

# 《政务服务每周传递》

- 行业热点分析
- 政策环境
- 北京动态
- 地方经验



欢迎关注

数邦客

官方微信公众平台

## 目录

行业热点分析.....	3
【不应让政务服务热线变“冷线”】.....	3
政策环境.....	4
【国务院公布关于在线政务服务的若干规定】.....	4
【山东出台“一窗受理·一次办好”改革措施】.....	4
【海南印发审批服务综合窗口受理改革实施方案】.....	5
北京动态.....	6
【北京企业开办“一天拿照、当天全办成”】.....	6
【北京市二手房买卖实现当日办结领证】.....	6
地方经验.....	7
【海南“全省通办”解企业注册登记难题】.....	7
【山东省烟台开发区制定便民利企 10 条举措】.....	7
【陕西西安今年将打造“15 分钟政务服务圈”】.....	8
数据产业部简介.....	8

# 行业热点分析

——关注热点，剖析事件

## 【不应让政务服务热线变“冷线”】

政务服务热线是受理公众通过电话、信箱等向政府表达诉求的重要渠道，是政府与广大公众沟通互动的重要平台，也是优化经济发展环境、提升城市核心竞争力的重要保障。

自1983年沈阳开通国内首部市长热线至今，我国政务服务热线已历经了30多年的发展。在发展初期，政务热线规模较小、功能单一，大部分地方的政务热线设备、人员、受理事项等都较为有限，主要作为群众投诉举报的渠道。随着公众对政务热线的使用和认可度不断提升，中央部委和地方政府逐步在110、119、120等紧急服务热线之外，相继开通了12345、12348、12358等专线，成为公众咨询投诉的重要渠道。接着，北京、济南、广州、杭州等城市为打造便民高效的服务型和回应性政府，在原有市长热线的基础上实现了城管、市政、工商、供电等多条服务热线整合，实行“一号对外、多线联动、集中受理、分类处置、统一协调”的工作机制，为公众提供政府信息、政策法规、办事指南咨询、受理群众诉求、接受群众监督、收集整理社情民意和社会动态、开展民意调查以及求助建议等服务，大大提高了政府热线服务的便捷性和效率。

然而，近期据《工人日报》报道，山东有一些群众反映，在拨打12345政务服务热线无法给出明确答案的情况下，想通过政务服务热线转接相关职能部门进一步了解时，接线员表示不能直接联系部门咨询电话，只能通过平台转办，并称需要数个工作日才能回复。实际上，山东群众的这种反映并非个案，在甘肃兰州曾先生也遇到过类似情况。他想向市政务服务中心咨询大病救助和长期门诊在哪办理、如何办理，便拨通了市政务服务中心咨询电话，热线人员不耐烦地告诉他一个电话后，便直接挂断电话。曾先生按照此电话拨打过去，一位市计生委的工作人员告诉他电话打错了，应该查询市医保窗口的电话咨询。曾先生只好再次拨打市政务服务中心咨询电话，但此时电话却处于占线状态。直至下午5点下班，该电话一直占线，未能打通。对此，曾先生希望该电话，“咨询服务能通畅，工作人员态度能好转。”

十九大报告明确提出要“建设人民满意的服务型政府”，构建服务型政府是贯彻为人民服务宗旨，推进政府改革的目标。与政务大厅、政务网站等其他政务渠道相比，政务热线在求助的便捷性、沟通的充分性、诉求的有效性和受众的普惠性等方面具有自身独特的优势。第三方评估平台监测结果显示，全国政务热线能“清楚解释政策法规”的比率较低；大部分城市热线的发展定位仍主要是回应群众诉求，与政府其他部门的联动仍不足；解决群众反映的问题“力不从心”，影响了政府公共服务的供给效率和质量。

政务服务热线由“热”变“冷”，背后究竟是形式主义在作祟，还是政府部门懒政怠政的结果？这个问题值得深思。细节决定成败，细节也透露真相，一个连咨询电话都搞不好的政府部门，其公共服务能力与为民服务意识不免令人质疑。

