

仁礼天下 和合大同

2022中国(曲阜)国际孔子文化节
第八届尼山世界文明论坛

会刊

济宁经开区以为市场主体提供满意服务为宗旨 用“经心服务”营造良好营商环境

通讯员 王婷婷

一直以来,济宁经济技术开发区以“经心服务”营商环境品牌为引领,以各部门组建的“经心服务”小组为主体,以为市场主体提供满意服务为宗旨,通过“肩并肩”帮办、“信用审批”改革等方式,纵深推进政务服务创新,努力打造“审批事项最少、办事效率最高、服务质量最优,市场主体获得感最强”的良好营商环境。



蓬勃发展的经开区。

对申办业务企业提供“一次办好” 重点项目进行主动服务

在济宁经开区行政审批服务局办事大厅内,身穿红马甲的服务人员正与前来办理业务的市民并排坐在一起,填报各种信息。一直以来,经开区对申办业务的企业和群众争取“一次办好”。济宁经开区行政审批服务局提供咨询引导和帮办代办服务,专门组建了帮办代办办公室,设立了导办帮办服务专区,帮办代办员以“经心服务”红马甲的标识工作在政务服务一线。立体推行“肩并肩”服务模式,使工作人员和服务对象从原来“面对面”的相对立场转变为“肩并肩”的共同立场,体现了政务服务的为民情怀,诠释了经开区“办事不求人”的政务服务理念,畅通了业务办理的“加速通道”。各窗口贯彻落实首问负责制,提供惠企政策宣传和“一次办好”服务,将信用体系融入“一次办好”改革,为诚信主体提供“告知承诺+容缺办理”服务,加快了申请人办理速度。今年以来,通过“信用审批”“告知承诺+容缺”方式办理了698件业务,免费帮办代办2000余件,解答咨询380余条,解决实际问题180余项。

此外,经开区坚持把“依申请服务”转变成“主动服务”,建立三项服务机制,集中最强审批力量,为“三重”工作项目提供最优服务。建立对接联系机制,由局领导带队,带领审批处室党员干部和业务骨干组成3个“经心服务”小组,与全区各“三重”工作的建设单位、提报单位进行了主动对接,逐个项目了解目前进展情况和下步审批需求,解答了有关咨询。建立结对包保机制,根据对接联系掌握的“三重”工作项目审批需求,逐个项目安排对口业务骨干进

行包保,做到一个项目一支审批服务团队。各审批服务团队与项目单位保持密切联系和有效互动,提前主动提供有关审批业务的服务指南并进行详细讲解,协调帮助解决项目审批手续办理中遇到的问题,指导项目单位尽快具备审批业务申报的要件,并最大限度地实行“告知承诺制”和“容缺办理”。建立全程服务机制,全面参与“三重”工作项目从招商引资到工程验收各环节工作,会同各部门持续优化营商环境。对兄弟部门牵头的工作,认真搞好配合,及时提出建议。对职责范围内的工作,提供帮办代办服务,依法高效办理。今年以来,共主动服务重点项目64个。

对反映问题的服务对象“有求必应”。“经心服务”联盟内部建立了服务对象诉求响应工作机制,按照首问负责的原则,强化了各联盟单位间的协作配合。对属于首接部门职责范围内的问题,由首接部门及时解答或办理,并报联盟办公室备案;对属于其他部门单位职能的问题,首接部门直接转办,由职能部门及时解答或办理,并报联盟办公室;对不清楚职责隶属的,首接部门立即报联盟办公室,由办公室根据职责分工进行交办,交办部门负责及时解答或办理。联盟办公室实时跟进诉求响应情况,第一时间开展满意度回访。通过建立闭环式流转链条,做到了有问有答、有理有据、有求必应。统筹“12345”政务服务热线、网络问政、助企攀登等渠道,自联盟运行以来,共受理服务对象反映问题156件,其中部门直接办理的119件,转办的37件,及时回复率、满意度均达到100%。

打造专业化高素质人才队伍 持续提升政务服务工作水平

济宁经开区重视政务服务工作,搭建了以打造一流营商环境为载体,以培育高素质的人才队伍和优化提升政务服务工作水平为抓手“一体两翼”的工作格局,取得了较为明显的工作成效。

锻造一批高素质的人才队伍。经开区在区镇两级为民服务中心开展了“初心使命”教育,牢固树立了“不讲不可能、不讲不能办、不讲与我无关”的政务服务工作理念。定期组织开展业务培训,邀请行业专家、上级业务部门领导开展专题业务讲座,进一步提高了工作人员的业务素质。持续推动业务大比武活动,每半年组织一次政治理论和业务水平考试,营造了比学赶超的浓厚氛围。设立了导办帮办服务专区,从各窗口抽调8名业务骨干组建“导办帮办”队伍,专门负责办事人员的咨询、帮办,让服务双方从“面对面”到“肩并肩”,拉近了群众与工作人员的距离,提升了群众获得感幸福感和满足感。

