

安康市行政审批服务局

安行审函〔2021〕13号

安康市行政审批服务局 关于报送《安康智慧治理服务平台建设和推广 应用工作总结》的报告

市电子政务办：

按照《关于引发安康智慧治理服务平台建设和推广应用负面清单指标任务及考核办法的通知》（安政办函〔2020〕131号）要求，现将我局推进安康智慧治理服务平台建设和推广应用工作总结随文报来，请审阅。

安康市行政审批服务局

2021年2月4日

安康智慧治理服务平台建设和推广应用 工作总结

2019年7月1日,安康智慧政务服务平台正式上线运行,作为政务服务平台建设牵头单位,2020年我局全力推动平台升级完善,做好平台应用推广,现将具体工作情况汇报如下:

一. 工作成效

(一) 政务服务平台基础功能初步建成。

1. 市政务服务平台与省级平台实现数据联通。市县两级政务服务网作为全市政务服务网上办事的总门户,10273项政务服务事项全部进驻。政务服务网纵向对接省政务服务网,实现“网络、页面风格、身份认证、事项、办件信息、办事入口”六统一;横向对接各部门自建办事系统,“安康人社”“安康公安”“安康公积金”“工程建设项目审批”四个特色旗舰店进驻安康政务服务网,实现群众办事“一次认证、全网通行”。截至目前,针对省信息中心提出的深度功能性对接要求,我市已完成除“电子证照上报”“数据共享交换平台对接”外的11大类深度对接工作。2020年省对市“互联网+政务服务”平台建设五大考核指标全部完成。

2. 推动市县两级政务服务事项“上网办理”。安康市政务服务网、统一受理系统和业务审批系统共同组成了申请、受理、审批全流程“网上办”操作流程。市县两级政务服务大厅均已上线使用智慧政务服务平台“统一受理系统”,实行统一收件、物料、出证全流程操作,在部门推广使用“业

务审批系统”，在设置综合窗口的政务大厅能够为“一窗综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式提供平台支撑。目前，全市通过省级核验的网办事项达 5422 项，网上可办率为 93.68%，其中紫阳、岚皋、白河、石泉四县网上可办率达到 97%以上。

（二）专事专办，平台在推广中稳步升级。

1. 积极做好政务服务平台应用推广工作。成立“一网通办”工作专班，建立“办公、例会、通报”三项制度，召开专班例会和专题会议 20 余次，形成各类纪要文件 15 件。通过组织召开安康“智慧治理”服务平台系统操作集中培训和各部门单独培训，培训人员超过上千人次，提高工作人员业务操作能力。组织市直各部门开展“网上办”办件测试，推动部门使用业务审批系统。在市政务服务大厅设置自助电脑服务区，对可利用平台实现“网上办”的事项，安排专职工作人员指导群众企业通过政务服务平台“网上办”，切实提高平台使用率。对各县区、各部门平台系统使用情况定期通报，推动智慧政务服务平台规范运行的同时，积极收集意见建议促进平台不断升级完善。

2. 持续督促智慧治理项目组加快平台建设工作。对照省政务公开办下发的政府网站检查情况通报积极开展全面检查，对政务服务网反馈问题核实一个整改一个，按时整改到位，确保政务服务网安全高效运行。持续更新《安康市政务服务平台需求及问题清单》和《政务服务网专项问题整改清单》，坚持周例会制度，督促建行项目组完成需求完善及问

题整改 50 余条，完成本地事项库的升级改造，解决系统之间数据传送丢包、政务服务网事项办件材料不准、更新不及时等问题。结合实际应用需求，进一步细化政务服务平台建设完善需求，特别是效能监管系统、政务服务网套餐式办理、政务大厅数据分析展示、多渠道预约等热点需求，与建行项目组召开十余次专题讨论会，不断督促项目组加快二期方案立项实施。

3. 12345 便民服务平台按期迁移上云。按照相关工作要求，结合 12345 便民服务平台使用情况需要，我局在经过服务器环境确认、业务系统部署、多媒体工单网络渠道调试、数据库备份还原验证、软电话功能部署等各环节充分准备后，于 2020 年 11 月 12 日完成 12345 便民服务平台服务迁移上云。迁移完成后，平台在多用户迸发、数据处理、功能扩展、交互体验及综合运行性能方面得到优化。