国脉互联（GOVMADÉ）数据产业部研究团队认为，政务服务热线作为“互联网+政务服务”体系门、网、线、端、点中的重要一环，需要针对新形势下出现的新问题，创新工作思路，进一步明确自身定位，完善运行机制，改进服务方式，强化人员配备，及时回应老百姓关切，全力塑造人民满意的服务型政府形象，让热线始终保持其应有的“热”度。

# 政策环境

——把握国家、地方政策形势变化

## 【国务院公布关于在线政务服务的若干规定】

4月30日，国务院公布《国务院关于在线政务服务的若干规定》，明确了以下几方面内容：

一是明确一体化在线平台建设的目标要求和总体架构。国家加快建设一体化在线平台，实现政务服务事项全国统一、全流程网上办理，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，依托一体化在线平台推进线上线下深度融合。二是明确一体化在线平台建设管理的推进机制。国务院办公厅负责牵头推进国家政务服务平台建设，推动建设一体化在线平台标准规范体系、安全保障体系和运营管理体系；省、自治区、直辖市人民政府和国务院有关部门负责本地区、本部门政务服务平台建设、安全保障和运营管理。三是明确政务服务原则上应在线办理。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当按照国务院确定的步骤，纳入一体化在线平台办理。四是明确政务服务事项办理的基本要求。建设全国统一身份认证系统；编制办事指南，明确政务服务事项的受理条件、办事材料、办理流程等信息；通过数据共享能够获得的信息，不得要求企业和群众另行提供；不得将企业和群众提交的办事材料用于与政务服务无关的用途。五是明确电子签名、电子印章、电子证照、电子档案的法律效力。（来源：经济日报）

## 【山东出台“一窗受理·一次办好”改革措施】

5月7日，山东省人民政府办公厅发布《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》的通知（以下简称《通知》），提出2019年10月底前，基本完成市、县、乡三级全领域无差别“一窗受理”试点，统一受理，一次收件，进行一次录入、自动分发、并行办理，2020年全面推开。推动各级政府门户网站和部门网站与山东政务服务网实质性融合，2019年10月底前，省政府门户网站完成改版，逐步推动各市和部门网站完成整合。进一步完善“爱山东”APP功能，2019年年底，群众日常所需的社会保障、卫生健康、交通出行等领域高频服务事项基本实现掌上办理。

《通知》要求，2019年年底，在各级政务服务中心设立帮办代办窗口，全面推行无偿帮办代办。探索为企业和群众提供错时、延时服务和双休日、节假日办理通道。对重点区域、重点项目提供个性化、定制化服务。

《通知》指出，要培育壮大中介服务市场。放宽准入条件，取消部门规范性文件设定的区域性、行业性中介服务机构执业限制；将企业信用纳入信贷审批、政府采购、工程招投标、土地出让等审批服务程序，推进信用信息与审批服务、监管处罚有效衔接。（来源：大众网）

## 【海南印发审批服务综合窗口受理改革实施方案】

5月5日，海南省政府印发《海南省审批服务综合窗口受理制改革实施方案》（以下简称《方案》），要求通过实行审批服务综合窗口受理制改革，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，实行受理、审批、监管相互分离和相互制约，授权省政府政务服务中心设立综合受理窗口，负责审批服务事项的统一受理接件。

《方案》要求，完善省级政务服务咨询综合集成服务模式。按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的要求和行业分类、部门业务关联原则，整合政务大厅原有窗口，设立综合受理窗口、出件窗口和引导咨询窗口，原审批服务前台人员转移至后台审批、制证等。大厅分设企业开办、投资建设工程项目审批和联合验收、国际投资单一窗口、民生教育服务等业务受理服务区；对暂时不宜实行综合窗口受理的事项，报省行政审批制度改革领导小组同意，安排专窗受理。

《方案》提出，在受理环节，综合受理窗口严格按照受理清单进行收件受理；在审批环节，各审批人员接收材料后，应直接进入审批程序，在规定时限内完成审批，并将审批结论推送到综合出件窗口；在出件环节，综合出件窗口收到审批结论后，敦促各审批职能部门在3个工作日内将审批结果材料送至出件窗口。（来源：海南日报）

