

殷都区优化营商环境工作动态

第 3 期

安阳市殷都区发展和改革委员会

2025 年 1 月 24 日

“窗口+自助” 社保便民显成效

为进一步提升政务服务效能，满足多样化、便利化办事需求，殷都区行政审批和政务信息管理局强化政银合作，打造“窗口+自助”的社保服务模式，企业群众办事效率和满意度显著提升。

设置邮政窗口。区政务服务大厅公共服务区设置邮政窗口，推动中国邮政储蓄银行社会保障卡制卡等业务进驻。截至目前，窗口累计开卡 163 张，提供社保卡相关服务 446 次，让企业群众缩短办事距离，享受便捷高效服务。

配备自助设施。联合工商银行在 24h 政务服务自助区放置河南省社会保障自助服务一体机，涵盖社保查询、业务办理、认证、单据五个模块，提供社保卡申领、补换、查询，待遇资格认证、打印、政策浏览等多项业务，缩短排队等候时间，解决“上班没

空办、下班无处办”难题，满足企业群众自助办、随时办需求。

下一步，区审信局将继续探索更多便民利企服务举措，不断优化服务流程，完善服务体系，助力营商环境优化提升。

咨询辅导新举措 政务惠民大提升

为进一步提升政务服务水平，**殷都区行政审批和政务信息管理局**聚焦办事需求，强化咨询辅导服务，打造高效便捷政务服务新模式。

规范管理，构建标准体系。出台《殷都区行政审批和政务信息管理局关于印发〈殷都区政务服务中心咨询辅导服务工作方案〉的通知》，规范设置咨询辅导区，明确服务要求，优化窗口受理、对接、评价等服务流程，着力构建“一站式”咨询辅导服务体系。

高效便捷，优化服务体验。各进驻部门业务骨干由“审批后台”走向“服务前台”，通过政策讲解、办事咨询、问题解答、材料预审、申办辅导等精准、规范的前端服务，有效缓解窗口压力，助力企业群众顺利完成业务申请，享受更全面、便捷、高效的政务服务。

精准辅导，满足多元需求。针对不同群体业务需求，实行简单咨询当场解答，专业辅导部门联合模式，同时定期开展“业务大讲堂”“政务服务能力提升”等培训，收集更新窗口“常办事

项材料查询”“热门问题咨询解答”信息，推动企业群众困有所助、难有所帮、需有所应、疑有所答。

自咨询辅导区设置以来，咨询辅导窗口日均接待办事群众咨询 150 余件，累计接待咨询辅导 1800 余人次。

优化营商环境提升服务水平 切实为民办实事

“窗口”虽小，民心事大。殷都区交通运输局认真学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，推动“殷都区政务窗口”建设。办事大厅各窗口摆设办事指南、一次性告知宣传手册，实现政务服务更优、效率更高、办事更便捷，努力提升为民为企业办事能力，在本职工作岗位上践行“全心全意为人民服务”的庄严承诺。

一、助力企业经济发展，推动审批服务便民化

为辖区道路运输企业打造优质营商环境，殷都区交通运输局积极构建办事服务大厅标准化服务体系，落实政务服务“放管服”，严格执行道路普通货物运输经营许可和道路运输告知承诺，在办理车辆营运手续时，区交通运输局为企业纾忧解困，稳步推动道路运输市场健康、有序发展。

二、优化审批流程，推动审批服务高效化

认真梳理各项政务服务事项审批流程，参照行业相关规定要求，结合工作实际不断优化审批环节，压缩审批时间，精简办事环节，持续营造便民、利企、高效的审批环境。严格落实政务服务事项“一网通办”工作政策，不断提高各窗口工作人员的服务水平和服务能力。

三、推行“互联网+政务”、“互联网+交通”，推动审批服务智能化

区交通运输局积极开展道路运输电子证照工作，进一步提升交通运输惠企便民数字化服务水平与监管能力，助力交通强省和数字交通建设。大厅各窗口摆设下载“道路运输电子证照”二维码宣传牌，通过现场宣传、指导，引导办事群众下载、注册、使用“运政网 APP”，取消纸质版道路运输证件，实现100%道路运输证件电子化。引导办事群众登录“互联网道路运输便民政务服务系统”，实现全流程网上办理。针对部分群众不熟悉网上操作，无法自行完成操作的情况，可到窗口协助办理，真正地与企业面对面、零距离，做到让数据多跑路，让群众少跑腿。

下一步，殷都区交通运输局将按照“服务为宗旨、便民为目的、满意为目标”的工作要求，积极探索，持续加强内部管理的强化、服务手段的完善，以高效的办事运行方式给群众带来方便，努力建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的交通形象。

优质服务为群众 真心实意送锦旗

2025年1月21日，安阳诚诚运输有限公司的经办人将一面写有“贴心服务 情系百姓”字样的锦旗送到殷都区政务服务大厅交通局窗口，以此表示对交通局审批股工作人员在公司办理道路运输经营许可证的过程中尽职尽责、热情高效的服务表示高度赞扬和诚挚感谢。



12月底，诚诚运输有限公司通过河南政务服务网“开办运输企业一件事”通道在网上申请办理道路运输经营许可证，然而由于系统问题，却不显示该公司线上提交的证件及材料信息，审批股工作人员第一时间主动联系了该公司的负责人，通过电话、微信远程指导，让公司在最短的时间准备齐了纸质材料，经现场勘察该公司具备了开业条件，我审批股给其办理了道路运输经营许可。

面对企业送来的锦旗，审批股股长张剑峰表示：锦旗不仅意味着对我们工作的一份感谢，更意味着一份肯定和责任。我们不能骄傲，要继续秉承公开、便民、热诚、高效的服务宗旨把审批工作做的更好，切实为企业解困纾难，截止 2024 年底，审批股共计办理许可新增 175 家、年审 13712 辆、新增 4094 辆、报停 770 辆、复驶 637 辆、转籍 1247 辆，为推动我区交通事业发展及全区经济建设加一把薪，添一把柴。

本期报：市营商环境和信用建设中心，区委、区政府、区人大、
区政协领导

发：各乡（镇）、街道办事处，区优化营商环境成员单位

安阳市殷都区发展和改革委员会 2025 年 1 月 24 日
