

# 安顺市政务服务中心

# 提升『软实力』

# 擦亮『硬名片』

向淳

## ■ 创新模式 政务服务惠企利民

“以前退税要跑省城，费时费力，现在家门口就能轻松办理。”今年4月下旬，以前长期在贵阳和安顺之间往返办理相关业务的市民金阳，惊喜地发现现在到安顺市政务大厅办理跨境贸易退税业务，只需几分钟就可以办理妥当。

从“跑省城办事”到“家门口办事”，安顺市搭建跨境贸易“直通车”为办事企业群众带来便利新体验背后，正是安顺市政务服务改革不断向纵深推进的积极探索。

十年来，安顺市政务服务中心以深化“放管服”改革为抓手，围绕破解企业和群众反映的办事难、办事慢、办事繁的痛点堵点问题，推动数字政务服务全方位变革，全力当好企业“服务员”、群众“贴心人”，用有速度、更有温度的政务服务，助力安顺经济社会高质量发展，奋力书写新时代政务服务“安顺答卷”。

今年以来，安顺市政务服务中心大力推进政务服务“一网通办”“全程网办”和“数据汇聚”工作，截至目前，已实现政务服务事项100%“一网通办”，市本级“全程网办”事项数877项，实现医保、人社、交通、税务、工改、自然资源、税务、公积金

党的十八大以来，安顺市政务服务中心通过优化政务服务，便利企业群众办事生活。“跨省通办”、个性化政务服务等创新模式便民利企，“一窗通办‘2+2’模式”改革深入推进，12345热线让企业群众反映强烈的“急难愁盼”有效解决……政务服务越来越标准化、规范化、便利化，越来越多的“马上办、网上办、一次办”，让安顺群众办事越来越便利，获得感幸福感越来越强烈。

等行业自建系统与贵州政务服务网系统互联互通，77个电子证照种类、99万余个电子证照全量汇聚贵州政务服务网，让群众办事只需进一门、取一号、到一窗高效办成事。

数据显示，今年上半年，安顺市县级以上政务服务大厅前台窗口由原来629个缩减至331个，缩减47%；窗口前台服务人员由857人缩减至543人，缩减36%，群众往返跑窗口次数减少50%，改革初见成效。

“每次来市政务服务中心办理事项，都得到窗口工作人员的热情服务。”有感于办事方便快捷，贵州恒信睿为信息技术有限公司负责人特意送来一面锦旗，为安顺市政务服务大厅的办事速度和服务温度点赞。

推动事项进驻全覆盖。安顺市政务服务大厅进驻42家市级部门，实现本级依申请六类权力事项及公共服务事项100%进驻政务服务大厅办理。

推动全省通办再增效。贵州省“全省通办”改革推行以来，安顺市与省地震局、省气象局、省药监局、省应急厅结对，协助省级完成“贵州省市县三级标准化事项清单”梳理工作，确保全省事项“一个标准”对外办理，省内不同市州、区县的业务100%可

## ■ 数字赋能 打造智慧政务服务

“你好！请问你需要办理什么业务？”“我想办理三代社保卡更换。”“好的，请稍等……”今年9月30日，前后不到4分钟，家住安顺经开区玄铺镇板凳山村村民潘先生在家里通过“贵人视频办”，顺利完成该业务事项申请办理流程，成为安顺市政务服务中心“贵人视频办”上线以来的首个办件。

自今年9月20日成为全省9个市州首家“贵人视频办”试点地区以来，安顺市政务服务中心秉承“贵人服务”理念，积极探索创新政务服务模式，整合线上线下资源，在市政务服务大厅法人、自然人开设“贵人视频办”专窗，为办事企业群众提供多元化、个性化、贴

心暖心的高质量政务服务，开启安顺市政务服务全新服务模式。

办事多窗跑、来回跑、流程不清楚……过去，这些都是企业群众办事的焦心事。

现在，变“群众跑”为“数据办”。打通部门之间信息孤岛，实现数据实时共享，最大限度减时间、减环节、减材料、减跑动，不断提升“一网通办”办事效能。贵州政务服务网安顺市站点已覆盖市县乡村四级部门1592家，进驻依申请政务服务事项72518项，政务服务事项可网办率100%。开通全省通办、营商环境、企业开办、纳税服务、跨省通办、通电服务等20个专区，实现619项办理事项、599项查

