

一线调研

·聚光镜·

新年新气象,政务服务忙。各地采取“全在线”“零距离”的务实求新举措,提升便民惠企服务水平——

政务服务求新 便民利企走心

■ 本报记者 张岳 陈成 阮孟玥

窗口做“加法” 办事更高效

——“不到15分钟就办好了,效率真的非常高,为他们点赞”

收心、归位、打扫卫生、查看设备运行情况、办理业务……1月28日一大早,记者走进池州市贵池区政务服务中心办事大厅,只见123个服务窗口全部正常开放,工作人员整齐到岗,精神抖擞地开展各项业务,热情地为群众答疑解惑,逐渐忙碌起来。

在人社局窗口,市民张惠陪着妈妈正办理社保缴纳业务。见到记者采访,她高兴地说:“我妈之前是在江苏省缴的社保,现在转到池州市继续缴保险,我今天就提交了一下身份证,不到15分钟就办好了,效率真的非常高,为他们点赞。”

据了解,为提前应对节后办事小高峰,贵池区政务服务中心在导办台增设了志愿者和代办员,提供咨询解答、秩序维护、帮办代办等服务,引导办事群众取号、使用自助服务设备、简单事项“网上办”“掌上办”等,为窗口提供有效的业务分流,充分减轻群众等待时间和窗口办事压力。同时,开通预约服务、延时服务、上门服务等特色服务;新增政务机器人“小智”承担礼仪迎宾、智能引导、自动巡视等工作,为群众带来前所未有的智慧政务体验。

记者在人社局窗口前的电子版办事指南中看到,仅仅这一个窗口就有涉及群众切身利益154项相关业务。工作人员朱长海说:“大家是上午9点上班,下午5点下班。中午有1个小时的时间休息吃饭。期间,有人轮流值班,确保群众随时来随时可办理业务。”

“去年以来,贵池区新增‘自助办’‘智慧办’事项239项,1.4万项政务服务事项实现全程网办。”贵池区数据资源管理局相关负责人表示,将扎实推进政务服务标准化规范化便利化建设,科学整合业务、再造流程,最大限度精简办事程序,减少办事环节,打造优质便民服务平台,进一步提升政务服务水平。

项目有代办 惠企见真情

——“通过县企业服务中心代办员,仅半个工作日就拿到了证”

“我们去年在这栽种的2000亩山桐子长势还不错,未来计划在全县种植3万亩。”1



1月28日上午,池州市贵池区政务服务中心大厅医保服务窗口,工作人员正耐心帮助群众办事。
本报记者 阮孟玥 本报通讯员 钱雪梅 摄

月29日,在位于岳西县五河镇的山桐子种植基地,岳西金桐喜种业有限公司副总经理储昭辉指着漫山的山桐子向记者介绍道。

由岳西金桐喜种业有限公司投资建设的山桐子种植及年产25万吨木本油料深加工项目是岳西县2022年“双招双引”的重点项目之一,总投资8亿元。“项目整体进展比我们预想的要快,这很大程度上得益于岳西县推出的‘帮办代办’制度。”储昭辉告诉记者,通过县企业服务中心代办员,去年11月7日,公司在拿到《国有建设用地交地确认书》的同时,仅半个工作日就拿到了证,包括《建设用地规划许可证》《不动产权证书》,实现“交地即交证”。

营商环境是地方发展水平和政府服务能力的综合体现,关系到一个地方的市场主体活力和内生发展动力。去年,岳西县挂牌成立企业服务中心,建立项目“帮办代办”工作机制,为落户本地的重点企业项目一对一配备代办员。“安排代办员帮助企业办理注册登记、项目立项、规划许可等各类行政审批事项,可以让企业把更多的精力放在生产经营上。”岳西县企业服务中心主任黄显旺说。

岳西县企业服务中心围绕为企服务工作主线,打造“一站式”为企服务平台,建立企业诉求“一口”受理、闭环办理工作机制,将企业的诉求汇总收集、甄别分类、交办处置、办结销号、挂牌督办。

岳西县总投资额1亿元的年产200万吨机制砂石项目能快速推进,就得益于该县的企业诉求“一口”受理、闭环办理工作机制。该项目是原招商引企业破产重整项目,安徽皖岳投资集团有限公司作为破产重整投

资人接管资产和债务,但前期较多的遗留问题阻碍了项目进展。得知这一情况后,岳西县企业服务中心会同乡镇成立专班,一个月内协调解决了青苗补偿、边界不清、附属物拆除等多项历史遗留问题,促进该项目在年内完成投资6000余万元,顺利入统。

