

平顶山市湛河区政务服务第三方评估报告

（2022 年度）

河南大学中原发展研究院

2023 年 4 月 25 日



平顶山市湛河区政务服务第三方评估报告

（2022 年度）

一、背景和意义

优化营商环境是中国政府根据新形势新发展新要求作出的重大决策部署。习近平总书记在中国共产党第二十次全国代表大会报告中强调，要完善产权保护、市场准入、公平竞争、社会信用等市场经济基础制度，优化营商环境。2022 年政府工作报告继续提出，要围绕打造市场化法治化国际化营商环境，持续推进“放管服”改革。近年来，尽管面对疫情冲击、经济下行压力增大等不利因素，中国优化营商环境工作仍取得了一定成效。

2022 年 2 月，国务院印发《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）提出，持续优化政务服务是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。

目前，受全球疫情持续影响，世界经济复苏动力不足，大宗商品价格高位波动，外部环境更趋复杂严峻和不确定。中国经济发展则面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压

力，消费和投资恢复迟缓，稳出口难度增大，中小微企业、个体工商户生产经营困难等问题。因此，进一步提升政务服务能力、优化营商环境、激发市场活力，仍是当前需要持续关注的重大问题，营造一流营商环境任务艰巨、意义重大。

二、评估方法

本次评估综合运用问卷调查、实地调研、企业座谈、对比分析及文献分析等方法。

（一）问卷调查。

2023年1-3月，平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局委托河南大学中原发展研究院，组织开展2022年度平顶山市湛河区政务服务第三方评估工作。调查对象样本主要由平顶山市湛河区市场监督管理局和政务服务大数据管理局提供。因常态化疫情防控影响，本次调研主要通过电话回访形式开展，共计电话回访有效企业数20775余家，占当地市场主体比例约39.96%。其中：曹镇乡企业599家，姚孟街道1362家，九里山街道3511家，南环路街道3218家，河滨街道320家，北渡街道857家，荆山街道135家，马庄街道4958家，轻工路街道5563家，高阳路街道252家。

（二）实地调研。

2023年1-3月，河南大学中原发展研究院联合平顶山市湛河区政务服务社会监督员团队分别到湛河区政务服务中心、10个乡（街道）便民服务中心、53个村（社区）便民

服务站（平顶山市湛河区辖区村（社区）共计 104 个，此次评估按照 50%以上比例进行随机抽选），得到各级各部门积极配合和大力支持。

（三）线上座谈。

2023 年 1-3 月，为在做好疫情防控的同时稳步推进政务服务评估工作，评估组联合平顶山市湛河区优化营商环境办公室举行线上政务服务评估调研，与 30 余家辖区规上企业进行座谈，掌握并丰富了一手资料。

（四）对比分析。

评估组选取《2021 年度河南省营商环境评估报告（平顶山市湛河区分报告）》相关数据与 2022 年度情况进行横向、纵向比较研究，从而获得不同地区、不同行业（传统制造业、数字经济企业、建筑业、服务业等）及不同性质企业（国有及国有控股企业、私营企业、中小微企业等）间的动态变化状况，以及在日常生产生活中对平顶山市湛河区整体及个性化政务服务需求变化的差异与趋势。

三、评估指标

评估指标体系主要参照《国务院关于进一步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）工作体系。一级指标为政务服务标准化、规范化、便利化 3 项；二级指标为事项标准化、事项动态管理机制、“三级三十二同”情况、服务标准体系建设、审批服务行为规范化、实体

大体标识统一化、“一窗受理、综合服务”运行情况、“三集中、三到位”、政务服务线上线下融合情况、政务服务“好差评”运行情况、集成服务、政务服务“就近办”、政务服务基层延伸、为老服务等 14 项；三级指标主要针对区直各政务服务相关部门、区乡（街道）村（社区）三级政务服务机构，制定个性化评估指标。

四、评估情况

（一）组织保障。

通过综合评估，平顶山市湛河区各级各部门对优化营商环境、提升政务服务能力普遍高度重视。区级主要牵头机构主要是平顶山市湛河区“放管服”改革工作领导小组办公室、平顶山市湛河区优化营商环境工作领导小组办公室，政务服务能力提升日常工作主要由平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局统筹协调推进。区级政务服务中心、10 个乡（街道）便民服务中心、104 个村（社区）便民服务站政务服务机构已实现全覆盖，并配备专职服务人员编制队伍。全区承担政务服务工作的区直部门共计 28 个，并配备专职审批或服务专职人员及分管负责人队伍。

