



槐荫区政务服务中心为市民办理业务。 本报记者 于悦 摄

“就近办、一次办、我来办”

# 槐荫打通营商服务最后一百米

本报记者 于悦

## 服务窗口“一窗受理” 五天时限一天办结

市民王佳来到槐荫区政务服务中心,为她的新公司办理注册登记。她没有想到,递交全部材料后,原本需要五天才能办好的手续竟然在一天之内就办完了。

槐荫区政务服务中心的工作人员说,王佳新注册的公司为一家房地产公司,注册资本24亿元。为支持大企业在槐荫顺利落户,区市场监管局已经将核准时限由五个工作日缩短为当天办结。

这种高效便捷的窗口服务对槐荫区营商环境的优化起了不小的作用。走进槐荫区政务服务中心,迎面一字排开七个商事登记窗口,这是由区食药局及区卫计局、区市场监管局部分业务组成的综合性窗口。为了解决办事群众“多头跑”问题,从今年5月21日开始,槐荫区政务服务中心正式运行“一窗受理”模式,根据编制部门确定的许可事项和服务事项清单,梳理出涉及7个部门(单位)联合审批事项23项,列出了清单,明确了联合审批事项的前置和后置条件。

根据联合办理事项和实

际业务数量,槐荫区政务服务中心合理调整了服务大厅布局,改造原综合咨询前台,设立了综合受理区域,原先涉及多个部门的行政许可事项全部纳入社会事务综合窗口,窗口数归并为2个;加上不动产综合受理,形成不动产综合受理咨询、社会事务综合受理、商事登记综合受理三大综合咨询受理区域,10个综合受理窗口。

“我们必须培育一种‘职业服务精神’,就像一流的企业一样,提供一种主动、细致、贴心、更具个性化的服务标准。我们和企业的不同之处,就是政府提供的是公共服务。”槐荫区区委书记国承彦表示。

对于未来如何继续推动“一窗受理”,槐荫区政务服务中心管理办公室主任李云鹤称,他们将继续完善网络服务平台,从分部门、分层次、分区域、分散式服务向跨部门、跨层级、跨区域综合服务转变,整合更多行政许可事项,努力实现咨询办事更及时、审批服务更便捷,根据数据互联互通推进情况,为群众和企业提供综合窗口受理、无差异化服务。同时依托济南市“一网通办”和一窗受理平台,根据上级“打破部门信息壁垒”工作推进计划,配合做好部门各业务系统与市

公共数据平台的共享对接应用。

## 网格员上门帮办 “最多跑一次”至社区

在营市街街道办1200平方米的为民综合服务大厅里,每一个窗口服务都极具“人性化”,通过购买服务,街道公开招聘工作人员,进一步壮大了为民综合服务大厅服务队伍,引入了全科社工,设立网格工作室,提供网格员上门服务。目前,已在8个社区建成10个网格工作室,另有3个工作室正在建设当中。

这些网格工作室有什么作用呢?当你通过电话预约提出申请后,网格员可以上门取件,快速上报到街道为民综合服务大厅,待办结后将办理结果和证件送回。目前,居民基本养老保险参保登记、低保家庭80周岁以上长寿老人高龄津贴、居民基本医疗保险参保登记、企业退休人员领取养老金资格认证等51项业务均实现了“我来办”。营市街街道相关负责人称。

原本需要居民分别到社区和街道两级办理的业务,通过一门受理,让群众“最多跑一次”,实现“业务一次办”。通过业务内部流转,让居民不受地域限制,均可就近到街道和社区办理,提供“零距离”服务。“就近办、一次办、我来办”的创新服务方式正在槐荫区的各个街道中推行开来。

据了解,下一步槐荫区还将采取在社区设立“百通岗”代办点、区级非重要事项授权等形式,努力实现街道职责事项现场办、区级非重要事项授权办、区级重要事项“我来办”,将服务触角进一步延伸到村居社区。

## “保姆式”一条龙服务 出台营商系列举措

为了营造亲商重商环境,美里湖街道为辖区企业当起了“保姆”。针对在谈和

已签约项目,街道主动介入项目招商、立项、规划、环评、注册等各项环节,促进项目尽快落地出效益,实行“保姆式”一条龙服务。例如,作为市重点项目的山东永芳智能制造项目从招商到落地就仅用五个月。

作为槐荫工业园区驻地,美里湖街道承载着全区产城融合的发展重任。近年来,国网电力、华润医药、天岳海那、海宁、百联等一大批高端消费业态和科技产业相继入驻,仅2018年上半年新注册千万元以上的企业6家,收集招商引资企业材料171家,营商环境建设尤为重要。

针对已落地的企业,美里湖街道与企业始终保持着良好的联系沟通,及时反映解决企业在生产经营中遇到的问题,切实当好服务企业的“店小二”。另外,利用街道党群服务平台、企业家会客厅、美里湖商会等多载体和平台整合各类资源,为企业提供全方位服务。

6月24日,槐荫区召开优化营商环境动员大会,提出打造“六个环境”,实现政务环境、服务环境、法治环境、人文环境、政商环境、城市环境全面提升。截至目前槐荫区46个区直部门(单位)实现“零跑腿”207项、“只跑一次”323项、“你不用跑我来跑”50项,16个街道办事处实现“零跑腿”96项、“只跑一次”1620项、“你不用跑我来跑”12项,走在了全市的前列。

重点围绕“一次办成”,形成具体政策措施。槐荫区区委组织部副部长、区编办主任刘宇表示,下一步槐荫区将整合所有职能部门可为企业提供的服务事项,出台槐荫优化营商环境的系列举措。

“水深则鱼跃,城强则贾兴”。打造营商环境最终目的,就是聚企业、聚人心,环境好了,企业才能留得住、发展得好,外地企业和人才才会前来创业兴业。从这个意义上说,优化营商环境就是解放生产力,就是提高核心竞争力。”国承彦说。

从去年开始,槐荫区在全市率先开展“最多跑一次”改革,获得企业与百姓点赞。改革的背后,是政府服务效能的持续提升,更是营商环境的不断优化。目前,槐荫区各街道及社区正推行“就近办、一次办、我来办”,将政务服务的触角向街道、村居延伸,打造街道政务服务改革的槐荫样本。



槐荫区政务服务中心工作人员为市民送上办理好的房产证。 本报记者 于悦 摄