处、座位138个。大厅由南向北依次设置：

公安服务区：窗口24个，后台25个，拟入驻49人休息等候区1处、座位48个。

人社服务区：窗口35个，后台57个，拟入驻92人，休息等候区1处、座位42个。（含人才市场窗口、水电气服务窗口）

企业服务区：窗口32个，后台60个，拟入驻92人，休息等候区1处、座位48个。进驻部门（24个）：市自然资源和规划局、市市场监督管理局、市住房和城乡建设局、市水利局、市发展和改革局、襄阳市生态环境局枣阳分局、市应急管理局（消防）、市气象局、市文化和旅游局、市农业技术推广中心、市商务局、市统计局、市财政局、市招商服务中心、市烟草专卖局、市委编办、市公共检验检测中心；工改专班；企业代办、银行、移动、电信、联通、印章刻制、中介超市。

三层：市行政审批局机关办公区、税务办理区。计划设置税务窗口21个，后台24个，拟入驻46人；设置自助服务

区、咨询导税台、更衣室、茶水间等 4 个服务区域；设休息等候区 1 处，座位 72 个。大厅由南向北分两块设置，其具体为：

行政审批局机关办公区：设置办公室、档案室、小型会议室等，并预留部分办事窗口和工位，根据需要适时调整。

税务办理区：窗口 22 个，后台 24 个，拟入驻 46 人，休息等候区 1 处、座位 72 个。按照“七区、三室、两库”要求，内设导税咨询区、办税服务区、资料取阅区、自助办税区、取表填单区、等候休息区、系统运维区、资料流转室、休息减压室、调节室、发票仓库、税收票证仓库。

四层：经济开发区办公区，按照工作需要设置办公室、中小型会议室、展示平台等区域。

此外，在市综合服务中心二号楼一层，建设大数据中心 1033 平方米，其中机房 600 平方米，作为全市“数据池”，逐步汇聚全市各类数据资源，打通数据信息系统，消除数据“壁垒”，服务“两网”建设、智慧城市建设和全市经济建设、民生事务发展。在三号楼配套会议用房一层西北侧，建设 230 平方米的智慧城市展示中心，以数字化、多媒体等技术，展示智慧城市建设规划和数字城市、智能城市应用场景等建设成果。

（三）自助办服务安排。目前市政务服务大厅由于空间受限，自助服务终端不能大量投放，已投放的自助终端，能够保障日常的信息查询和下载功能。自助办服务在“综合服务中心”新建项目中已做了充分考虑和安排。

二、关于“设置综合窗口”、“优化办理流程”的建议

（一）深化“一窗通办”。为实现群众办理业务各窗口无差别受理，优化提升政务服务大厅“一站式”功能，加快

实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，一是设置窗综合受理窗口。目前市政务服务大厅共设置各类窗口124个，设置了3个无差别综合受理窗口，36个“一事联办”区域性综合受理窗口，综合受理业务；设置不动产专区、工改专区、企业开办专区、公安专区，进行分领域业务受理；设置4个“一业一证”窗口，进行一业一证试点改革事项受理；设置跨区域通办窗口，受理群众跨区域事项办理。自2022年1月份以来，各窗口共受理行政审批和政务服务事项142512件，办结142512件，当月办结率100%；二是设置邮寄服务窗口。开展“免费邮寄上门”服务，目前统一出件4802件，免费邮寄341件。三是开设“办不成事”反映窗口。为打通政务服务的“难点”“堵点”“痛点”，让办事群众能办事、办成事，开设“办不成事”窗口，专门受理解决群众各种难办事项，今年7月设立窗口以来，已为8名群众解决难办之事。四是组织各类培训。一方面定期组织全体干部职工及政务大厅窗口工作人员学习《省政务服务条例》、《中华人民共和国行政许可法》、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等与工作相关的法律法规和政策文件，切实提高在职人员运用法治思维和法律手段解决业务问题的能力，进一步提高依法行政的工作水平。另一方面是加强窗口经办人员业务培训，增强服务群众的工作能力，打造“问策能答、遇事能办”，站位有高度、思想有深度、服务有温度的高素质的窗口服务队伍。五是加强大厅管理。按照《政务服务大厅窗口单位考核办法》、《政务服务大厅窗口工作人员考核办法》、《枣阳市政务服务大厅窗口工作人员请假制度》等7个管理制度，加强大厅管理，针对大厅人员到岗到位、迟到早退、工作纪律、服务行为、工作

