



冰冷数据“解冻” 政务服务“升温”

——数据赋能推进政务服务效能大提升

记者 王吉城 金永波 文/图



市大数据中心机房日常巡检。

市域综合治理指挥调度中心工作场景。

市企业综合服务平台推广应用培训会现场。

工作人员深入社区宣传“周到办”APP。

三川云汇

为数字周口建设 提供有力技术支撑

三川云汇于2021年8月21日成立运营,在数字周口建设领域扮演着重要角色,为数字周口建设提供了有力的技术支撑。

自成立以来,三川云汇充分发挥市属重点信息化企业主体优势,坚持“项目为王”发展理念,围绕全市智慧城市和数字周口建设,整合全市数字资源。筹备组建了专业机房运维团队,将全市重点政务信息化项目汇聚于市大数据中心机房,进行统一部署、统一运维,提高了资源利用效率,节约了项目建设资金。

数字基础平台建设成果丰硕。“一朵云”建设成效显著,严格上云技术方案审核,对政务云平台进行检查及绩效评估,出台建设方案并完成市“一朵云”综合管理平台建设,实现与多方的对接。“一张网”建设推进有序,严格电子政务外网IP地址审批制度,2024年新完成26条IPv4链路审批,提升了电子政务外网覆盖率和业务支撑能力。“一道墙”防护能力明显提升,开展政务信息系统安全隐患排查,完善网络安全应急预案,完成多个自建非涉密政务信息系统等级保护测评工作,组织开展市级网络安全实战攻防演练,有力提升了网络安全保障能力。

政务数据汇聚共享工作亮点频现。建设完成周口市政务信息共享平台,积极推动政务数据归集共享。推进数据直达系统建设,推动周口市不动产登记“全程网办”。

在统筹政务信息项目建设方面,公共服务数字化建设不断优化。周口市智慧城市门户“周到办”APP汇集五大模块,提供多种功能。数字医疗体系建设取得丰硕成果,市、县、乡、村一体化医共体信息管理平台汇聚大量数据,为众多医疗机构提供数据支撑。创新智慧惠企便捷服务模式,周口市企业综合服务平台和智慧金融服务平台为企业提供了全方位支持。政务运行数字化建设成效显著,周口政务OA办公系统提高了机关单位的办公效率。

在社会治理方面,三川云汇建设了周口市成品油流通领域数据管理云平台、周口市域社会治理综合信息平台、智慧城市运营指挥中心(大数据产业园10号楼)。其中,周口市成品油流通领域数据管理云平台通过数据共享机制,实现了成品油领域多环节的综合治理,为税务等多个政府部门提供数据开放共享服务,多次获得省委、省政府领导批示肯定。

民生服务类项目更是丰富多样,包括周口市一体化医共体信息管理平台、一体化电子证照系统、一件事联办服务平台等13个项目。一件事联办服务平台为群众提供“一体化、集成式、套餐式”服务,目前已上线众多政务服务事项。

三川云汇还承担了县(市、区)支撑类的15个项目,包括项城云APP政务服务模块、多地政务服务能力提升项目及“智慧政协”市平台建设项目,为提升互联网治理水平、助力政务服务能力提升发挥了重要作用。

2025年2月11日,周口日报社与市政务大数据中心举办数据机房一体化运营管理框架协议签约仪式,实现强强联合,共同推动全市数字化转型,为建设数字周口、智慧周口贡献更大的力量。

核心提示

在数字经济蓬勃发展、数字化转型浪潮奔涌的当下,周口市紧跟时代步伐,积极探索政务服务创新与数字建设的新路径,在数字政府建设、政务服务便民及数字技术支撑等多个领域迈出坚实步伐,书写着属于自己的精彩篇章。

周口市行政审批和政务信息管理局以数字赋能推动服务升级,从行政审批制度改革的深入推进,到数字基础平台的扎实建设,再到政务数据的汇聚共享,一系列举措为周口市经济社会发展注入了源源不断的动力。

12345政务服务便民热线(简称12345热线)如一座坚固的“连心桥”,

秉持着为民服务的宗旨,高效运转,成为政府与群众之间沟通的重要纽带,赢得了社会各界人士的广泛赞誉。

河南三川云汇信息服务有限公司(简称三川云汇)凭借自身的技术优势和专业能力,在智慧城市和数字政府建设中发挥着关键支撑作用。从基础建设到社会治理,从民生服务到政务服务,三川云汇承接的众多项目硕果累累,为周口市数字化转型添砖加瓦。

这些努力与成果,共同构成了周口市在数字时代的奋进画卷,也见证着这座城市在数字化征程上的坚实步伐。

周口政务

“三度”推进“高效办成一件事”落地见效

“市行政服务中心交通运输窗口工作人员的高效服务与专业指导,让我们切实感受到了政府部门的关怀与支持。你们主动服务、主动指导、精简材料、简化流程,让我们享受到了优质的服务!”2025年2月13日,周口市出租汽车行业协会代表向市行政服务中心交通运输窗口赠送锦旗时激动地说。这是市行政服务中心秉持“以人民为中心”的服务理念,通过规范管理、优化服务、改革创新等措施,用心、用情确保“高效办成一件事”的一个缩影。

