

市政务服务局 2022 年度工作总结

2022 年，市政务服务局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和市十三次党代会精神，坚决贯彻“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的要求，深入落实市委市政府决策部署，围绕疫情防控、冬奥会服务保障、“五子”联动、“两区”建设、民生保障、城市治理、深化“放管服”改革优化营商环境等全市重点工作，推动全市政务服务在新起点上实现再出发、再跃升，为高效统筹疫情防控和经济社会发展作出积极贡献。政务服务工作取得系列新成绩，“6+4”综合监管场景建设获克强总理批示肯定，接诉即办进校园获沪宁、春兰同志批示推广，接诉即办立法工作被评为中央法治政府建设实地督察正面典型案例，在全国网上政务服务能力评估中跻身全国第一梯队，在政府透明度指数评估、政府网站绩效评估中均位列省级政府第一，中央单位和驻京部队对我市服务满意度评价持续提升，政务公开工作在全国持续“领跑”。

一、纵深推进全面从严治党

深刻认识“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚定不移贯彻落实党中央方针政策和市委工作部署。巩固深化党史学习教育成果，抓好十九届六中全会精神、党的二十大精神、市第十三次党代会和市委全会精神学习培训。切实履行市委巡视整改主体

责任，全面认领市委巡视反馈问题，基本完成整改任务。全面加强机关党委、市民热线服务中心党委和各党支部建设，严格落实“三会一课”、组织生活会、主题党日、谈心谈话等制度，建立健全“下基层、跑工单、走流程、蹲点位”长效机制。加强党风廉政建设，深化警示教育。强化意识形态工作。党员先锋模范作用发挥明显，涌现出全国“人民满意公务员”、北京冬奥会、冬残奥会突出贡献个人和先进个人等先进典型。

二、全力服务保障疫情防控

充分发挥接诉即办“探针”作用，积极推进应对规模性疫情应急处置资源能力储备和机制建设。针对紧急就医救助等开设专门通道，对涉疫重点紧急诉求提级办理，推动解决就医、居家康复、药品供应、生活品保供等疫情期间的“急难愁盼”问题。扩容提升热线受理能力，“北京12345”微信公众号单日访问量达9428.7万次，单日留言量达64.1万件，网络受理能力提升12倍，单日可承载访问量、留言量分别提升到1.5亿次、120万件。开发电话接听远程支撑系统，上线疫情防控机器人智能应答系统，增设涉疫诉求分流引导和重要紧急诉求场景式受理功能，上线健康宝弹窗机器人。在疫情、重要节日和活动期间落实“战时机制”，全天候实行疫情诉求“小时报”，持续滚动报送《疫情快报》3600余期、《重点涉疫区域诉求分析》142期、《重要会议保障期间市民热线反映快报》192期。利用北京电视台融媒体中心开发上线的数字人“时间小妮”，持续滚动播报疫情防控市民

咨询热点，对 12345 热线采取的措施进行配套解读和发布。加大疫情诉求考评权重，细化疫情方面 12 大类 93 种情形考评清单，激励防控主体以分秒必争的行动抓紧抓实疫情防控各项工作。根据疫情形势变化，动态调整各级各类政务服务大厅防控措施，压实疫情防控责任，确保各级大厅平稳运行。强化新冠疫情联防联控，协调中央单位、外埠驻京机构落实好“四方责任”，助力首都疫情防控工作。

三、扎实推进助企纾困稳经济

围绕积极稳妥有序推进复工复产，各级各类政务服务中心在疫情中坚守，为企业群众办事增便利。提升 12345 企业热线服务能力，动态更新助企纾困政策、解读和答复口径，协调解决中小微企业诉求，推动办好货车通行证、房租减免、税收优惠、复工复产等企业服务事项。建立企业绿通机制，重点受理、跟踪督办。加强政策发布和政策服务全流程规范，市、区政府门户网站加强集成式、综合性、要点式、通俗化政策解读。加强助企纾困政策专题公开，在首都之窗设立“继续加大中小微企业帮扶力度加快困难企业恢复发展”专栏。用好政府网站和政务新媒体互动交流平台和留言反馈机制，对中小微企业助企纾困政策、稳定经济发展政策相关 1154 个电话开展专项检查。完善贷款中心建设，今年以来银行审批通过 2.26 万笔，涉及金额 1028.79 亿元。推行企业破产信息查询和企业上市信息查询网上办理。