去年以来,岳西县企业服务中心为落户本地的26个重点企业项目配备了一对一代办员,同时落实日常走访机制,全县99名包保干部共走访企业812家次,共收集诉求1072条,1070条已经解决。

数据多“跑路” 群众少跑腿

——“没想到,在家里上网就可以办理提取公积金”

1月28日上午10时左右,市民张峰先生正在一体化智能自助终端上操作,省人民政府政务服务中心现场导办工作人员陈薇在一旁指导操作。“请用您的‘皖事通’扫一下屏幕上的二维码,然后进入到蓝色页面后,再点击您想要办理的业务事项。”陈薇说。

扫描、确认、点击……完成简单流程后,只听“嗒嗒”的打印机声音,终端机下端“吐”出一张单据。“你看,这张单据的公章一起打印出来了。不到两分钟就办好了,既高效又方便。”张峰高兴地说。

拿着刚打印出来热乎乎的单据,张峰感到既满意又惊喜。记者在7×24小时政务服

务大厅看到,有不少市民来到自助终端机前,点击选择所需办理事项。“自助办理的业务,大多集中在社保、医保、税务等,当然这些业务也可以到窗口来办理。”陈薇介绍。

在2号办事大厅,17个窗口全部开启,工作人员到岗到位。记者发现,“办不成事”反映窗口、公积金窗口前群众正在咨询问题或办理业务,其他窗口前群众不多,甚至有些“冷清”。

“前来办事的群众相对较少,一是因为今天是春节后上班第一天,二是现在很多政务服务事项在网上就可以办理,群众在家动手指就可以办理妥当。”省数据资源管理局政务服务指导处处长徐济中说。

在公积金窗口前,前来办事王女士收获颇丰。“没想到,在家里上网就可以办理提取公积金。明年我在家就可以办理,不用再跑到窗口来了。”王女士告诉记者,她原本以为提取公积金要准备房产证、身份证、银行卡等相关材料,还要去银行打印还款流水、单位开具证明等。没想到,现在只要在家登录政务服务网,申请提取公积金,第二天就收到公积金到账信息。

去年以来,省持续推广安徽省一体化智能自助系统,积极探索创新审批服务便民化措施,推出700多个高频事项“自助办”,覆盖各级7×24小时政务服务大厅、社区、电信网点等服务场所近200个。“数据赋能让政务服务更加高效快捷,在做好‘周六不打烊’‘中午不断岗’等窗口服务的基础上,持续强化移动端、自助端、电脑端服务能力,推进政务服务事项‘网上办’‘掌上办’‘就近办’‘智慧办’。”徐济中表示。

·面对面·

如何更好利用“数字化”提升群众和企业办事体验感?记者对话省人大代表和安庆市数据资源部门负责人负责同志——

“数字化”服务打通便民“神经末梢”

对话人:省人大代表 周红
安庆市数据资源管理局党组书记、局长 王静

■ 本报记者 范孝东 陈成

记者:当前,群众办事的普遍体验感如何?还有哪些堵点?

周红:近年来,我省持续深化“放管服”改革,最大限度减少行政审批事项、缩短时限、提升效率,老百姓办事越来越方便。尤其是去年省委部署“一改两为”以来,全省各地各部门进一步强化为民为企业服务意识,坚持换位思考、有求必应,不断优化“就近办”“网上办”“自助办”等各项便民利企举措,政务服务水平和工作效率持续提升,受到广大群众真心点赞。结合本人平时调研掌握的情况来看,对于进一步优化政务服务,目前群众较为集中的诉求有两点。其一,基层地区政务服务力量仍较薄弱,尤其是在农村,群众办事还有一些不畅之处;其二,政务服务数字化建设还需发力,当前虽然有一些事项可以实现网上办理,不过群众希望相关部门进一步拓宽场景应用,让更多事项不用跑腿就能办理。

王静:目前来看,数据壁垒依然存在,数据价值还未充分发挥。税务、公安、供电等一些重要数据资源无法归集共享,影响数据赋能社会治理、经济发展的功效。二是信息化项目统筹还需加强。从安庆市各县区申报新建的信息化项目情况看,新建信息化项目数量较大、重复交叉建设的现象依然存在。

记者:近年来,数据资源部门在推进政务服务便民利企方面采取了哪些措施?