## ■ 服务升级 优化营商环境

今年8月3日，安顺市“政务服务+邮政”启动仪式在安顺经开区邮政支局举行。此次揭牌运营的10个邮政网点和该市微政务“政邮”服务专员，将为安顺市企业、个体工商户和办事群众提供个体工商户和社会团体设立登记、业务变更、注销和信息查询等一揽子服务；为执业药师提供首次注册、延续、变更、注销注册和注册证遗失补发、换发等首批18项高频业务服务。

同时，还能实现企业印制发票审批等全省通办事项和农民专业合作社设立、变更、注销登记等跨省通办服务。

今年以来，为创优安顺市营商环境，安顺政务服务中心和中国邮政集团有限公司安顺市分公司在原有合作基础上，达成搭建“微政务服务站点”服务渠道等两个方面、5项服务项目合作，按照合作内容，选取了首批10个城区邮政网点，为企业群众提供4000余项跨省通办和全省通办事项“上门办”“就近办”，并将逐步拓展到全市范围，填补政府部门节假日服务空当，切实打通政务服务“最后一公里”。

营商环境就是生产力，就是竞争力。自2014年省级政务服务中心挂牌成立以来，按照上级部门部署，安顺市政务服务中心坚持守正创新、改革先行的理念，凝聚改革共识，陆续推出了“一网通办”“一窗通办”“全省通办”“跨省通办”“一证通办”等系列改革举措，实实在在的践行了以人民为中心的发展思想，为持续优化营商环境、建设幸福美好新安顺提供了有力保障。

2021年9月，全省“一窗通办”“2+2”改革试点名单公布，安顺市本级、关岭自治县入选31个试点。随即，安顺市政务服务中心对标高标准、锚定新目标，将为民情怀贯穿政务服务始终，持续提升政务服务效能，精心擦亮“贵人服务”政务服务品牌，构建“标准化、规范化、便利化”政务服务体系，着力优化营商环境。

当前，安顺探索全力服务企业、服务项目、服务创业“惠企三服务”政务服务发展突破，精心打造“15分钟政务服务圈”——

## ■ 精心服务 解决“急难愁盼”

2022年9月，第六届12345政务服务便民热线大会上，安顺市12345热线荣获“2022年12345政务服务便民热线优秀案例典范”之“服务精进典范”和“公共服务骏马典范”两项殊荣；2022年9月23日，由中国信息协会、中山大学政治与公共事务管理学院、中山大学公共管理研究中心主办的2022年（第四届）全国政务热线发展高峰论坛暨政务热线服务质量评估报告发布会上，安顺市12345政务服务便民热线获得“2022年度服务企业优秀单位”……

如今，有困难就拨打安顺市12345热线，已成为安顺市民习以为常的事情。

自2019年11月安顺市12345热线开通以来，按照“政府服务总客服，联系群众桥头堡”总要求，除110、119、120、122等紧急热线外，安顺市接听政务服务便民热线实现一个号码服务。

目前，根据话务量配备服务团队46人，话务接通率提高至95%以上。除电话受理渠道外，还增设了微信公众号、热线网站、微博、短信等多渠道热线服务，方便企业群众选择便利的渠道进行诉求反映，为企业群众提供7×24小时政务咨询、政策解答、投诉举报等服务。

依托健全的运行管理体系，安顺市12345

热线接听即办真正实现闭环运行，确保“事事有回音、件件有落实、效果有反馈”。

数据显示，截至今年9月30日，安顺市12345热线开通以来，共受理超过60万件民意诉求，一件件困扰企业群众的操心事、烦心事、揪心事得到及时解决。

服务企业群众，没有最好，只有更好。今年6月14日，安顺市召开12345热线、政务服务重点指标专题调度会，要求全市各级各部门对标重点任务，要以深化12345热线标准化运行改革为载体，着力抓好热线“三涉”诉求处置调度，特别是针对涉访、涉稳、涉众诉求，一定要高度重视、快接快转、高效处置。