四、深化接诉即办改革

今年以来，共受理 7640.4 万件民意诉求，月均受理 637 万件，同比上升 4.2 倍，诉求解决率 94%、群众满意率 95%。创新推进接诉即办改革，研究出台《2022 年接诉即办改革工作要点》，加强接诉即办与“公检法司”协同联动，推动接诉即办进高校，有关工作多次得到市委主要领导肯定。以落实《北京市接诉即办工作条例》为主线，推进市、区、街（乡镇）、社区（村）四级贯通普法培训，各级党员干部 15 万人次参加，凝聚全市力量推动接诉即办改革在法治化轨道不断深化。在《条例》出台一周年之际，市委常委会、市政府常务会审议接诉即办改革推进情况，市人大常委会听取《条例》执法检查报告，执法效果整体良好，得到各方充分肯定。健全诉求分类处理、派单目录、信息公开、考评激励等制度，市、区、街乡三级出台 1500 多项制度，印发《2022 年度北京市接诉即办考评实施办法》，提升法治化规范化水平。推进“每月一题”，协调 13 个市级部门制定 17 个问题“一方案三清单”，全年完成 450 项任务，出台 105 项政策，第三方调查公众满意度为 91.93%。会同市委编办印发 3 批《接诉即办“每月一题”专项清单》，共 44 个具体问题涉及 538 项职责。推动区级“每月一题”，对 322 个重点问题进行专项治理，办成了 1000 多件实事。加强接诉即办理论研究，出版首本接诉即办蓝皮书，发布接诉即办改革发展报告、理论研究成果和典型案例。召开接诉即办工作表彰大会。高规格举办北京党建引领接诉即办改革论坛，作为国内第一个聚焦城市治理现代化的论坛，以“群众诉求驱动 超大城市治理”

为主题，立足为民服务、突出治理变革，首次面向国内外发布了城市治理现代化北京宣言等重要成果，更好讲述了“中国之治”城市故事，更强传播了中国基层治理好声音，为谱写新征程上城市治理现代化新篇章贡献了积极力量。

五、深化“放管服”改革

以落实国家营商环境创新试点城市和营商环境改革 5.0 版政策为主线，推动 59 项任务落地实施，深化新一轮世行评价指标研究，服务首都高质量发展。编制形成 668 项行政许可事项清单，建立清单管理制度，行政许可事项精简 140 项。取消和优化调整 9 项证明，推行 131 项事项申请材料告知承诺。推出 118 项“一照（证）通办”事项。深化“证照分离”改革，推出 201 项告知承诺审批事项，推出首批集成办事场景建设 37 项。清理规范证明，取消 3 项证明，新纳入北京市证明目录管理 3 项证明，公布保留 47 项证明，新纳入目录管理的证明全部推行告知承诺、信息共享、凭证替代等便利化办理方式。深化“综窗 2.0”改革，扩大市区两级政务服务中心“委托受理”和“授权审批”事项范围，目前，市政务服务中心委托受理率为 97%、授权审批率为 85%，各区进驻事项委托受理率、授权审批率均达到 85%。按照“应进必进”原则，各街道（乡镇）负责全部本级事项进驻政务服务中心集中办理，并全部实现委托政务服务中心实施“一窗”综合受理。推动“放管服”改革与接诉即办改革联动，优化“每月一题”中反映的不动产登记及门楼牌编制审批流程。建立各级政务服务中心政务服务事项政策传导机制，完

善隐性壁垒发现、清理和评估工作机制。落实政务服务两项地方标准，7291 个社区（村）政务服务规范化建设全覆盖，在 81 个村居、镇街、园区、商务楼宇推进企业群众集中区域党群服务中心政务服务试点，在全市各级大厅推进政务服务领域国际语言环境和无障碍环境建设。深化“小小窗口 满满服务”专项行动，深化解决企业群众“办不成事”问题专项行动，在村（社区）政务服务站全面开展“好差评”工作，建立健全评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。市公共资源交易综合分平台优化场所服务，保障集中供地、重大项目交易顺利开展，交易金额 1864 亿元。签订《京津冀政务服务合作框架协议》，推出第四批京津冀自贸区“同事同标”政务服务事项 26 项，推进京津冀中介服务平台信息共享。

六、加速数字服务建设

加强数字政务工作专班统筹协调，形成数字政务总体框架和数字服务建设一张图。数字服务平台持续优化迭代，服务用户总数突破 3970 万。建设完成全市统一申办受理平台，推行“网上一口申报、智能分派、自动流转、一次办结”模式，开展单一事项业务流程优化，分三批推动全市政务服务事项入驻统一申办受理平台；除涉密等特殊情形外，市区两级政务服务事项 100% 实现全程网办，1100 余项事项可在 4 个移动端渠道“掌上办”。全面落实国家跨省通办任务，实现 231 项事项“京津冀+雄安”四地通办。全程电子化水平持续提升，市区两级共刻制 2581 枚电子印章并应用 4770 万

次，应用率达 100%；推动 226 类电子证照在 1508 个政务服务事项中应用 3484 万次；归档政务服务事项办件电子档案 103 万件，完成 20 余类归档材料在统一用户空间共享复用。个性化精准化服务水平不断优化，全面启动市区企业空间“共建共营”新模式。推进“互联网+监管”建设，完善安全保障体系建设。一体化服务能力评估连续三年全国领先，在线导办、用户空间、引导式办事指南等入选《2022 联合国电子政务调查报告》，在线导办获评“党政信息化最佳实践标杆案例”。