王静:安庆市持续加强政务服务便民利企力度,一是推行“周末轮岗”制度,深化“办不成事”反映窗口建设。二是加强线上政务服务平台建设和功能应用,推进企业群众全生命周期“一件事一次办”。推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的跨部门、跨层级、跨区域政务服务事项集成化办理,提供主题式、套餐式服务,牵头完成“教师资格认定一件事”“企业变更一件事”“省级试点任务”。三是提升12345政务服务热线接处质效。不断扩充热线人员队伍,全面升级话务现场硬件设施,“五位一体”受理渠道全面开通,在热线接单办理方面探索建立“一事一办法”和重难点工单会商制度,同时积极联合媒体力量监督工单办理质量。

记者:相关部门应如何更好利用数字技术,提升群众办事体验感?

周红:推动政务服务数字化是建设数字政府的题中之义,也是提升政务服务质效的重要途径之一。相关部门应坚持问题导向、群众满意导向,加强数字化平台建设,打破部门之间、地区之间的隔阂,实现让数据多跑路、让群众少跑腿。同时,紧贴群众需求,拓宽政务服务多场景智能应用,提高群众满意度。

王静:政务服务没有最好,只有更好。安庆市数据资源管理局将进一步丰富“皖事通”的应用场景,持续优化政务服务水平。一方面,围绕群众关切,加强调研和对接,引导部门优化业务流程、提升线上服务能力,并将“电子证照、电子印章、电子签名、电子材料”等数字化技术充分融入“皖事通”应用中,优良用户体验。另一方面,大力推进12345热线智能化建设,深化热线数据分析,充分发挥热线作为政府治理“神经末梢”的作用;优化热线语音导航,引入智能AI语音问答,探索推进简单咨询实时答复,全面提高热线接通效率;建立“清单+闭环”工作机制,继续坚持“一事一办法”“多部门会商”和媒体监督等举措,确保群众、企业诉求办得快、办得好。

政务服务窗口就是作风“窗口”

■ 朱胜利

一个地方、一个部门的作风怎么样,往往在该地方、部门的政务服务窗口突出体现出来。各地各部门的政务服务窗口要持续深化“一改两为”,全面提升工作效能,以优质的服务增强群众和企业的获得感,以优良的作风为地方、部门发展添砖加瓦。

政务服务窗口直接面对群众和企业,作风好不好,办事群众和企业有最直观、最真切的感觉,也能给出最中肯的评价。近年来,各地各部门不断加强政务服务窗口建设,着力改作风、优服务、树形象,赢

得了群众和企业的认可。但毋庸讳言,少数政务服务窗口仍然存在脸难看、事难办等现象,办事群众和企业对此有怨言、有不满。问题所在就是改进作风的明确指向。要牢固树立为民服务宗旨,坚持问题导向,勇于深化改革,建立完善机制,提升服务效能。

思想引领行动。地方、部门特别是窗口工作人员,要把全心全意为人民服务的根本宗旨内化于心、外化于行,锤炼良好作风。作风关键在于行,要想群众和企业之所想、急群众和企业之所急、解群众和企业之所难,真心实意为群众和企业办事,努力提供热情周到、简便高效的服

务。窗口工作人员一举一动、一言一行皆展现作风,要端正工作态度、践行服务理念,把服务对象当家人、把服务对象的事当自家事,对办事群众和企业要笑脸相迎,该办的事必须又快又好地办。即使一时办不成事或者服务对象有误解,也要耐心做好解释引导工作,好言以对,切不可冷脸相向、冷言冷语。

实践推动改革。政务服务窗口作风实不实、效能高不高,关键在于能不能让群众和企业满意地办成事。要遵照相关法律法规,尽量细化服务指南、简化办事流程、提高办事效率,让群众和企业简单明了地了解办事要求、程序,以最小的成

本最快办成事。要主动“换位思考”,针对实际问题,勇于深化改革,依法依规调整优化政策举措,有力有效破解政策、信息、技术等障碍,切实为群众和企业办实事、解难题。政务服务窗口是群众和企业办事的“前线”,但不能没有纵深。所在地方、部门要知责担责尽责,充分发挥监督管理保障作用,真正做到前后一线、上下贯通、左右协调,齐心协力把群众和企业的事办成办好。

技术赋能服务。政务服务窗口在做好现场服务的同时,要大力推进“互联网+政务服务”工作,大力推动网上政务服务平台建设,开展网上办事,有效优化政府服务、方便群众和企业。要拓展应用场景,积极推行“掌上办”“指尖办”“一次认证”“一证通用”“一网通办”等,让数据多“跑路”,群众和企业少跑腿,服务送上门。通过线上线下功能互补,使政务服务贴心、暖心,进一步提升群众和企业办事的体验感。



更多内容 扫码阅读