

关于对《区政协第六届第三次会议委员提案第2023023号关于在福田区打造“15分钟”便利办事圈的建议》的情况答复

尊敬的季宪莉委员：

《深圳市福田区政协第六届第三次会议委员提案第2023023号关于在福田区打造“15分钟”便利办事圈的建议》收悉。非常感谢委员对我区政务服务工作的关心与支持，您所反映的问题和提出的建议对我局工作具有重要参考价值，我局高度重视，现结合我区实际工作答复如下：

一、工作落实情况

福田区按照优化营商环境工作建设要求，切实推进“放管服”改革工作，着力打造国际化新型智慧政务标杆区，积极推进行政审批改革和数字政府建设，实现政务服务“提档升级”，加快提升政务办事水平，推动构建现代化基层治理体系。

（一）针对“自助政务服务业务覆盖率低，主要以查询打印为主，可全流程办理的不多；设点数量不足，布局不够高效、精准、有感；自助政务服务的模式相对单一，没有形成全链条、系统性的后台支撑”的问题

福田区着力深化政务服务改革，促进政务服务简政放权，聚焦百姓办事需求，节省企业群众办事成本。一是自助设备全布局。在全国率先推出“政务服务银行网点委托办”服务，着力构建

“1+10+92+N”的政务服务网点化系统，在全区10个街道政务服务大厅、92个社区工作站以及福田区“亿元楼”、银行网点、大型住宅区、人流量较大的地铁口等人流密集的场所部署110台自助服务终端，超过200个服务大厅遍布福田各个角落，平均0.3平方公里一个服务网点。**二是业务办理多覆盖。**2022年以来，自助服务终端设备除接入“无犯罪记录证明、政策性住房信息查询”等高频查询打印89个事项外，接入涉及人社、公安、燃气等46个高频可全流程办理事项，已服务299661人次，其中提供56笔申办服务，13167次打印服务，286438次查询服务。立足企业、群众办事需求，有效缩短办事时间、节省办事成本，提高办事效率和民生服务水平。**三是服务支撑全链条。**通过引入人工智能机器人、自助查询机等方式，为群众提供7*24小时自助查询、智能咨询、自助业务申办、自助取件的全链条一体化自助模式。建立故障响应机制，第一时间响应解决设备运行问题，为自助办事提供全方位保障。

（二）针对“强化政府银行合作，将简易政务服务事项纳入银行办理”的建议

2019年起，福田区先行先试，在全国率先推出“政务服务银行网点委托办”服务，与工商银行、建设银行、农业银行、招商银行、中国银行和交通银行等12家银行网点合作，市民可在12个银行网点办理100项政务服务事项，涵盖教育、民政、人力资源、住建、卫生健康等领域。实现政务办事“就近办、多点

办和一次办”，为企业市民提供渠道多样、覆盖面广、业务丰富、简便易行的一站式智慧服务新模式。以区行政服务大厅“开办企业专区”服务为基础，依托银行网点布局和服务优势，联合银行机构组建专门的开办企业服务团队，为开办企业免费提供“一对一”专享服务，包括开办企业业务的咨询解答、网上申办的帮办导办以及银行开户、首贷续贷等业务的咨询和申请，实现开办企业“就近办”。

（三）针对“打造智慧胶囊办事厅，将‘升级版’自助政务服务延伸至‘社区’‘园区’神经末梢”的建议

一是开展政银合作。福田区充分发挥区内金融机构网点、人员、设备众多的优势，在全国率先推出“金融+政务”服务，与12个银行网点合作，为企业市民提供渠道多样、覆盖面广、业务丰富、简便易行的一站式智慧服务新模式。二是全面部署自助服务终端。福田区现有110台自助服务终端，部署于我区10个街道92个社区，可办理250项政务服务事项。延伸服务触角，为群众提供全天候自助式政务服务。

（四）针对“探索边问边办，构建问办查评一体化的政务服务新模式”的建议

依托移动办事平台，在“福田政务”公众号开设“在线留言咨询”专栏，在“i深圳”福田专区上线专属助手“福小i”，在“广东政务服务网”设置“我要咨询”模块，上线咨询及办事指引，定制事项答复话术，提升业务咨询质量，提供全天候智能化

精准化线上服务。

二、下一步工作

福田区将进一步深化“放管服”改革，持续打造便民高效的智慧政务服务。一是“升级”政务服务自助办，深入研究合理布点。针对区实体政务服务场所合理调整终端布局，确保政务服务自助终端24小时对外服务。接入高频政务服务办理事项，实现社保业务5G视频办，联合各党群服务中心创新推行“上门办+5G视频导办”服务，实现“一对一”指引办事群众办理业务，实时解决问题。二是提供一站式“福管家”导办服务。依托i深圳福田专区，提供一个服务入口，引导最优办理方式，提供包括政策咨询、预约取号、材料预审、取件一站式导办服务，并开设全流程帮办导办，全链条式指引群众办理业务。

再次感谢委员对我们工作的指导！请继续关心支持我区发展！

福田区政务服务数据管理局

2023年10月10日