市级推动“指挥棒”，安顺各县区结合实践迅速响应、积极落实：

——6月15日下午，西秀区组织热线处置单位召开12345热线2022年上半年运行情况专题调度会，要求在今后工作中，西秀区要抓牢抓实12345热线工作，听民声、解民忧，限期内解决群众提出的合理诉求，使热线真正成为值得企业群众信赖、托付、期盼的“连心线”“暖心线”。

——6月17日，关岭自治县召开12345热线工作专题调度会，提出要抓好下半年12345

在安顺市任意一家政务大厅实现代收代办。截至目前，安顺市“全省通办”事项办理量位列全省市州级第2名。

推动跨省通办再提质。安顺市各地携手加盟了跨省通办“云上办”联盟，与21省区48州市203区县建立“跨省通办”合作关系，市县还分别与浙江、广东等劳务输入输出地、东西部协作等地区建立“跨省通办”合作关系，有效破解了企业群众跨省办事的难题。得益于流程再造、办理简化，安顺市广大外出务工人员异地就医备案、异地居民身份证换领、补领等事项成为办理热点。

和十年前相比，如今到安顺政务服务中心办理事项，享受到的更多是全生命周期式服务、“跨省通办”、个性化政务服务等一系列标准化、规范化、便利化措施带来的方便与快捷。

询事项“指尖办、移动办”，服务精准性、个性化水平大幅提升。

近年来，安顺市政务服务中心借用现代科技手段，不断创新便民举措，让群众办事不再难、不再烦。

安顺市作为今年全省工改行政审批系统融通试点，为强化业务协同联动，破除数据壁垒与信息孤岛，推动信息互联互通有序共享，发挥数据赋能在简政放权、放管结合、优化服务过程中的积极作用，围绕“互联网+政务服务”，推进工改行政审批系统与贵州政务服务网互联互通，实现工改业务“一窗一网通办”。

打造“我比人家办得快，我比人家办得好”政务服务新体系；

探索在企业开办“一日办结”基础上，实行“企业点单，政府上门”服务模式，推进重点项目、重点企业加快落地；

依托事项下沉建立“政务服务+邮政”服务模式，整合人社、医保、税务、水电气讯视、涉农事项等高频服务，市域内形成“15分钟政务服务圈”，通过直办、帮办、代办等方式，让企业群众办事更安逸；

一系列特色创新服务惠企和便民实招，让企业和群众得到更多获得感和幸福感，企业群众纷纷点赞。

企业群众称赞的背后是安顺政务服务中心流程能减则减，服务一优再优，“减”与“加”的辩证法换来营商环境优化。

2021年，安顺市“政务服务”指标从2020年全省第9位提升至2021年全省第2位，评估受访企业对安顺市“政务服务”指标的满意度排名全省第2位。

热线工作的落实，按时保质完成工单办结，确保12345热线平台工单的办结率、满意率要达到97%以上。

接下来，安顺市各级各部门将逐一抓好年度12345热线、政务服务工作工作落实，确保12345热线平台工单的办结率、满意率要达到95%以上，按时保质完成“一网通办”改革全程网办70%以上，“一窗通办”改革事项占比达到100%，完成“跨省通办”事项全部落地的有关具体任务。

“新国发2号文件指出，要深化‘放管服’改革，全面优化营商环境，加快打造政务服务‘一张网’，打通部门间的数据壁垒，实现政务服务更大范围‘一网通办’。”安顺市政务服务中心主任白庆华表示，中心将探索把民生服务、政策服务、信息服务、金融服务等纳入政务服务网，实现政务服务网在各行业领域及市县乡村“一张网”全覆盖。

## 安顺市12345 政府服务热线 政府服务总客服 联系群众桥头堡

如今，有困难就拨打安顺市12345热线，已成为安顺市民习以为常的事情。



↑ 2021年6月1日，安顺市政务服务中心举行2021年度优秀进驻窗口及人员颁奖活动。



↑ 让群众办事只需“进一门、取一号、到一窗”高效办成事。

和十年前相比，如今到安顺市政务服务中心办理事项，一系列标准化、规范化、便利化措施带来方便与快捷。

口16 综合受理窗口15 综合受理窗口14 综合受理窗口13



截至目前，安顺市“全省通办”事项办理量位列全省市州级第2名。

（本版图片由安顺市政务服务中心提供）