（二）深化改革。

1、实体大厅服务优化升级。截止 2022 年底，平顶山市湛河区向社会公布各类政务服务事项共计 1261 项，其中：公共服务 275 项，行政许可 576 项，行政给付 67 项，行政

确认 139 项，行政奖励 40 项，行政裁决 4 项，行政检查 1 项，行政征收 39 项，其他职权 120 项。

平顶山市湛河区政务服务事项基本目录

单位	事项数	单位	事项数	单位	事项数	单位	事项数
湛河区发改委	23	湛河区市场监督管理局	40	湛河区财政局	3	湛河区民政局	62
湛河区卫生健康委员会	170	湛河区应急管理局	16	湛河区人力资源和社会保障局	139	湛河区新闻出版局	12
市自然资源和规划局 湛河分局	4	市生态环境局湛河分局	30	市公安局湛河分局	102	湛河区税务局	78
湛河区残疾人联合会	7	湛河区档案局	3	湛河区交通运输局	88	湛河区商务局	14
湛河区社会保险事业局	63	湛河区医疗保障局	54	湛河区住房和城乡建设局	6	湛河区教育体育局	35
湛河区金融工作局	22	湛河区科学技术局	7	湛河区民族宗教事务局	20	湛河区农业农村和水利局	144
湛河区司法局	18	湛河区统计局	7	湛河区退役军人事务局	40	湛河区文化广电和旅游局	104
				合计：1261项			

数据来源：平顶山市湛河区政府门户网站

评估期间，平顶山市湛河区级政务服务中心已全面推行“一窗受理、综合服务”工作机制，共设置 1 个综合性窗口、1 个社会事务综合窗口、1 个医保社保综合窗口，以及企业开办、房产事务、税务、民政事务、医疗卫生等 5 个部门综合窗口，覆盖辖区全部 28 家政务服务部门除负面清单外的全部政务服务事项。其中：涉及平顶山市湛河区金融工作局、新闻出版局、科学技术局、统计局、档案局、财政局等 6 家单位的 54 项低频政务服务事项全部采用授权方式进驻综合受理窗口，整体事项进驻率较 2021 年度提升 58.1%，部门进驻率提升了 73.6%。此次，还新增设置水电气暖、全省通办、跨省通办、“一件事一次办”、潮汐窗口等特色服务功能。整体“一站式”服务水平得到了明显提升。

2、“不见面审批”改革取得实效。平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局负责全区网上政务服务平台建设发展，通过建设“数字湛河”政务信息化平台，有效汇聚辖区企业、人口、空间地理、电子证照等数据要素信息，全面支撑审批制度改革。通过在区级政务服务中心建设24小时自助服务区，在辖区银行等金融网点、综合性商业服务场所投放政务服务自助一体机等举措，综合集成个人和法人办事营商、政务服务、公共资源、便民服务等政务服务便利化需求，以综合性窗口改革为契机，推动“不见面审批”服务的便利性逐渐体现。

3、优化审批流程。为不断优化营商环境，推动企业快速落户、项目早日落地，平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局联合区市场监管、发改、自然资源和规划、生态环境等决策部门，以及辖区涉及项目建设的相关乡（街道）经广泛征求意见并进行科学论证，全市首创开展“权限外审批”业务，梳理并运用涉及政务服务事项80余项。即针对辖区新入驻企业及项目亟待办理但超出区级层面职责权限的审批事项，区级行管部门主动延伸服务触角，加大横向联系、竖向沟通，全程指导帮办，帮助企业及项目快速获得上级审批。

4、投资建设流程持续优化。平顶山市湛河区优化营商环境办公室牵头成立政务服务专班，对项目建设领域制定

“四个阶段”审批流程实施方案，实行“一家牵头、并联审批、限时办结”。区政务服务中心按照“四个阶段”、“一窗受理”要求，对实体大厅窗口设置布局优化调整，实现了企业投资项目从立项到竣工验收的全链条服务。