大力推进政务服务工作水平优化提升。持续深化相对集中行政

许可权改革,将全区29个区直部门、驻区单位和公共服务企业的651项依申请政务服务事项进驻中心办理,实现了“进一扇门、办所有事”。重新进行了政务服务高频事项标准化梳理,全面推进政务服务事项审批流程革命性再造,编制了服务指南和业务流程。在全市率先完成了“一窗受理”改革,综合设置三区一窗,不动产登记、公安交警、税务服务分设三个功能区,其他部门(单位)所有依申请政务服务事项均纳入“一窗”受理,做到“即办件即时办结,承诺件前台受理、后台审批、统一出件”。深入推进了政务服务“双全双百”“全省通办”“跨省通办”改革工作,围绕企业开办、准营、运营、退出等阶段,个人出生、教育、工作、养老等阶段,推出了企业全生命周期事项清单101项,个人全生命周期事项清单94项。与河北省吴桥县行政审批局合作推出“跨省通办”事项36项,与潍坊滨海经济技术开发区行政审批服务局合作推出“全省通办”事项50项,极大方便了办事企业和群

众。全力推进政务服务向基层延伸,重新梳理公布镇级270项,村级70项政务服务事项清单,并将企业设立登记、食品经营许可等28项与人民群众密切相关的行政许可事项委托到乡镇为民服务中心办理,在区、镇、村建立了一体化运作的政务服务体系。

构建“帮办—审批—监督—回访”一体化政务服务格局。凡是来中心办理业务的企业和群众,都有专门的工作人员进行帮办代办,协助准备相关材料进行业务审批,按照“一次性告知”和“一次办好”的工作原则,以最高的标准、最优的服务和最高的效率办结完毕。综合设置企业综合服务窗口和“办不成事窗口”,综合运用督查问卷和12345政务服务热线,定期分析研判工作中存在的堵点难点问题,下大力气进行破解。将好差评系统对接政务服务综合业务平台,对不满意的办件信息第一时间进行回访,找准症结,精准发力,不断提升政务服务工作水平和群众满意度。

大力推进政务服务智能化 打通服务百姓最后一公里

济宁经开区将以高质量发展为落脚点,以为民服务为导向,以推进政务服务智能化为目标,聚焦企业和群众关注的热点难点问题,确定了政务服务优化提升的“123”工作目标。

建设一整套智能化审批系统。经开区推动政务服务标准化、智能化建设,一体化推进政务服务平台和部门自建系统深度融合,采取桥接等方式推动电子证照、电子许可证、电子身份证等数据互认互通,以实现一窗受理系统自动生成办件、证照自动调取、高频事项智能审批为基础模块,高标准建设一整套智能化审批系统。

今年,经开区还将在“一件事”审批和智能化审批方面取得突破,并争取改革试点。区行政审批服务局将抽调精干力量,组成工作专班,组织外出学习,主动对标先进,年办件量排名前50的个人事项,

对拟上线国家一体化政务服务平台的32个一件事进行分情形拆分,合并材料清单,梳理基础表单,优化工作流程,形成部门合力,推动一件事审批业务系统在经开区落实落地。要精准梳理不少于50项全程网办高频事项,设计个性化电子表单,优化办事流程,启用电子证照,实现材料减免,实行静默匹配,推动智能审批。

构建区镇村三级标准化政务服务体系。实施窗口工作人员由区政务服务管理办公室统一配备管理,实行窗口办事员职业晋升和技能等级薪酬制度。继续完善为民服务中心各项管理制度,优化大厅服务功能布局,理顺审批部门之间、审批与监管部门之间的权责关系。重新梳理公布区镇村依申请政务服务事项清单,将年办件量排名前50的个人事项,

下沉到乡镇为民服务中心办理,实现民政、户籍、就业、劳动权益保障、社保、农业服务等领域更多政务服务事项就近办理。探索实施“邮帮办”服务模式,形成“政邮合作”服务个性清单,将基层邮政服务专员纳入政务服务帮办代办队伍。加大三级政务服务工作力量集训力度,不断提高工作人员的政治素质和业务素养。建设24小时不打烊政府,将政务服务自助一体机逐步延伸到村(社区)等人员密集场所,打通服务群众最后一公里。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点