

# 大冶市优化营商环境领导小组办公室

---

## 关于全市资源服务平台“三下沉” 工作情况的通报

高新区，临空经济区·还地桥镇，各乡镇（场）、街道，市直各相关部门：

2023年以来，全市各级各部门认真贯彻落实省市资源服务平台“三下沉”工作要求，通过建好平台、配强资源、办优服务，推进服务事项就近办、高效办，让群众少跑路、数据多跑腿，企业群众获得感、满意度显著增强。现将有关情况通报如下：

### 一、基本情况

(一)推动服务下沉方面。根据湖北省、黄石市政务服务事项下沉的工作要求，开展充分调研、广泛听取民意，按照“群众有需求、部门放得下、基层接得住”的原则精准梳理下沉服务事项。截至目前，在顺利承接省级两批下沉的12类38项高频服务事项外，确定了民政局、医保局、人社局等9个部门单位两批次80项高频事项下沉到乡镇和村（社区）办理。省级两批次下沉高频事项推进情况。2023年1至12月，办件量为13828件，推进较好的有：市民政局临时救助对象认定、市人社局社会保障卡服务、市医保局异地就医备案等事项。市级两批次下沉高频事项推进情况。2023年1至12月，办件量为54181件，推进较好的有：市税务局社会保险费缴纳、市人社局城镇企业职工领取养老保险待

---

遇资格认证、市医保局出具《参保凭证》、市资规局宅基地使用权等事项。

（二）推动平台下沉方面。一是加强政务服务平台建设。我市建成镇级便民服务中心 15 个、村级便民服务站 385 个，基本实现了一窗统一受理和一站式办理。如东风路街道、罗家桥街道、殷祖镇等乡镇按照标准化要求完成便民服务中心升级改造；市公安局将全市 14 个乡镇（街道）派出所户籍业务全部进驻乡镇便民服务中心，在全省率先实现“综合窗口+公安专窗”“一窗通办”改革模式。二是强化网络平台下沉。实现了全市 385 个村（社区）政务服务外网全覆盖，推动了市级“综合业务协同”平台、部门业务平台、“云帮办”平台等多个网络平台和小程序下沉，实现网上办、掌上办，截止目前，综合业务协同平台业务办理量为 5625 件，数据调用次数为 401940 次，“云帮办”小程序收到群众帮办需求 16767 件，群众满意率达 99%。市医保局开发“大冶市医疗保障局”微信公众号，解决了门诊慢特病申报流程繁琐等问题，目前，全市共有 5242 人已通过线上申报门诊慢特病享受相关待遇。市税务局、市市场监管局对接市级“综合业务协同平台”调用清税证明，减少市场主体注销提交的证明材料，实现企业办理注销“最多跑一次”，2023 年实现数据调用 6647 次。还地桥镇便民服务中心、东风路街道便民服务中心等 7 地设立了云端政务超市，为群众提供远程“面对面、手把手”的云上平台“视频办”，截至目前，云端政务超市产生线上帮办数据 1182 条。

（三）推动资源下沉方面。一是设备配置到位。市税务局、市人社局、市卫健局、市公交公司等部门单位累计为基层添置自

助设备、制卡机、读卡器、充值机等设备 100 余套，推动服务资源向基层下沉。二是培训到位。市资规局、市农业农村局、高新区政务服务和行政审批局等部门单位常态化开展业务培训 20 余场，帮助提升基层业务水平。三是帮办代办服务到位。陈贵镇、灵乡镇、东风路街道、罗家桥街道、金湖街道、保安镇、大箕铺镇、刘仁八镇等 12 个乡镇（街道）因地制宜在小区、商圈、企业园区设立“政务驿站”29 家，累计帮办代办办件量 6757 件；罗家桥街道、陈贵镇、还地桥镇联合市人社局开展“免申+上门帮办代办”活动，累计发放各类社会保障卡 5.4 万余张；东岳街道联合市场监督管理局开展上门办证活动，集中为 158 家商户办理了营业执照、食品经营许可证等证照。