（三）科学发展。

1、政务服务“好差评”。综合运用政务服务“好差评”系统、12345 市长热线、社会监督员、现场随访、问卷调查、监督投诉电话等方式加强对各职能部门政务服务行为的监督，对收集到的意见和建议汇总整理，加以研判进行解决，促进政务服务质量的不断提升。

2、“办事指南”体系化发展。不断推动区级政务服务事项“办事指南”数据同源，全省率先在区级政府门户网站设置政务服务《办事一本通》，对企业群众全生命周期事项进行汇总梳理“一件事一次办”事项目录，企业群众营商办事咨询服务渠道进一步拓展。

3、服务能力提升。

聚焦区域发展不均短板，强化集约建设，整体服务能力持续提升。构建了覆盖区、乡（街道）、村（社区）三级网上政务服务体系。残联、退役军人、人社、社保等服务资源重心下沉，服务供给能力大幅提升。聚焦基础服务不强短板，强化统一政务服务场所标识和办事标准，政务服务公共支撑能力全面提升。区政务服务平台汇聚共享辖区电子证照

类型 80 余种，加快推动电子证照“一网通用”。聚焦用户体验不够短板，强化便民惠企，创新服务能力显著提升。在区级行政许可事项中，平均承诺时限压缩 82.6%，99.84% 的事项实现网上可办。

五、发展建议

一是持续深化一体化发展思路，从“快速发展”到“精准服务”，全面推进政务服务标准化、规范化、便利化。标准化是政务服务推进的基础，要从办事指南、服务流程、业务审批、监督评价等维度，持续全面推动政务服务标准化建设。规范化是政务服务业务开展的重点，要聚焦服务企业和群众的难点、痛点、堵点问题，规范行政审批行为，改进行政审批工作。便利化是政务服务推进的目标，要站在方便企业和群众办事的角度，打造“好办、快办、易办、就近办”服务。

二是进一步简政放权，营造高效便捷的政务环境。坚持聚焦群众关切，推动政务服务规范化、便利化。以数字化改革为牵引，开展数字政府政务服务领域各项工作，不断优化“一网通办”改革。以“互联网+”为契机，进一步推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展、无缝衔接，全力打通数据壁垒，实现各部门、各层级、各业务系统数据信息互联互通、充分共享，真正实现政府向市场开放、为企业松绑、给群众方便。以优化服务为重点，全面加强干部素质培训，

建立健全容错纠错机制，完善常态化政企沟通机制和政务服务投诉处理机制，主动为企业群众提供靠前服务、精准服务，提升服务质效。

三是进一步精准施策，营造公平竞争的市场环境。提高政策精准性。适时修补惠企政策，针对不同类型企业和发展不同阶段的需求提供有效供给。特别要注意加强已有政策的有效性评估，确保新政策的实效性。强化政策的落地见效。持续上线政策条目图解，分领域分行业精准推送，提升各类涉企政策知晓面并加强政策执行情况的督促检查和跟踪问效，保证政策刚性兑现、有效落地。特别是对疫情期间各项减税降费纾困政策、项目招引过程中承诺同意的优惠政策，需不折不扣完成兑现，营造信得过、靠得住的政府形象。

四是进一步加强监管，营造公开透明的政务服务环境。加快智慧监管体系建设，深入推进“双随机、一公开”监管常态化、全面化、科学化，多一些业务指导和政策送达，让更多人感受到全方位、多角度的亲商护商氛围；持续推进涉企收费制度改革，最大限度减轻企业负担，维护企业利益。加大宣传教育力度。营造“人人都是营商环境、事事都是营商环境”的社会氛围，强化优化营商环境的思想自觉和行动自觉；放大格局，拓宽视野，破除自我优越感、发展短视感、交流疏离感，对标先进地区，梳理问题短板，进一步提升市场的透明度、服务的优质度和社会的包容度。

五是推动政务服务与公众数字素养同步发展，变“数字鸿沟”为“数字红利”，让群众共享信息化发展成果。围绕创新行政管理和服务方式的要求，推动个人服务和企业生产经营高频事项“跨省通办”，鼓励区域“跨省通办”先行探索和“省内通办”拓展深化。持续推动政务服务向基层、向乡村、向弱势群体延伸，全面打造普惠均等、便民高效、智能精准的更加高效的政务服务体系。