2024年以来,国家聚焦政务服务中的痛点、难点,旨在通过“高效办成一件事”,推动解决业务协同不畅、系统互通障碍、标准缺乏统一、服务便捷性不足等一系列问题,全面优化政务服务,提升行政效能。

周口市行政审批和政务信息管理局作为周口市“高效办成一件事”的总牵头单位,通过畅通办事渠道、开展业务培训、广泛宣传推广、强化日常监督等一系列措施,统筹各事项牵头部门推进“高效办成一件事”有序落实。按照省统一部署,现已上线新生儿出生、开办运输企业、水电气热网联合报装等17类“高效办成一件事”,目前已办理完成3万余件。

在此基础上,为推进政务服务标准化、规范化建设,日前,市政务服务大厅公安专区邀请礼仪培训师为窗口民警开展专题培训,进一步规范政务服务礼仪,提升窗口民警的职业素养。和公安专区一样,各单位服务窗口都努力塑造“讲文明、重礼仪、优服务”良好形象,切实增强服务意识,优化服务标准,完善服务规范,为办事群众提供更加舒心、专业的服务体验。

为更好地利用“互联网+”“四电”等推动政务服务“高效办成一件事”落地落实,2025年2月8日,市行政服务中心不动产登记窗口依托不动产登记“周易登”微信小程序,为我市在广东肇庆务工的和先生夫妇“云办理”不动产登记,在生成不动产权利电子证书的同时,为其提供纸质证书免费邮寄服务。这一“零纸质”“零跑腿”“不见面”“无接触”的创新服务模式,实现了从传统线下窗口向线上全程网办的跨越。

一直以来,周口市行政审批和政务信息管理局坚持规范管理,“三度”推进“高效办成一件事”落地见效。坚持规范管理,为民服务有“态度”。该局认真、严格落实政务服务规章制度,强化服务规范,提升服务质量,着力实现政务服务标准精准统一、服务流程规范有序、服务效果便捷高效。建立健全政务服务大厅监督管理制度,加强对服务窗口和服务人员的日常监督检查,持续推进政务服务窗口作风、强服务、提效能。建立诉求快速响应机制,通过“有诉即办”窗口,强化部门协作,保障诉求办理无缝对接。

提升窗口民警的职业素养。和公安专区一样,各单位服务窗口都努力塑造“讲文明、重礼仪、优服务”良好形象,切实增强服务意识,优化服务标准,完善服务规范,为办事群众提供更加舒心、专业的服务体验。

为更好地利用“互联网+”“四电”等推动政务服务“高效办成一件事”落地落实,2025年2月8日,市行政服务中心不动产登记窗口依托不动产登记“周易登”微信小程序,为我市在广东肇庆务工的和先生夫妇“云办理”不动产登记,在生成不动产权利电子证书的同时,为其提供纸质证书免费邮寄服务。这一“零纸质”“零跑腿”“不见面”“无接触”的创新服务模式,实现了从传统线下窗口向线上全程网办的跨越。

一直以来,周口市行政审批和政务信息管理局坚持规范管理,“三度”推进“高效办成一件事”落地见效。坚持规范管理,为民服务有“态度”。该局认真、严格落实政务服务规章制度,强化服务规范,提升服务质量,着力实现政务服务标准精准统一、服务流程规范有序、服务效果便捷高效。建立健全政务服务大厅监督管理制度,加强对服务窗口和服务人员的日常监督检查,持续推进政务服务窗口作风、强服务、提效能。建立诉求快速响应机制,通过“有诉即办”窗口,强化部门协作,保障诉求办理无缝对接。

创新服务模式,为民服务有“温度”。该局持续优化帮办、代办服务机制,打造“保姆式”贴心服务模式,让政务服务从“能办”向“好办”转变。开展延时服务,通过错时就餐、轮班轮岗等方式,探索“午间不间断”延时服务,确保群众当天申请的便民服务事项当天办理完毕。深化上门服务,强化政企互动,为省市重点项目、重点企业开展上门服务,打造审批“零跑腿”模式,面对面听取企业诉求、化解企业困难,激发市场主体活力,优化营商环境。

再造服务流程,为民服务有“深度”。该局按照上级统一部署,有序推动“高效办成一件事”落实落地,提高事项办理审批效率,为企业和群众提供“一站式”服务,有效解决关联事项“多窗跑、多处跑”问题。积极参与“跨省通办”,筛选市级可办事项,进一步扩充“全省通办”“跨省通办”事项范围,深化政务服务“全省通办”“跨省通办”改革,优化政务服务“全省通办”“跨省通办”办事体验。推进容缺事项承诺办,以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能通过事中、事后监管,有效防范风险的政务服务事项,结合“减证便民”改革和“四减一优”工作要求,深化政务服务容缺办理,实现“清单之外无审批、大厅之外无审批、平台之外无审批”。