# 北京动态

——及时捕捉首善之区政务动向

## 【北京企业开办“一天拿照、当天全办成”】

5月6日，北京市政务服务管理局召开北京市优化营商环境政策2.0版新闻通气会，市规划自然资源委、市住房城乡建设委、市税务局、市市场监督管理局、人民银行营业管理部、市商务局等9部门联合介绍涉及企业开办、纳税等10个指标相关营商政策的亮点。

从4月开始，北京市企业开办时间再提速。对于开办企业的申请人，市场监管部门将1天内予以核准，并颁发电子营业执照，发票申领由限时办结“升级”为即时办结，企业设立后可当日一次性获取营业执照、免费公章和发票。

北京市市场监督管理局副局长方葆青介绍，通过推进企业开办全程网上办理，开发新版“e窗通”市级企业开办网上服务平台，推广电子营业执照应用，进一步重构网上服务，将企业申请营业执照、刻制公章、领用发票及“五险一金”用工信息采集等企业开办过程中可能办理的事项全部纳入“e窗通”平台。作为与纸质营业执照具有同等法律地位的企业身份认证，北京正在向着实现电子营业执照“一照通行”的目标迈进。

北京市税务局总审计师雷彤介绍，4月起，对符合条件的新办企业初次申领发票，不再事前查验，系统将按文件规定的初次申领发票最高持票总金额自动审批（核准）增值税发票，当日即时办结。（来源：北京日报）

## 【北京市二手房买卖实现当日办结领证】

近日，北京市财政局会同市规划自然资源委开展不动产登记审批服务便民化改革，在前期实现不动产登记收费网上支付后，又在北京市朝阳区和通州区试点开通二手房登记微信和支付宝缴费。目前，对于办理二手房等不动产登记的市民来说，在朝阳和通州先提交不动产登记申请材料，不动产登记系统与非税互联网缴费平台自动对接，财政非税系统发送缴费通知短信，申请人点击短信中的缴费链接，登录手机版支付平台，选择微信、支付宝、网上银行等或自助终端缴费或访问网上办事服务平台网站扫码即可完成缴费。

此外，北京市相继出台了《不动产登记、房屋交易及税收征管领域办事“一网、一门、一次”服务规则（试行）》、《关于进一步便利企业群众办事优化不动产登记领域营商环境的通知》、《北京市不动产登记信息网上查询规则》等政策。在“一网、一门、一次”方面，市民只需线上登录一个网站申请，经各部门联合预审合格后，线下前往综合服务窗口，当日即可办结领证；减少申报材料方面，对群众买卖、赠与房屋通过“一窗办理”方式办理网签、缴税及登记的，各部门只共同收取一套申请材料，且无需提供相关申请材料的复印件；不动产查询方面，市民不出家门就可以查询不动产登记信息。（来源：北京日报）

# 地方经验

——分享省市、地方优秀经验

## 【海南“全省通办”解企业注册登记难题】

今年以来，随着海南自贸区制度创新的其中一项成果——商事登记“全省通办”制度的实施，越来越多的商事主体体会到海南商事登记的便利化、人性化、智能化。企业登记注册在全省不受地域管辖限制，网上自主申报无需现场办理，实现了“一次不用跑”。

于今年1月1日起正式施行的《中国（海南）自由贸易试验区商事登记管理条例》（以下简称《条例》），最重要的制度创新就是在全国率先推行商事登记“全省通办”。为确保《条例》的贯彻施行和海南全省商事主体自主申报登记实现“全省通办”，省市场监督管理局创建海南商事主体登记平台（海南e登记），该平台于今年1月2日正式上线。

