

亮创新之剑 当惠民先锋

广州市电子政务中心

广州市电子政务中心是广州市科技和信息化局直属的电子政务服务窗口,员工80多人,其中党员30多人。按照工业和信息化部以及广州市创先争优的部署,该中心紧扣惠民服务,以整合信息资源、创新应用为手段,更新服务理念,不断采用新技术,推出市民网页、市民卡、数字证书、市民邮箱等新服务、新应用,变被动服务为主动服务,变跑部门为点网页,使智慧广州真正惠及民生。



广州市电子政务公共服务中心

健全方位电子化服务体系 创新政府服务模式

以技术创新引领便民服务,中心将先进的服务手段和服务理念相结合,充分利用互联网、移动互联网、物联网等新技术发展成果,整合政府信息资源和服务资源,建成融市政府门户网站、市民网页、政府服务网上办理、市民卡、数字证书、网上政民互动、服务热线、电子政务服务大厅等于一体的电子政务便民服务体系。

通过电子政务平台,实现全链条、全流程的政府网上服务,以个性化、全天候的智慧服务破解群众办事难、事难办的难题。通过市政府门户网站可办理教育、婚育、就业、户籍、社保、交通、医疗、退休8大民生热点服务,同时为农民、困难群众和弱势群体等10类服务对象开通绿色通道,提高公共服务对弱势群体的到达率。

建个性化市民网页

首开先河推主动服务新模式

为适应市民个性化、便利化、网

络化的服务需求,中心组织骨干团队艰苦攻关,于去年4月17日率先开通我国首个市民网页,为市民提供集信息发布、公共服务信息订阅、网上办事、政民互动和云服务5大功能于一体的个性化网上服务门户,整合了公积金、社保、交通等政府部门和水电燃气通信等公共事业机构的信息资源,通过市民网页集中提供个人所需的各项服务和信息服务,并为市民提供网络硬盘、市民邮箱等智慧生活云空间。

目前,市民网页开户量已达161.9万户,实现了教育、婚育、就业、户籍、社保、交通、医疗、退休等8大类20多小类服务订阅查询,可提供结婚预约、经适房申请等278项全流程网上办事事项、460余项数据查询、近200项办事结果主动推送服务。

同时,为农民、困难群众和弱势群体等10类服务对象开通了服务绿色通道,提高公共服务对弱势群体的到达率,使市民真正享受政府的贴心服务和主动服务,广受百姓欢迎。据统计,已累计减少市民企业出门次数1971万多人次,相当于广州地铁4天

的总运力。

推广市民卡智能应用 提供一卡通便民服务

实现了在社会保险、医疗卫生、住房公积金、老年人优待、图书借阅、金融等8个业务领域的应用,成为市民办理个人事务的“智能钥匙”。同时利用银行、社区(居)村委等服务资源,依托12343热线电话、自助终端、网站、手机短信、市民电子邮箱、市民网页等信息化服务渠道,初步建立起多形式、多渠道的市民卡便民服务体系。

至2月底,市民卡申领人数累计243.8万,其中年满60周岁户籍老年人持卡覆盖率达90%。市民刷卡享受医保待遇2190万人次,查询社保参保和公积金信息累计36万笔,年满60周岁户籍老年人使用市民卡乘坐公交累计4.9亿人次,享受市属收费博物馆优惠门票78万人次,自助刷卡通行白云山13.5万人次,智慧便民应用

市民网页开通以来,已累计减少市民企业出门次数1971万多人次,相当于广州地铁4天的总运力。

优化12343服务热线,创新性设计了30秒内无法接通人工服务的电话进行人工回复的工作流程。

成效明显。

建电子政务服务大厅 网上网下联动提供优质服务

为切实保障网上服务的安全可靠,中心建设了电子政务公共服务大厅,办理社会保障卡、市民网页、市民电子邮箱、数字证书等业务,为市民网上服务提供安全保障。服务大厅坚持以人为本的服务理念,严格执行首问首办、一次性告知和限时办结制度,强化服务意识和责任意识,设群众意见征集箱、服务标识牌,建立叫号排队评价系统,添置饮水机,力求服务好求好求细求精,以优质服务赢得市民的满意。

2011年服务大厅受理业务86592笔,服务满意率达99%。同时,优化12343服务热线,创新性设计了30秒内无法接通人工服务的电话进行人工回复的工作流程,成效良好,全年热线服务呼入111359人次,成功接听95396人次,满意率超过98%。

目前网站的日均访问量达5.5万次以上,成为全市近8成中小企业每天必看的网站。



厦门宏观经济热点、产业发展趋势公益培训

依托网络平台 实现公益服务

厦门市中小企业在线网

厦门市中小企业服务中心下属的厦门市中小企业在线网自2004年12月28日开通运营以来,紧紧围绕“中小企业政府管理部门的政务信息平台、社会中介机构的服务交流平台和广大中小企业的电子商务发展平台”3大定位,积极承担政策宣传、政务信息发布、中小企业投融资、培训教育、人才招聘、法律维权、电子商务等重要职责,采取网上交流与现场服务相结合方式,为厦门市广大中小企业提供方便快捷、专业贴切的“一站式”服务,较好地满足了政府、企业和社会各界的需求,成为厦门市民营经济工作领导小组办公室(厦门市中小企业管理局)的官方网站和重要工作窗口,是全市7万多家中小企业及时获取政策政务信息、享受专业化服务和开展基本电子商务的重要渠道,为建立健全厦门市中小企业社会化服务体系发挥了重要的网络载体作用,得到了各级政府和广大中小企业的一致好评,2011年3月被工业和信息化部列入首批“国家中小企业公共服务示范平台”。