七、优化为中央单位和驻京部队服务

修订完善《北京市服务中央单位和驻京部队工作领导小组工作规则》，制定《北京市服务中央单位和驻京部队工作领导小组办公室工作细则》。在 258 家中央单位建立三级联系人机制，及时响应、妥善处理中央单位服务需求，努力为中央党政军领导机关营造良好的政务环境和生活环境。形成点位更精准、要素更全面、内容更详实的 3.0 版央产小区数据库，梳理诉求集中的区域、类别、小区、产权单位等情况，深化央产小区接诉即办。推广服务事项进大厅，对接试点区、街乡镇服务中心开设“服务中央单位和驻京部队”窗口，推广市、区、街乡镇三级联动服务新模式。完善服务事项和争取支持事项“双台账”制度，建立“两区”专项“双台账”，今年以来已办理中央单位服务需求事项 374 件。完成 312 家驻京联络处年检工作，推进“驻京机构走进央企”活动，组织近 50 余家联络处走进首航超市。全力支持国防和军队改

革，积极协调驻京部队支持首都发展。

八、强化政务公开

健全市政务公开领导小组运行机制，强化政务公开第三方评估情况通报。出台《北京市深化政务公开促进政策服务工作办法》，被国办公开办在全国推广交流。开展“政策公开讲”100余场，参加企业7万余家。优化“惠企政策兑现”专栏，细化拆解165个政策文件和361项惠企条款。搭建市区两级“政策性文件意见征集”专栏、“优化营商环境政策制定征集意见”专栏。在全国率先上线应用电子印章答复方式，依法办理公众向市政府及市政府办公厅提出的政府信息公开申请2957件，妥善办理涉疫情防控、征地拆迁、房产置换等疑难复杂敏感申请。加强政府网站、政务新媒体、政府对外联系电话监管。大力推进市政府国际版门户网站建设，完成100余项“两区”政策多语种分类拆解，发布扶植产业、人才吸引等方面300余条重点政策，推出8个行业准入指引页面，制作外资企业成本计算器，上线政策工具箱、“两区”政策一键达小工具，推出外资企业设立、税务申办、“一卡通”办理等23项主题服务，开展“外国人走流程”。

九、完善自身建设

持续推进法治政府建设。落实《重大行政决策实施细则（暂行）》，编制公开重大行政决策事项年度目录，进一步规范政策文件制定程序。安排办公会会前学法，组织领导干部专题法治讲座和全系统领导干部依法行政专题班。印发《市政务服务局负责人出庭应诉工作制度（暂行）》。规范合同合

法性审核，全年完成规范性文件（19件）、合同（247件）、局政府信息公开答复（15件）、信访答复（12件）等合法性审核。全面构建局内部综合绩效考评体系。健全局内部综合绩效考评工作体制机制，构建考评指标体系，统筹融合市级、局级年度重点工作，编制各处室年度重点工作绩效任务书和专项考评细则，压实工作责任，开展日常监管和年度考评工作。按照市绩效办日常考评工作要求，完成清单编制、分析研判、问题报告和协同推动等工作，明确日常履职考核清单事项的牵头领导、责任处室和节点目标，做好市政府绩效任务的管理、落实工作。在局内部通报2021年度市政府绩效管理反馈问题，针对性制定问题整改措施，目前整改任务均已完成。强化全面预算管理。坚决落实政府过“紧日子”要求，严控一般性支出，非紧急非必须支出做到应压尽压。深入开展全过程预算绩效管理，组织实施预算项目绩效自评及部门整体绩效评价工作。积极盘活存量资金，结转继续使用经费全部完成支出；严格履行政府采购程序，完成全年政府采购计划。做好成本控制、预算执行和预算绩效管理工作。遵守和执行财经法纪，做好绩效审计评价和审计整改措施落实等工作。完成专项考评工作。严格落实中央、市委关于统筹规范督查检查考核工作和解决形式主义问题为基层减负相关精神，持续完善政务服务专项考评工作。坚持“科学规范、精简高效”原则，不断优化考评方式，调整考核指标，细化评分标准。对我局承担的放管服改革、政务公开、接诉即办共6项22个考核指标，按要求实施日常监管、督促检

查和年终考评工作。2022年，我局未接到12345转来群众诉求，网站建设全面规范推进，依法依规受理并答复依申请公开事项，未被通报存在不合格网站或政务新媒体。加强机关干部队伍建设。制发《局关于开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题教育实践活动方案》，提升全局工作人员战斗力凝聚力。加强综合窗口人员培训，不断提升服务能力。强化团队建设，持续开展满意度调查，收集管理服务对象意见建议，针对性做好改进提升，全力打造国内领先、国际一流的政务服务团队。