

立足“一核引领” 攻坚“二次创业” 济宁市太白湖新区重点工作攻坚年 融媒系列报道

太白湖新区行政审批服务局深化“一窗受理”改革 让群众少跑腿,让服务更贴心

文/图 本报记者 邓超

太白湖新区以提高行政效能、优化营商环境、提升群众满意度为目标,扎实推进营商环境“六大专项行动”,深化审批服务流程再造,全区政务服务效能显著提升,营商环境不断优化,企业和群众的获得感、满意度明显增强。目前,太白湖新区审批事项办理时限比法定时限压缩至少75%,平均办理时限由9.3天缩短至4.6天。全区行政许可事项、依申请公共服务事项全部实现了网上办理。



帮办代办人员帮助市民办理相关事项。

帮办代办更便民 暖心服务获点赞

5月7日,太白湖新区行政审批服务局服务大厅前来办事的市民络绎不绝,市民们或位于休息区等候,或落座窗口办理相关事项,或驻足于自助服务区自助办理相关业务,现场一片繁忙景象。步入为民服务中心一楼大厅,一眼就看到了大厅正中的服务台,帮办代办、政策咨询不动产登记服务窗口分列大厅四周,自助服务区、找茬窗口、休息区,落于大厅的两侧;偌大的大厅内,功能区井然有序。负责导询咨询的工作人员,穿梭于服务台和自助服务区之间。

当日,市民梅立东来到太白湖新区行政审批服务局服务大厅三楼企业开办服务窗口,咨询办理变更营业执照业务事项,经简单询问后发现自己对办理环节、填写表格均不熟悉,无从下手,且该事项可以在网上直接办理。帮办代办工作人员方雯让梅立东提供

了相关证件信息,同时帮助他办理了相关事项,半小时后便帮助梅立东办理完成。

“太感谢你们了,如果是我自己变更,不仅要到处查询,可能一天都办不完。在这里半小时就能完成,简直高效。”梅立东家住国光小区,在附近开了家商店,由于售卖的商品临时有调整,需要变更营业执照信息,文化程度有限的梅立东对于变更营业执照业务的流程无法顺利掌握,这次有了区行政审批服务局帮办代办人员的帮助,让他实实在在感受到了区行政审批服务局便民利民的“温度”。

自助服务更便捷 群众少跑6次以上

“现在办理业务相比以前方便很多,只需要提交一套材料,不到半小时就办理完了所有事项。”在太白湖新区行政审批服务局自助服务区,市民刘森艳为只跑一次便能轻松办理营业执照信息手续而高兴。“刷下身份证再输入身份证号码即

可领取营业执照,既方便快捷又不用等号,节省了不少时间。”虽是第一次申请开办企业,刘森艳显得并不慌乱,所有业务办理一气呵成,几分钟便办结了所办事。

“自助服务设备虽为自助办理,但亦会有工作人员在侧指导,操作简单办事快捷,市民无需担心。”区行政审批服务局审管协调科科长王凯称,为不断优化政务服务效能,减少市民排队等候时间,为民服务中心合理设置了前台受理区、后台审批区、公共事务区、商务休闲区等区域;配置了自助网上查询、自助申报一体机、排队叫号系统等,方便市民快速办理相关业务。

为打造“24小时不打烊”政务服务大厅,区为民服务中心建立了“24h不打烊”自助服务区,配置了政务服务智能终端机、样表机、自助服务机等设备,群众和企业自助服务区可以了解审批信息、查看办理进度、打印审批表格。

目前,为民服务中心大厅设置了不动产登记、住房公积金、社保、交通、惠企服务、税务、

公安、基本建设、社会事务、企业开办、公共服务、中介服务、信贷金融13个业务服务区,综合受理窗口121个,咨询、出证、帮办代办、政策咨询、兜底找茬等辅助窗口13个。“一窗受理”改革以来,群众办事平均少跑3个窗口,6次以上。

让数据多跑路 让群众少跑腿

2019年1月,太白湖新区行政审批服务局进驻市为民服务中心,与市行政审批服务局同址办公,实现行政审批“市县同权”、业务办理“市区同厅”、政务平台“市区一体”,政务服务规范化、标准化大幅提升。目前,太白湖新区审批事项办理时限比法定时限压缩至少75%,平均办理时限由9.3天缩短至4.6天。

“原来,群众来办业务各自找业务窗口办理,有的群众办一件事因为流程的原因要走好几个窗口,群众来办事往往要花几个小时的时间。”说起“一窗受理”改革前的情况,王凯很有感触。

“现在,我们以群众和企业办事需求为导向,对‘我要开饭店’‘我要开诊所’‘我要开药店’等事项,按照主题逐一编制了‘一链办理’流程,将分散在不同部门的事项按链条进行优化整合,形成了‘一链办理’事项‘一套材料、一张表单、一个流程’,极大地方便了群众办事。”说起改革后的变化,王凯也是如数家珍。

贴心服务,让群众少跑腿是基础。为了让群众少跑腿,提高政务服务效能,太白湖新区行政审批服务局大力推进“互联网+政务服务”建设。推行政务服务“一网通办、一窗受理、并行办理”,依托省、市政务服务平台,推进事项“一网通办”,目前全区行政许可、依申请公共服务事项等已全部实现网上办理。同时顺应“互联网+政务服务”发展趋势,实现了微信公众号等多渠道平台互联互通,着力提升智慧化水平,解决群众在办事过程中遇到的查询、预约、填表、打印、递送等多个问题,让数据多跑路,群众少跑腿。



太白湖新区行政审批服务局局长伍恩宇

全力推动新区营商环境持续创优

数据共享,形成“一窗受理、一次告知、一张表单、一套材料、一次提交、一键评价”的办理模式。创新实行告知承诺、容缺审批、一链办理机制,推进企业登记、施工许可办理提质增效。进一步减材料、减环节、减时限,确保办理时限、申请材料再压缩50%。

二是做好优化服务的“店小二”。不断加强人员业务培训,全面落实主动服务、微笑服务、延时服务、不打烊服务,全力提升服务品质,打造一支业务强、素质高的政务服务队伍。制定个性化审批清单,成立工作专班,对重点项目

审批开展全程帮办代办,定期深入项目一线调研,及时了解企业项目需求,为项目建设提供强有力的服务保障。

三是做好改革创新的“先行者”。全面深化“一窗受理”改革、工程建设项目审批制度改革以及流程再造改革,不断加大改革创新力度,推动各项改革任务落地落实。以打造“办事不求人”品牌为抓手,全面优化办理流程,压缩审批时限,拓展新技术应用,全力通堵点、破卡点、解难点,推动我区放管服改革和营商环境再优化、再提升。



扫码看视频。

区行政审批服务局将全面贯彻落实我区“重点工作攻坚年”会议精神,加快推进政务服务流程再造,不断提升政务服务效能,全力推动我区营商环境持续创优。

一是做好审批服务的“先锋队”。推进业务整合、流程再造和