## 二、存在问题

（一）服务意识有待加强。少数部门单位，乡镇（场）、街道对资源服务平台“三下沉”工作思想认识不足，以人民为中心的发展思想树得不牢，服务理念转变程度不高，主动服务、精细化服务的意识不强，与群众和市场主体对“高效办成一件事”的期盼相比还有较大差距。如市级自主开发了线上云帮办平台，有相当一部分村（社区）没有充分认识到线上平台带来的便利，不愿意去宣传，不愿意主动提供服务，至今办件量未突破 10 件。

（二）服务能力仍有差距。少数部门单位主体责任履行不到位，虽然按照要求对乡镇（街道）进行了培训，但是对下沉事项的业务指导和督导还不够，工作还不够扎实；基层业务水平也不高，少数乡镇（场）、街道镇级后台审批人员、村（社区）便民服务站“一网通办”协理员等对下沉事项业务不熟悉，使用平台网

上办、掌上办水平不高，服务能力不足，不能为群众提供高效的办事服务。如有些乡镇工作人员对事项流程不熟悉，无法一次性准确回答办事所需材料，导致群众怨言多、投诉多。

（三）服务质效还需提升。少数部门单位下沉的政务服务事项还不够精准，群众希望“就近办”的服务事项还不能得到很好的满足，下沉的服务事项办事材料不够精简、流程不够优化，群众还是要“多跑路”；少数乡镇（场）、街道推行多种形式的帮办、代办服务流于形式、浮于表面，政务服务的效率不高，如虽然有些乡镇因地制宜建立了政务驿站等微站点，但是作用发挥不明显，存在办件量不高、覆盖面不广等问题。

### 三、工作要求

（一）进一步强化思想认识。深入推进资源服务平台“三下沉”工作，是落实省委省政府“扩权强县”“一下三民”实践活动、深化共同缔造推进党建引领基层治理体制机制创新试点工作的重要内容，是进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”、优化营商环境推动我市高质量发展的重要抓手，是解决现实问题、回应基层呼声、优化群众办事体验的有效途径。各乡镇、各部门单位要聚焦当前人民群众和市场主体需求，坚持供需精准对接，以服务事项的下沉带动相应平台、资源同步下沉，以平台、资源的下沉为服务事项下沉提供有力支撑和保障，更好为群众提供精准化精细化服务，实实在在做到便民、利民、惠民。

（二）进一步强化工作保障。各部门单位要进一步梳理近年来市、镇、村三级行政许可、行政给付、行政确认和公共服务等事项，通过分析事项办理频次、便利度、群众反馈等情况，按照“群

众反映较好的下沉事项予以保留、群众需求不高的下沉事项予以取消、群众反映强烈需新增的事项及时予以补充”的原则，对下沉服务事项的基本情况、办件情况、配套保障情况等综合评估分析、动态管理，要加大对乡镇、村(社区)工作人员的培训力度及业务指导,提升基层服务能力；各乡镇（场）、街道要加强承接能力建设，确保基层干部熟悉业务、精通流程、熟练办理，真正发挥作用，确保下沉事项“放得下、接得住、管得好”。

(三)进一步强化评价考核。加大监督检查力度，要通过联合督办、明察暗访等形式，及时查找发现影响“三下沉”质效的症结和堵点难点问题并督促整改到位。畅通政务服务“好差评”、乡镇(街道)便民服务“群众评”、“办不成事”反映窗口、12345热线等评价反馈渠道，全面接受社会监督，广泛收集群众意见建议，强化群众评议监督效果，实现以评促改、以评促优，不断完善和改进全市基层政务服务工作。

附件：2023 年度全市资源服务平台“三下沉”工作突出单位

2024年3月11日

附件：

## 2023 年度全市资源服务平台“三下沉” 工作突出单位

陈贵镇

保安镇

金牛镇

东风路街道

市公安局

市税务局

市自然资源和规划局

市人力资源和社会保障局

市医疗保障局

市市场监督管理局