划诊断平台、网络商学院、中小企业信息化云应用服务平台等)为厦门市中小企业提供网上一站式专业化服务;依托企业数据库、会员库以及产品信息库推出电子商务频道,成为全市广大中小企业展示企业形象、推广产品服务信息、寻求项目合作代理重要平台。政府公共信息服务平台权威的公信力,加上丰富及时的信息资源,满足了各个行业、不同规模以及不同发展阶段的广大中小企业的个性化的信息服务需求。目前网站的日均访问量达5.5万次以上,成为全市近8成中小企业每天必看的网站。

根据金融机构、信息化服务商、管理咨询机构等专业化服务机构与中小企业个性化服务需求对接的需要,我们充分发挥政府网络平台的权威公信力。通过共建专业服务平台、共同开展线下服务的方式,深度挖掘专业机构的服务潜力,满足企业的个性化服务需求,进而推动了政府公共信息服务平台的市场化运营模式的不断创新与优化,形成公共信息服务平台的良性循环发展。

为有效提升政府网络平台的建设运营工作,中心专门成立了厦门中小在线信息服务有限公司,承担该网络平台的规划、开发、建设与运营维护。公司建立了法人治理严谨、内部管理科学、考核机制完善的管理机制,引进优秀的人才,给予与工作绩效挂钩的待遇,根据政务服务需要相应的技术支持,整合资源维护好平台的信息,确保该平台能够很好地发挥政府与企业、企业与服务机构、企业与企业之间交流互动的桥梁、纽带和载体的作用。

这种由市场主体承担建设运营政府公共信息服务平台的模式在厦门中小企业在线网站的实践中得以很好的检验,取得成功并得到了不断创新与完善,网站运营3年便已实现了“以网养网”的目标,并在接下来的几年内不断拓展网络经济空间,创新经营模式,实现了公共信息服务平台的社会效益与经济效益双丰收。为中心持续深入开展“为民服务、创先争优”活动提供了机制保障。

围绕政府、企业以及社会受众的需求,网络服务平台始终把公益服务摆在第一要务,开发推出的政务服务体系(政策法规、政务动态、企业数据库、在线咨询、在线调查、数据直报系统、中小企业服务运行监测系统、中小企业服务直通车、地产业对接平台、企业投融资平台、视频栏目等)为政府与企业之间信息互动提供了方便快捷的窗口,联合相关服务机构推出网上专业服务平台(法律服务平台、财税服务平台、网上融资超市、企业人才网、品牌策

划诊断平台、网络商学院、中小企业信息化云应用服务平台等)为厦门市中小企业提供网上一站式专业化服务;依托企业数据库、会员库以及产品信息库推出电子商务频道,成为全市广大中小企业展示企业形象、推广产品服务信息、寻求项目合作代理重要平台。政府公共信息服务平台权威的公信力,加上丰富及时的信息资源,满足了各个行业、不同规模以及不同发展阶段的广大中小企业的个性化的信息服务需求。目前网站的日均访问量达5.5万次以上,成为全市近8成中小企业每天必看的网站。

根据金融机构、信息化服务商、管理咨询机构等专业化服务机构与中小企业个性化服务需求对接的需要,我们充分发挥政府网络平台的权威公信力。通过共建专业服务平台、共同开展线下服务的方式,深度挖掘专业机构的服务潜力,满足企业的个性化服务需求,进而推动了政府公共信息服务平台的市场化运营模式的不断创新与优化,形成公共信息服务平台的良性循环发展。

为有效提升政府网络平台的建设运营工作,中心专门成立了厦门中小在线信息服务有限公司,承担该网络平台的规划、开发、建设与运营维护。公司建立了法人治理严谨、内部管理科学、考核机制完善的管理机制,引进优秀的人才,给予与工作绩效挂钩的待遇,根据政务服务需要相应的技术支持,整合资源维护好平台的信息,确保该平台能够很好地发挥政府与企业、企业与服务机构、企业与企业之间交流互动的桥梁、纽带和载体的作用。

这种由市场主体承担建设运营政府公共信息服务平台的模式在厦门中小企业在线网站的实践中得以很好的检验,取得成功并得到了不断创新与完善,网站运营3年便已实现了“以网养网”的目标,并在接下来的几年内不断拓展网络经济空间,创新经营模式,实现了公共信息服务平台的社会效益与经济效益双丰收。为中心持续深入开展“为民服务、创先争优”活动提供了机制保障。

