

# 构建以信用为核心的新型审批服务体系 为优化营商环境注入强劲信用动能

在全市范围内统筹部署“信用+承诺”政务服务改革工作,为改革推进提供清晰的行动指南

## 上线AI语音 “一号回访”系统 畅通意见收集渠道 形成闭环管理

本报讯 (记者 崔敬) 12月8日,记者了解到,高新区政务服务和大数据管理局聚焦企业群众办事痛点难点,创新推出系列“人工智能+政务服务”创新举措,以科技之力提升服务能级,持续擦亮政务服务品牌。

高新区启用智能预约叫号系统以来,企业群众可灵活选择办理时段,随到随办。针对老年人及特殊群体,组建“上门服务小分队”,提供政策咨询、材料代办、业务办理等“家门口”式精准服务。

当地推出的“不打烊”政务服务,两次扩容24小时自助服务区,新增9台多功能自助终端,覆盖社保查询、不动产登记、税务申报、营业执照打印等高频事项。今年以来,自助服务区已服务企业群众达8363人次,真正实现“随时办、就近办、自助办”。

该区还创新推出智能呼叫中心,上线“智能咨询热线”,将原有单一电话线路优化为多路并发分机系统,将复杂事项一键转接至对应部门,显著提升接听能力,彻底解决电话占线、错接漏接等问题。

为精准掌握群众办事堵点、企业反映痛点,还创新建立政务服务智能回访机制,上线AI语音“一号回访”系统,对办事群众开展自动化满意度回访,畅通意见收集渠道,形成“受理—办理—反馈—改进”闭环管理。

此外,当地聚焦企业办事“最后一米”难题,因地制宜设立“便企政务服务站”,提供项目全周期帮代办,实现园区事在园区就能“一站办”“就近办”,让企业“足不出园”便能享受高效、便捷、优质的政务服务。

本报讯 (记者 崔敬) 12月8日,记者了解到,近年来,我市聚焦信用在政务服务场景的落地应用,开展了一系列创新性探索,构建起以信用为核心的新型审批服务体系,为优化营商环境注入强劲信用动能。

为确保信用承诺制政务服务改革有序推进,我市从规划、制度、流程三方面发力,夯实改革基础。先后印发《新乡市信用承诺简化审批“信易批”试点实施方案》《新乡市政务服务信用承诺制度》等专项文件,明确改革目标、任务分工和实施路径,在全市范围内统筹部署“信用+承诺”政务服务改

革工作,为改革推进提供清晰的行动指南。

我市建立健全政务服务信用承诺制度,公布444项适用信用承诺制的政务服务事项清单,其中容缺受理事项271项、告知承诺事项173项,搭建起“清单化管理、承诺制审批”的新型审批服务框架,实现信用承诺在政务服务领域的制度化、规范化覆盖。

我市还创新信用审批提效率。例如,市城管局针对高频事项《建筑垃圾清运许可》,推行营业执照、道路运输经营许可证容缺受理服务(市场主体

主要材料齐全且签署承诺书即可办理),今年以来已为449件相关许可办件提速。

同时,《城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输及到期换证》事项实行告知承诺制,如我市一家保洁服务有限公司经查询信用信息并由其承诺材料真实合法、规范经营后,窗口按要求为其办结相关许可。

此外,市卫生健康委《公共场所卫生许可》事项实行告知承诺制办理,申请人提交的材料由最初的11项优化为5项,极大降低了办事成本,方便了企业群众。

## 高铁站绿化焕新 颜值品质双提升

本报讯 (记者 陈卓) 12月8日,记者了解到,高铁新乡东站西广场绿化景观近日完成全面升级,以崭新面貌面向广大旅客。

高铁新乡东站是我市对外的重要窗口,随着该站西广场地下停车场项目建成投用,为提升窗口形象,近期,市城管局园林绿化中心抓住冬季绿化补植有利时机,对高铁新乡东站西广场及周边绿化优化提升进行了技术指导。

在实施过程中,兼顾高铁新乡东站西广场景观效果和长效管养,重点围绕空间布局、品种搭配、苗木形态三大环节进行优化。布局设计方面,对过密和长势欠佳的丛生紫薇等花灌木进行科学移栽,优化植物生长空间与光照条件;品种选择方面,增植了海棠、乌桕等适生优良树种,保证成活率



绿化提升现场

的同时,也增强了季相变化与生态可持续性。同时,对树木开展专业修剪,提升树木形态与景观观赏性。

本次优化提升累计补植地被苗木4万余株、乔灌木300余株,进一步提升了高铁新乡东站的绿化景观品质。

## 平原腔声

### 解决住房难题助力生活更幸福、更美好

确实如此,对于每个人来说,如果没有稳定的居住场所,不但会影响到生活质量,而且还会间接影响到工作稳定。

现实生活,有些人因为难以购买新房,不但成了婚姻大事的“绊脚石”,而且成了事业发展的“隐形障碍”,甚至还会引起其他“连锁反应”,由此造成的影响是显而易见的。

然而,就现在的经济状况来说,房屋是作为高价值的“大件商品”,对于很多家庭而言仍显得比较沉重。

有的人说,现在的房屋价格有所回落,然而,对于新市民、青年人来说,因为刚入职场、经济基础薄弱等原因,他们很难一次性拿出大量资金购买房屋。

民有所呼,政有所应;民有所求,政

有所为。我市敏锐地捕捉到了这一民生痛点问题,适时印发《办法》,面向符合条件的新市民、青年人,特别是从事基本公共服务的机关事业单位和企业人员,以及相关部门确定的人才等群体,由政府给予保障性租赁住房政策支持,为人民群众安居乐业提供有力保障。

这一惠民新政,无疑是项承载着“居者有其屋”美好愿景的民生工程,其惠民性是不言而喻的。

对于新市民、青年人来说,保障性租赁住房付出的资金少,大部分人是可以承受的。在此情况下,新市民、青年人拿出较少的钱,就可以及时解决住房难题,这项住屋新政确实很惠民。

住有所安,筑梦未来。进一步而言,

这些保障性租赁住房让新市民、青年人有了一个稳定的家,使他们对生活从此有了新的盼头和希望,可以将更多的精力投入到工作和事业中,干事创业的热情自然也就全力迸发,实现安居乐业的梦想水到渠成。

从这一新政中,不难看出我市对民生工作的高度重视,瞄准人民群众的难点问题,适时出台新政,办了一件惠民、暖民心、顺民意的实事,交出了一份令人民群众满意的民生答卷。

我们相信,随着《办法》的逐步落地,很多符合条件的新市民、青年人将可以早日摆脱住房困扰,在实现安居乐业梦想的同时,为社会和谐稳定注入强劲动力,值得为节叫好!

□姬国庆

为加强和规范全市保障性租赁住房管理工作,缓解新市民、青年人等群体的阶段性住房困难,12月1日,我市印发《新乡市保障性租赁住房管理办法(试行)》(以下简称《办法》)。(《平原晚报》12月3日A03版报道)

民生为大,出台新政。我市适时出台新政,帮助新市民、青年人解决住房难题,在让他们住有所安的同时,可以增添他们干事创业的热情,助力他们的生活更幸福、更美好。

众所周知,住房问题是关乎千家万户切身利益的头等大事,也是人民群众安居乐业的基石。