效能、卫生保洁等方面进行巡查考核，并将巡查检查出的问题，通过协同平台发送枣阳市“四大家”领导和各进驻原单位，通过巡查，窗口人员纪律意识、服务意识、作风意识进一步增强，有效杜绝了“懒、庸、慢、散”等不良行为。**六是开展帮办代办服务。**为切实提升政务服务效能和服务水平，服务群众最后一公里，政务服务大厅扎实开展帮代办服务工作。一是降低企业开办成本，提升企业开办便利度，自2020年7月1日起，免费为新开办企业刻制印章一套，2022年以来共免费刻制公章637余套。二是设立志愿者服务岗。在大厅二、三楼设立志愿者服务岗，为来老年人、伤残军人等“特殊群体”提供帮代办、自助服务，每天接待人员到150余人。三是实行工业项目优惠减免政策。工业项目立项、供地、建设及验收各阶段涉及的行政事业型收费一律免收；政府性基金一律缓收；有偿服务型收费按照收费标准下限减半征收，定期经政务服务中心审核后，由市财政予以补贴，相关单位不再向企业收取任何费用。

（二）深入推进“一事联办”。

1、突出“高效办成一件事”，持续巩固提升“一事联办”事项办理成效。线上办理按照襄阳市统一安排，已复制推广39个“一表制”主题事项，提高事项办理效率。线下办理通过加强与相关部门协调沟通，围绕全生命周期服务链，按照自然人“从出生到身故”、企业“从设立到注销”，梳理个人全生命周期“一件事”联办事项25项，企业全生命周期“一件事”联办事项29项，实现53个联办事项可线下办理，截至目前政务服务大厅设置“一事联办”窗口36个，2022年以来，办件量为37966件。

2、扩展“一业一证”改革范围。扩大枣阳“一业一证”

改革综合效应，依托枣阳市“一业一证”试点改革经验，深入推动2022年“一业一证”19个行业改革工作。加大“一业一证”线上申请平台的宣传力度，方便群众企业办理业务；加强与“一业一证”涉及单位对接力度，建立由牵头单位设置受理窗口，涉及单位并联审批、共同勘验，行政审批局印发综合许可证的“一业一证”办理流程，通过流程再造，方便群众企业。截止目前，已发放“一业一证”试点改革我市已受理并发放营业综合许可证 301 件，平均跑腿次数压减73%、申请材料压缩37%，审批时间压减66%。

三、关于“深度开发‘两网’建设”的建议

（一）深化“一网通办”。我市用于政务服务的电子政务外网网络建设已实现省市县乡村（社区）五级联通。县乡村三级在湖北政务服务网上认领发布服务事项1169项，其中：市直依申请事项556项，公共服务事项399项，全市18个镇（办、区）依申请事项和公共服务事项已领取发布 174 项，557个行政村已领取发布40项；加快推进大数据和电子证照工作进程，目前已经完成 113 项不同证照事项的入库（截止目前已入库证照数据为223177个），电子证照、电子印章、电子档案在办理政务服务事项中调用率为97.99%；我市互联网+监管事项工作，共认领监管事项776条，完善检查实施清单776条，注册监管人员账号1905个，监管行为的事项覆盖率为87.34%，监管曝光台发布120条，监管动态发布147条，推送监管行为数据4854条；同时，加快推进统一受理平台应用，我市自建系统已完成不动产和房管系统的对接，目前正在积极推动公安户籍业务全面进驻到镇级服务大厅。

（二）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动各地

各部门政务服务事项全部纳入全国一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。加快全国一体化政务服务平台移动端建设，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，推进身份证电子证照、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照等高频电子证照在政务服务平台移动端汇聚，并在日常生产生活各领域中应用。在确保安全可控的前提下，发挥第三方平台渠道优势，拓展政务服务移动应用。

四、关于“持续推进就近办”的建议

（一）推动更多政务服务事项“就近办”。推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理，截至 6 月底，已梳理枣阳市本级高频政务服务事项 84 项下沉至镇级便民服务中心。推广 24 小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各地区整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理。

（二）坚持需求导向，群众视角，继续深化“跨区域通办”，实现政务服务高频事项“异地办、就近办、门口办”。一是深入推进“跨省通办”。按照“标准规范、相互授权、异地收件、远程办理、协同联动”的“跨省通办”政务服务模式。与河南省唐河县、深圳市福田区签订跨区域通办协议，目前已办理 28 件跨省业务。目前跨省通办已实现 2865 件业务办理。二是推动高频事项“襄十随神”区域通办。依托襄十随神政务服务交流平台，加强与其他兄弟县市区的工作交

流，在2021年126项高频事项互联互通的基础上，继续进行梳理，扩大事项通办范围，打破地域的限制，推动襄十随神政务服务一体化。截至目前，“襄十随神”区域性通办已办理7629件业务。三是实现“全省通办”。为推动高频事项实现全省通办，市行政审批局根据省政务办文件要求，对县乡级高频办理事项进行梳理，确定了157项“全省通办”的高频事项，印发了《关于落实高频事项“全省通办”的通知》，要求各单位及各镇（办、区）抓好落实。截至目前，“全省通办”已办理4454件业务。

最后，感谢您对我们工作的关心和支持，欢迎到市行政审批局检查指导工作。

枣阳市行政审批局

2022年7月12日

主管领导姓名　陈秀锋　联系电话　13597469116

经 办 人姓名　李俊昌　联系电话　15872229911

抄送：市政协提案委、市政府督察室

枣阳市行政审批局办公室　2022年7月12日