

朱佐杨

## 2024 年工作亮点和 2025 年工作计划

### 一、2024 年工作亮点

#### (一) 加力推动“三集中三到位”，确保高效服务

今年以来，我局积极推动各部门进驻政务服务中心，目前，市政务服务中心已入驻部门单位 34 个，设置窗口工作人员 227 人。其中，部门单位在编人员 114 人，劳务派遣人员 113 人。为确保政务服务事项的全面覆盖，我们按照省一网通办平台的要求，对进驻事项进行了详细梳理。目前，进驻事项涵盖行政许可事项、行政确认事项、其他行政权利事项、依申请公共服务事项四大类，共入驻 1202 项，其中，行政许可事项 573 项；行政确认事项 83 项；其他行政权力事项 203 项；依申请公共服务事项 343 项。网上可办率达 99.96%，这一数据表明，我们在推进政务服务线上化、便捷化方面取得了显著成效。

#### (二) 加速推进“高效办成一件事”，树立利民标杆

“高效办成一件事”是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，是 2024 年深入推动政务服务提质增效最重要的任务之一，是党中央、国务院高度重视的工作。我们成立了 25 个工作专班，针对每项“高效办成一件事”任务进行精细化管理。在政务大厅全面建成“高效办成一件事”综窗 2 个，设置引导标识，明确两名综窗人员提供一站式咨询、收件、办理服务。全省首创汨罗市高效办成配租型租赁住房审批“一件事”线上线下“一次办”，以数据驱动实现“一处申请、多处联动”的简化流程。实现 11 部门联办，

申报材料减至 4 项，办理环节精简为 3 个环节，办理时限由 30 个工作日提速至 3 个工作日。截止目前，“配租型租赁住房”一件事已受办 86 件入住 36 件。

### （三）持续探索“智慧乡村建设”，打造数字政务示范点

积极推动政务服务向数字乡村领域拓展延伸。当前，汨罗市古培镇雨坛村已成功建立起镇村联动的数字化系统，并为每个村民小组设立“智慧管家”，负责对每个组的数据进行及时更新和维护。通过雨坛村便民服务小程序，可实现一键联系，及时反馈。小程序上线便民服务、生活服务、政务服务、村务公开等功能。村民可线上办理户口迁出、建房审批、婚育登记等事项，同时还可提供出行、请家教、订餐、看花鼓戏等咨询服务。实现线上双向沟通，线下共同治理，打通便民服务“最后一公里”，力争成为省级数字政务优秀场景应用和创新实践案例。

### （四）切实解决群众“急难愁盼”，展现政务服务新风貌

持续推进政务个性化服务。不断加强“延时办”服务机制，制定完善了《政务服务“首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务”等四项制度》。坚持“帮导办”服务机制。在政务服务大厅设置志愿导办服务岗位，安排导办员 12 名。优化“预约办”服务机制。方便群众通过 APP 预约或电话预约的方式，对即办件事项进行预约办理，制定了《汨罗市政务服务中心可预约办服务事项清单》。在今年的国庆节 10 月 1 日至 2 日期间，通过预约办服务机制，政务中心联合市公安局人口与出入境开通了居民身份证办理业务，确保服务不断档，满足居民、返乡乡友及学生办证

需求，让政务服务“有态度、有速度、有温度”，期间共办理身份证 79 个。高标准建设政务服务窗口。以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。针对企业民众办事“多头跑”问题，我们围绕高效办成一件事的目标，整合了卫健、烟草、残联、城管等部门政务服务资源，优化了“前台一窗受理、后台集成审批服务”的模式。设置了综合窗口 8 个，实现了“进一扇门、上一张网、办多项事”的便捷服务。同时持续深化社保、医保、交警户政等分领域综窗改革，推进不动产登记一人受理、60 分钟出证“160”集成服务模式等创新举措。整合多个部门资源，构建“一窗受理、集成审批”模式，大幅提升服务效率。前三个季度政务服务办件数超 15 万件，办结率 100%，好评率 99.92%，彰显了政务服务的高效与民众的高度认可。

（五）扎实推进政务信息化项目建设，确保项目高质量开展

今年我局对住建局市政基础设施综合管理信息平台建设、纪委电子政务内网建设项目、人民医院服务器存储建设项目等 10 个信息化项目组织了方案技术评审，并对多个 50 万以下的信息化项目完成了备案工作。同时，还组织了人社办公楼智能化项目、汨罗市 120-5G 智慧化急救调度平台项目的竣工验收评审。在评审过程中，我们充分发挥专业技术优势，对项目的技术架构、数据安全、系统性能等方面进行了全面深入的评估。通过严格的评审，成功促使多个项目优化了技术方案，提高了系统的稳定性和可靠性。例如，在住建局市政基础设施综合管理信息平台建设项目评审中，我们提出了针对性的改进建议，使得该平台在数据

采集和处理效率上大幅提升；在人民医院服务器存储建设项目中，我们的专业意见帮助医院进一步强化了数据安全防护措施，有效降低了数据泄露风险。此外，对于汨罗市 120-5G 智慧化急救调度平台项目，虽然其因平台功能未能完全达到方案要求的验收标准而未予通过，但我们也为其提供了详细的整改建议，助力其在后续的建设中不断完善。在评审过程中，严格依照相关标准和规范进行操作，全力确保项目质量。后段，我们将持续加强对信息化项目的管理，确保项目建设符合要求，为提升政务服务水平提供坚实有力的支撑。