围绕政府、企业以及社会受众的需求,网络服务平台始终把公益服务摆在第一要务,开发推出的政务服务体系(政策法规、政务动态、企业数据库、在线咨询、在线调查、数据直报系统、中小企业服务运行监测系统、中小企业服务直通车、地产业对接平台、企业投融资平台、视频栏目等)为政府与企业之间信息互动提供了方便快捷的窗口,联合相关服务机构推出网上专业服务平台(法律服务平台、财税服务平台、网上融资超市、企业人才网、品牌策

窗口建设求“高” 服务质量上“优”

宁夏回族自治区经济和信息化委员会

近年来,宁夏回族自治区经济和信息化委员会在政务服务工作中,坚持严格审批与高效服务并举,积极探索优质服务新举措,不断增强服务意识,提高服务质量和水平,为企业发展助力,实现了行政审批提速、政务服务大提质的工作目标。

自2008年宁夏回族自治区成立政务服务窗口以来,共受理各类审批项目近3000件,实现了无逾期和零投诉,提前办结率97%,群众满意率100%。截至目前,宁夏回族自治区经济和信息化委员会政务服务窗口连续5个季度被评为宁夏回族自治区政务服务窗口“红旗窗口”,连续3年获得年度“优秀窗口”称号。

常态服务高标准

一是常态服务高标准。在日常审批事项办理过程中,用统一的标准来规范办理流程,减少审批环节,减轻企业负担,降低行政成本,方便办事群众。在开展散装水泥专项资金“全程代办”服务中,指定专人专事专办,落实优惠政策不打折扣,只要符合减免政策的企业一律减免。此举将办件时间由规定的10天缩短为1天,一年内压缩办件时间90%。

二是拓展服务高水平。窗口根据企业需要提供预约服务、绿色通道、全程代办等多项便民服务,并将咨询与预约服务和短信平台、网站博客、QQ群连接,实现“24小时”有应答服务。如在软件产品认定工作中,为申报软件产品认定的企业集中召开一次性告知发布会,对企业关心的问题一一解答,并对办理时限作出了明确承诺。企业普遍认为此举突出了窗口服务的“贴心化”,是宁夏打造最佳发展环境



宁夏回族自治区经济和信息化委员会政务服务窗口

和服务之区的具体体现。

内部管理严要求

一是在审批服务中严格要求。通过工作程序、指导文件的标准化记录实现了随时查找、痕迹管理、有法可依、有证可查的系统化、全面化、规范化的管理和运行机制,有效避免了经办业务传帮带中可能出现的疏漏、杜绝了利用职权吃、拿、卡、要等现象,并通过运行监督、自查考评、满意度调查、数据统计与分析以及不满意服务的纠正预防等持续改进工作,形成了统一化、规范化的操作体系流程,营造了风清气正的办件环境。

二是在部门配合上严把关。严格按照“三同步”要求,即同步服务质量标准,同步服务岗位标准、同步服务保障标准、加强与本单位相关处室的沟通和交流,走出一条全面加强基础管理、提升管理水平的行政审批标准化新路子。由于推行“标准化”行政审批模式,宁夏经信委行政审批实现了零失误、零差错“无缝衔接”,

审批效率提高了61%,平均办件时间减少了54%。

三管齐下保优质

一是以素质提升保证优质工作。窗口向每个工作人员发放工作日志,推行“工作日志”管理办法,专门用以记录窗口每日接待群众数量、解决的具体事宜,并对每个承诺办件进行跟进记录;记录日常工作中遇到的重点、难点问题,并汇总、分析和查漏补缺;记录办件办事中遇到的典型事件,将案例整理成文,共同进步。

二是以制度创新提升优质服务。通过建立《问题登记卡》制度和“动态优化”工作机制,把审批中遇到的疑难问题记录下来,对审批中遇到的新情况新问题及时优化,不断梳理办事程序和工作流程。近两年来,共修改办事指南45份,改进工作流程12处,推出“贴心服务”9项。在日常服务中,认真收集办事群众提出的合理化意见和建议,建立难点热点问题

自2008年成立政务服务窗口以来,共受理各类审批项目近3000件,实现了无逾期和零投诉,提前办结率97%,群众满意率100%。

“资料库”,同时安排专人利用“服务QQ群”和博客在线咨询,及时为群众答疑解惑,定期与后台处室研究解决审批中存在的问题,制定优化方案。

三是以优质服务保证审批效率。为提高企业年审换证效率,方便办事企业,增强年审和换证的针对性,自治区政务服务窗口推行年审和换证“提前提醒”服务,即在年审和换证时期,提前三个月通过电话、发送短信或邮件等告知企业相关注意事项,极大地方便了企业,节省了企业的办事成本。提醒服务开通以来,使得政务服务窗口年审换证效率提高了30%,年审一次性通过率提高了42%,换证一次性通过率提高了50%。

2012年,宁夏回族自治区经济和信息化委员会政务服务窗口以加强市县三级联网审批、加强政务服务标准化建设、全力推进集中审批、集中办理和配合做好重点项目行政审批代办四项工作为重点,不断完善和创新政务服务工作,力推工业经济健康稳定发展。