再造服务流程,为民服务有“深度”。该局按照上级统一部署,有序推动“高效办成一件事”落实落地,提高事项办理审批效率,为企业和群众提供“一站式”服务,有效解决关联事项“多窗跑、多处跑”问题。积极参与“跨省通办”,筛选市级可办事项,进一步扩充“全省通办”“跨省通办”事项范围,深化政务服务“全省通办”“跨省通办”改革,优化政务服务“全省通办”“跨省通办”办事体验。推进容缺事项承诺办,以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能通过事中、事后监管,有效防范风险的政务服务事项,结合“减证便民”改革和“四减一优”工作要求,深化政务服务容缺办理,实现“清单之外无审批、大厅之外无审批、平台之外无审批”。

再造服务流程,为民服务有“深度”。该局按照上级统一部署,有序推动“高效办成一件事”落实落地,提高事项办理审批效率,为企业和群众提供“一站式”服务,有效解决关联事项“多窗跑、多处跑”问题。积极参与“跨省通办”,筛选市级可办事项,进一步扩充“全省通办”“跨省通办”事项范围,深化政务服务“全省通办”“跨省通办”改革,优化政务服务“全省通办”“跨省通办”办事体验。推进容缺事项承诺办,以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能通过事中、事后监管,有效防范风险的政务服务事项,结合“减证便民”改革和“四减一优”工作要求,深化政务服务容缺办理,实现“清单之外无审批、大厅之外无审批、平台之外无审批”。

再造服务流程,为民服务有“深度”。该局按照上级统一部署,有序推动“高效办成一件事”落实落地,提高事项办理审批效率,为企业和群众提供“一站式”服务,有效解决关联事项“多窗跑、多处跑”问题。积极参与“跨省通办”,筛选市级可办事项,进一步扩充“全省通办”“跨省通办”事项范围,深化政务服务“全省通办”“跨省通办”改革,优化政务服务“全省通办”“跨省通办”办事体验。推进容缺事项承诺办,以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能通过事中、事后监管,有效防范风险的政务服务事项,结合“减证便民”改革和“四减一优”工作要求,深化政务服务容缺办理,实现“清单之外无审批、大厅之外无审批、平台之外无审批”。

再造服务流程,为民服务有“深度”。该局按照上级统一部署,有序推动“高效办成一件事”落实落地,提高事项办理审批效率,为企业和群众提供“一站式”服务,有效解决关联事项“多窗跑、多处跑”问题。积极参与“跨省通办”,筛选市级可办事项,进一步扩充“全省通办”“跨省通办”事项范围,深化政务服务“全省通办”“跨省通办”改革,优化政务服务“全省通办”“跨省通办”办事体验。推进容缺事项承诺办,以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础,对风险可控、纠错成本低且能通过事中、事后监管,有效防范风险的政务服务事项,结合“减证便民”改革和“四减一优”工作要求,深化政务服务容缺办理,实现“清单之外无审批、大厅之外无审批、平台之外无审批”。

12345 热线

一条热线虽小 惠及万户千企

“感谢你们为我又快又好地解决了困难……”日前,川汇区商户时女士向12345热线打来电话,称赞12345热线是为民服务的好平台。

原来,时女士的摄影店天花板长期漏水,而楼上的住户又联系不上,这一烦心事一直困扰着她。春节期间,时女士的生意受到严重影响,无奈之下,她拨打了12345热线进行求助。12345热线秉持“急事急办、特事特办、接诉即办”原则,迅速将工单转至川汇区人民政府、周口市公安局的同时,形成社区、民警、物业多方联动机制。社区工作人员和民警全程录像,找来开锁人员紧急维修,保障了时女士的合法权益,其店铺恢复正常营业。

12345热线就像一座坚实的“连心桥”,一头连着政府,一头连着企业和群众,在为民服务、优化营商环境等方面发挥着重要作用。

为优化营商环境,12345热线采取一系列有力举措。在涉企服务方面,设立涉企诉求专席,以“一个电话为企业解难题”为目标,专职受理、转办、回访涉企诉求,实现秒派快办、专人跟办,建立闭环解决运转机制。

12345热线建立健全“热线+督查+融媒”监督督办机制,提级督办促落实,聚焦疑难工单分析研判,成立现场复核督办队伍;政媒融合强监督,与周口日报社联动,在《周口晚报》、周口客户端开办专栏;“三方联

动”解民忧,通过“12345热线+专席+职能部门”三方通话,推进诉求“一线应答”。

12345热线借助数据助力研判问效,将承办单位办理情况纳入营商环境综合评价,根据满意度打分,深度剖析工单数据,编发诉求分析报告,为政府决策提供支撑。2024年,12345热线向24家单位整理报送台账81万余条,推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。

2021年至2023年,周口市12345热线连续三年获评人民网网上群众工作“民心汇聚单位”荣誉称号,2022年被评为“全国巾帼文明岗”。

2024年,周口市12345热线再次入围人民网网上群众工作“先进单位”。

未来,12345热线将继续深化“亲商助企”服务,以更实举措、更高标准、更优作风,精准助企,赋能周口经济社会发展,为群众创造更美好的生活环境。



扫一扫 下载“周到办”APP



12345政务服务便民热线工作场景。