4. 多措并举做好信用信息数据归集。把“双公示”工作列入重要议事日程，安排专人负责此项工作。根据“权力清单”抓好行政许可、行政处罚事项梳理和目录上报与公示工作。积极实施“双公示”目录编制工作。按照法律、法规、规章，结合权责清单以及本级政府关于调整、取消部分行政审批事项决定的相关文件，对行使的行政许可职权进行全面梳理。加强信用信息数据报送，对在履职过程中产生的行政许可信息进行全面梳理，将之前产生的“双公示”信息补报至市级信用信息共享平台，并持续做好后续信息归集公示工作。截至目前，已按要求完成“双公示”69 项行政许可目录

梳理，在市级信用信息平台上报数据 5558 条。

（三）创新服务方式，平台功能多渠道提升。

1. **“安新办”让群众“安心办”**。牵头组织汉滨区政务服务审批局、高新区行政审批服务局共同梳理城区高频办事项，以自然人办事、法人办事、工程建设项目审批三个维度的“树状图”形式，在政务服务网和政务服务大厅为企业群众提供线上线下条理清晰、直观易懂地咨询引导服务。

2. **政务服务“好差评”系统部署完成**。推动市县两级政务服务中心上线政务服务“好差评”系统，在全省率先完成省市“好差评”系统数据对接上报，按照现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，企业和群众每一次办理政务服务事项，均可进行一次评价，以真实有效的闭环评价体系倒逼服务水平提升，真正把评价的权利交到每一个办事人手中。自 11 月初上线以来，评价数据推送量稳居全省第一。

3. **推进“一网一线”融通，实现打电话能办事**。深入推进“12345+行政审批”“12345+政务服务”，推动企业和群众办事线上“一网通办”，线下“一号通办”的深度融合。依托政务服务网和 12345 热线，创新探索“打电话能办事”，实现对政府服务事项的咨询、查询和全程电话办。目前已对公益卡办卡、补卡、年审、移车服务、交通违章查询、企业信息查询、客运汽车购票、办事指南查询、麻醉药品和第一类精神药品购用许可、不动产信息查询等 10 件事项初步实现打电话即可办理，让群众足不出户享受更加优质便捷的服务。

二. 平台建设推广过程中存在的几点问题

(一) 项目建设合作机制有待改进。安康智慧政务服务平台属于中国建行扶贫援建项目，市政府与中国建行未就安康智慧治理项目确定具体的项目立项、建设、审核、验收、交付、上线的全流程机制，致使前期建行项目组已交付系统功能欠缺较多，未交付系统无具体建设范围和完工期限，造成工作推进过程中平台质量和建设周期把控无据可依，工作推动较为被动。

(二) “一网通办”数据共享工作推动有待加强。市数据共享交换平台未完成建设，现阶段无法承接国办、省厅等上级部门开放的共享数据，无法汇聚沉淀市县部门政务信息数据，为一体化政务服务平台提供统一的数据支撑。房管、不动产、公积金等市级自建业务办理系统之间也相互封闭，未实现数据共享。

三. 下一步工作打算及建议

(一) 加快推进平台二期开发建设。与建行项目组尽快确定二期建设方案及工作排期，围绕“一件事一次办”并联受理审批系统、效能监管系统、大厅数据分析展示系统、预约系统、审管联动系统等新建系统，以及政务服务平台与数据共享平台、信用安康平台等对接工作，加大调研力度，广泛收集意见，制定切实可行的平台建设方案，组织相关专家对方案进行审核评估，严格按照建设方案和工作排期推进平台建设。

(二) 建立健全平台建设管理各项制度。进一步明确一

体化政务服务平台援建的内容范围、建设边界、时间节点、各方职责，建立以项目组、大数据公司、使用单位为主体的项目建设、开发、测评、应用联动机制，为项目建设开发提供制度保障。

（三）加大政务平台推广应用力度。紧抓省级事项库更换机遇，组织协调各县区、各部门开展事项标准化梳理，完善政务服务平台事项维护制度，对实体大厅和网厅事项加强管理维护，确保线上线下办事指南统一可行。加快推动“安新办”政务服务导办系统与政务服务网的深度对接，引导群众使用政务服务网做好事前导办，不断提高平台使用率。

（四）建议平台数据存储本地化。安康智慧政务服务平台现有系统数据均部署存储在“建行云”平台，我市对平台收集到的数据资源无法掌控，建议协调中国建行将安康智慧治理平台数据迁移至安康政务云，以方便系统后期维护。