“全省通办”制度，即商事主体在全省统一的登记平台（海南e登记）上随时随地自主申报登记，由海南e登记自动审核通过，当场登记并生成加载统一社会信用代码的电子营业执照。特别情况需要核验的，由海南e登记在全省随机选派注册官在平台上按照统一审查标准三个工作日内进行核验。省人民政府市场监督管理部门作为唯一登记机关，统一核发营业执照。市、县（区）、自治县市场监督管理部门不再现场受理商事主体登记业务，但保留登记窗口，为申请人提供登记咨询、引导、协助办理等服务，方便申请人就近办、异地办。（来源：海南日报）

## 【山东省烟台开发区制定便民利企10条举措】

深化“放管服”“一次办好”改革，山东省烟台开发区再出实招，制定了《烟台开发区优化窗口服务便民利企十条措施》，包括完善提升预约服务、扩展深度延时服务等，解决群众反映较为集中的“上班时间没空办事，下班时间无处办事”“业务复杂事难办”等问题。

完善提升预约服务，实现所有事项均可午休预约办理；扩展深度延时服务，对到下班时间尚未办结的业务，严格落实延时服务；优化上门服务，针对老弱病残孕等特殊群体主动提供上门服务；全面开展“一对一”服务，对全区引进的高层次人才、专家人才及其他特殊人才提供“一对一”服务；按需提供订制式服务，对个别体量大、涉及面广、时间紧的服务事项，采取“专场办”“集中办”等形式；复杂事项提供预审服务，提供不动产登记、税务、商事登记、公积金等热点难点焦点业务的预审服务；强化在线即时服务，利用“烟台开发区政务服务中心”微信公众号开展在线即时服务；拓展24小时自助服务，开通不动产查询业务；深入实施免费代办服务，对纳入全区“三重”工作范围的事项，以“专班办”的形式提供免费代办服务；丰富畅通投诉渠道，大厅增设投诉受理台、24小时政务服务投诉热线等。（来源：水母网）

## 【陕西西安今年将打造“15分钟政务服务圈”】

5月6日，西安市政府关于优化营商环境工作情况的报告显示，西安市围绕企业开办、工程建设项目审批、获得水电气暖等重点环节，持续减环节、减材料、减时限、减成本，各项指标均跻身“全省标杆、全国一流”。今年西安市将着力建设“15分钟政务服务圈”，确保年底前市民个人办理事项50%就近可办。

开办企业平均办理时间由14.1天压缩至2.7天。办电时间由原来的14个工作日缩短至7.15个工作日。用水报装实行“3210”服务模式，即：办理时限3个工作日，办理环节2个，办理材料1件，所有接水用户实行0收费。用气报装由7个环节简化至2个环节，提交材料由原来的6份减少到3份，办理时限由56个工作日缩短至28个工作日以内。

西安市加大执法力度，规范涉审中介服务，181家中介机构通过注册审核并在西安市中介服务超市上线，取消涉企业经营服务性收费项目34项，取消收费金额3.5亿元。持续开展市场秩序整治，查处商标侵权案件444件、食品药品案件3456件；查处网络违法案件214件。

今年，西安市将全力加快“最多跑一次”改革项目建设，年底前，实现500个以上“一网通办”高频事项上线运行。以镇(街道)和村(社区)为单位，布局建设“15分钟政务服务圈”，确保年底前市民个人办理事项50%就近可办、30%可“全城通办”。(来源：西北信息报)

## 数据产业部简介

国脉数据产业部，是国脉集团旗下的专业数据服务提供机构。创新提出“数据服务+数字经济”的“双数”发展战略，聚焦“数据评估、数据分析、数据建模、数据治理、数据标准、数据应用和数据顶层设计”的“7D”数据业务、数字经济规划咨询及会议培训服务等，拥有数据基因、营商通、仓颉数源、国策数据和水巢DIPS等多款软件产品和《数字经济每日参考》、《数字经济观察》和《政务服务每周传递》等知识服务产品，运营数邦客(www.databanker.cn)大数据行业专业平台。长期为数字政府建设和数字经济发展提供专业的咨询规划和数据服务，广泛服务于各地经信委、大数据局、政务服务管理局、信息中心、企事业单位和金融机构等。欢迎垂询---合作、购买和投资服务！联系方式：刘丹(010)82617379-814、(010)68882870-814。