

“一次办好”赢得群众叫好

乳山放管服改革打通服务群众的“最后一公里”

本报记者 陶相银 通讯员 姜俏俏

群众办事不再“跑空趟”，服务窗口首问“帮到底”，项目审批流程“保姆式”代办……

从“最多跑一次”迈向“一次办好”，乳山放管服改革实现了从“量”到“质”的蜕变。

以落实“首问责任制”为切入点，乳山全面推行咨询导办服务和帮办代办服务，发挥新闻媒体和群众监督作用，不断增强为民服务意识，提升为民服务水平，真正打通服务群众的“最后一公里”。



市民在办事

推行咨询导办服务 当好为民服务“店小二”

“以前因为不熟悉流程，几个窗口来回跑，会觉得办业务很麻烦。现在有了咨询导办服务，专门的导办员带着走流程，省时又省力。”市民肖瑜说，整个流程之快出乎她的意料，从受理到办结所有环节走下来，仅用了不到10分钟。

崔志波是政务服务中心的一名导办员，轮到她上岗时，她都会第一时间询问办事群众前来办理的事项，指导取号，并引领办事群众到相应窗口进行相关业务办理。

为进一步提升政务中心大厅服务水平，乳山建立了咨询导办制度，在大厅设立了专门的总服务台，组建了一支由中心管理办和窗口业务骨干共同组成的导办员队伍，主动为办事群众提供了热情周到咨询引导服务。

对前来办事的企业和群众，尤其是老、弱、病、残等弱势群体，导办员第一时间上前进行咨询引导，并指导其取号，避免取错号或重复取号而耽误办事时间。

有时集中办事群众过多，导办员会及时进行疏导，维持现场秩序，对材料齐全的，指导其填写相关表格；材料不全的，一次性告知其应提交的材料，避免不必要的等候，缩短排队时间。

对临近或已到达下班时间仍没有办理完结的办事群众，导办员要一一做好耐心细致详细的说明和解释，及时协调相关窗口启动延时服务，并告知办事群众将延时为其办理完毕。

对于一次性提交多份材料的办事企业和群众，导办员也会指导其集中在一个窗口收取资料后，后台工作人员集中办

理，不占用窗口排队资源，确保窗口保持正常的工作节奏。

导办服务“走心”，便民利民“升级”，换取了群众、企业“跑一次”，甚至“一次都不用跑”。对此，市民反响热烈，纷纷称赞服务态度好，效率高。

落实首问负责制度

做好为民服务“贴心人”

8月14日，市民邢女士带着一沓资料，来到乳山政务服务中心市场管理局综合业务窗口，她想在市区开一家美容店，来此咨询办理相关业务。窗口工作人员胡珊珊热情接待了她，并根据邢女士提供的工商注册材料，很快为其办理好了营业执照。

“营业执照办好了，美容行业还需要卫生许可证，您再到卫生部门办理一下。”作为邢女士的“首问负责人”，胡珊珊又带领邢女士来到了卫计局的服务窗口，协调卫生许可证的办理，最终帮她顺利拿到经营美容店的相关证件。

“无论群众来办事或者咨询，作为首问负责人，我们都必须全程跟踪到底。”胡珊珊说，当群众提出的办理事项属于首问负责人的职责范围的时候，必须按照规定程序及时予以办理。当不在自己职责范围的时候，他们则需要协调相关部门和工作人员，及时为办事群众协调处理。

为做好为民服务“贴心人”，乳山印发了《乳山政务服务中心关于落实首问负责制度的通知》，进一步细化了落实首问接待、一次性告知、用语规范、信息公开等制度，从制度上破除各部门业务局限；进一步明确服务规程，全面梳理业务流程和部门职责，开展针对首问负责制的培训和辅导，让全体窗口工作人员都做落实首问负责制的“明白人”，真正做到

“一口对外”、“内转外不转”、“限时办结”。

乳山政务服务中心高度重视首问负责制落实工作，组织全体窗口工作人员认真学习首问负责制度，筑牢责任意识，强化“人人都是责任人”的责任意识和大局意识。对办事群众的来电、来访、来信，无论是否属于本人、本单位职责范围，首问责任人必须主动热情接听或接待，做到办事群众问谁谁解答、谁解答谁负责，严禁说“不知道”、“问别人”，确保落实工作踏石留印、抓铁有痕。

该政务服务中心将“首问负责制”的落实纳入绩效考核管理，综合考量办事群众的满意度调查、投诉举报、督察暗访等指标，并将考核结果与部门和个人的评先评优挂钩。进一步完善部门窗口分管领导现场办公制度和督导检查制度，对“首问负责制”等制度的落实进行实地督导和不定期督查，确保落实。

为提升群众“知晓度”，更好地发挥监督作用，乳山政务服务中心通过大厅显示屏、

政务微博、微信公众号、政务服务网等平台 and 媒介，公开首问责任制度，提高广大群众和社会的知晓率。同时，对外公布投诉举报电话，各部门窗口服务电话，引导办事群众通过意见箱、投诉电话、政务新媒体等渠道对“首问负责制”的落实予以监督，营造良好的舆论氛围。

“首问负责制能更好地提升工作人员服务意识，通过制度明确责任主体，能更好地确保每个办事群众都话有人听、惑有人解、事有人办。”乳山政务服务中心管理办公室副主任刘鸿远说。

建立帮办代办制度

为民提供“保姆式”服务

“不仅施工许可申报材料由原先的21项缩减为13项，政务服务中心还我们企业提供代办服务，只要把相关申报材料交给代办员，我们就啥事也不用操心了。”威海辰远置业有限公司项目经理于梓溟说。

接到于梓溟的代办请求，

乳山政务服务中心安排代办员王媛媛，协调住建、国土、规划等相关部门就项目需要提报的材料进行了全面梳理，时时跟踪辰远公司的闻涛美域项目各种材料的审批，按时限帮企业完成相关审批工作。“只要材料齐全，条件符合，无论业务涉及到多少部门，也不管程序有多繁琐复杂，都能一次办好。”代办员王媛媛说。

为让群众少跑腿成为新常态，乳山制订了《乳山政务服务中心行政审批代办服务实施意见》，成立了行政审批代办服务领导小组，负责指导代办员开展审批代办服务工作，以及协调解决审批代办服务中遇到的一些具体问题。

为实行信息共享，加强合力协作，乳山建立了与市大项目办公室信息互通机制，定期召开相关窗口负责人例会，将今年通过评审的市级大项目信息发放到各窗口。同时，要求各窗口密切关注大项目动态，一经发现项目进厅，及时向中心管理办提报，随时调度大项目审批进展情况。

同时，乳山政务服务中心建立了代办员队伍，由中心分管领导带队，免费为企业和办事群众提供代办服务。同时，定期召开业务培训会议，邀请相关窗口负责人和业务骨干定期对代办员进行业务培训。

为完善配套机制，建立了联席会议制度，针对涉及市场主体设立联审联批和建设工程模块化审批的项目，乳山政务服务中心组织相关审批窗口负责人、项目申报人和代办员召开联席会议，对项目审批流程和相关配套机制进行介绍，并针对项目手续办理中存在的困难与相关部门窗口负责人进行一一对接，做好项目的前期辅导工作。

“我们会并定期邀请相关的窗口负责人和业务骨干进行业务培训，提高代办员的业务素质。在做好办事企业群众的代办项的同时，还密切关注市里大项目的相关手续办理，主动服务，推进大项目顺利开展。”乳山政务服务中心工作人员说。



代办联席会帮市民“一次办好”