## 二、2025 年工作计划

### （一）持续优化政务服务，提升群众满意度

全面深化政务服务模式创新，持续推动政务服务提质增效，围绕“一门通办、一网通办、一线通答”的目标，全方位优化政务服务流程。全力落实关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免申办，践行“多元化办事方式、最优化办事流程、最简办事材料、最小化办事成本”理念。全链条优化业务流程，全场景强化数字应用，深入开展事项梳理，科学设计流程，实现申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。积极落实“三个免于提交”（政府核发材料免提交、数据共享可核验事项免证明材料、可提供电子证照免实体证照），切实精简材料。精心编制工作指引和办事指南，做好系统对接、信息共享、电子证照应用和业务培训等工作。健全线上线下帮办代办体系，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。同时，推进 12345 政

务服务便民热线与相关部门业务系统互联互通，提高 12345 与 110、12315 的对接联动效率，促进 12345 热线与政务服务平台投诉建议、政务大厅投诉处理机制、“办不成事”反映窗口和“好差评”体系的业务协同，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

### （二）构建大数据管理中心，培育专业队伍

为进一步理顺体制、完善职能，结合我局工作实际，成立副科级财政全供事业单位大数据中心，隶属数据局。工作职能为：参与大数据、电子政务、新型智慧城市和数字乡村发展战略发展规划和政策拟制的事务性工作；负责全市政务信息资源管理、政务信息化项目建设相关技术规范及标准体系建设的技术支撑工作；负责政务外网、机房、公共支撑平台等软硬件基础设施和全市统筹建设应用项目的建设、安全防护和运维管理的技术支撑工作；负责政务信息化项目方案评审、竣工验收、履约监管、运行后评价的技术支撑工作；负责全市政务信息资源的目录管理、数据归集、治理提质、共享开放、开发应用和安全防护等工作；负责智慧城市和数字乡村建设的技术咨询、评估评价、展示宣传、对外合作交流等事务性工作；负责全市大数据、云计算、物联网、区块链和人工智能等信息技术的应用和推广工作。

### （三）强化政务服务信息化效能，保障“一件事”高效办成

依据省、市要求，扎实做好“湘易办”汨罗旗舰店、“一网通办”“岳商通”“无证明城市”等政务服务信息化平台的建设、升级与运维工作。积极推动线下办事“只进一门”、线上办事“一

网通办”、企业和群众诉求“一线应答”的服务模式落地。精心建设并完善“高效办成一件事”服务专区，健全其重点事项清单管理机制和常态化推进机制，逐年推出重点事项，同时推动公共服务、公用事业领域高频关联事项跨领域集成办理，拓展涉企增值服务内容。结合本地实际，持续拓展“高效办成一件事”和“一件事一次办”事项范围。加强与省、市对接，加快整合“高效办成一件事”事项涉及部门业务系统与省“一网通办”平台的联通。同步优化政务服务中心综合服务窗口，完善集约高效的线下政务服务体系，为政务服务信息化效能提升筑牢根基。

#### （四）深化数字信息化项目统筹管理，增强项目建设质效

持续完善政务信息化项目全生命周期管理，筹划建设本级信息化项目管理平台，规范项目规划管理流程。全面统筹数字信息化项目的规划建设、技术评审和运营维护工作，构建健全的信息化项目管理机制，对项目从规划设计、技术评审到运营维护实施全流程精细化管理。在技术评审环节，严格审查技术方案，保障项目具备先进性和可行性；在运营维护过程中，建立实时监测和反馈机制，确保项目稳定运行。同时，归口全市已建业务系统入市政务云，统筹管理信息化项目运维服务，为政务服务和数字经济发展提供坚实有力的支撑，助力政务服务数字化转型迈向新征程。

#### （五）推进数据资源管理，促进数据共享利用价值

落实省、市关于开展政务数据资源目录编制工作要求，加快推进全市数据有序共享，以政务服务事项为主线，依托政务服务

事项标准化、规范化、便利化工作成果和政务数据共享“三张清单”梳理结果，做好全市政务数据资源目录编制工作，推进数据资源挂接至省、市数据共享交换平台，编制形成供需对接清单。严格落实全省政务数据“应共享尽共享”要求，挖掘并推广政务数据共享典型应用场景案例，为数据共享与授权利用奠定坚实基础，充分发挥数据价值，助力政务服务水平迈向新台阶。

#### （六）促进数字产业融合发展，推动基层治理信息化

积极探索信息赋能基层治理的有效性及其可推广性，深入开展全市智慧乡村平台建设调研工作，如汨罗市古培镇雨坛村的镇村联动数字化系统实践，全面洞察平台建设现状，认真总结试点经验，深入分析潜在问题。在此基础上，深入研究拓展平台功能的策略，提升乡村公共服务数字化水平，为乡村居民提供更优质、便捷的生活服务，打造数字赋能乡村治理新样板。持续推进数字产业化与产业数字化进程，着重将客货邮融入数字平台，加快推进本地农产品生产、加工、销售，打通农产品上行通道，盘活零散初级农产品，有效打通本地消费内循环系统，助力乡村产业振兴。

