

“只跑一趟”架起暖心便民桥

——郓城县政务服务中心发展创新纪实

本报记者 崔如坤 整理报道

为适应简政放权、建设服务型政府的时代要求,进一步优化投资和发展环境,郓城县政务服务中心于2016年7月启用。中心设有对外服务窗口202个,进驻38个职能部门、8个民生企业、10个中介服务单位,服务事项涵盖了与群众日常生活相关的方方面面,全方位满足了企业和群众的各项服务需求。让企业和群众“只进一个门,办成所有事”,中心正全力打造全市乃至全省规模一流、效率一流、服务一流、网络一流的现代化政务服务中心。

►菏泽市委副书记、市长解维俊视察中心工作。



跑一趟就能办成事

近日,郓城县长荣布业有限公司的会计杨晓丹,来到县政务服务中心注销税务登记。刚进门,便有服务人员询问办理何种业务,并引导她来到办税服务区。

“我得先去国税窗口注销税票吧?”没等杨晓丹说完,办税人员祝园便打断她:“来这儿,一个窗口就能办了。”

在办税窗口,杨晓丹拿出已经准备好的相关手续,办税人员一一进行核对。杨晓丹心里还纳闷:国税、地税两家的事情,如今在一个窗口就可以直接审核办理了?不一会儿,办税人员就告知其已经办理完毕,

可以回去等着审批,审批完成后会电话通知她。

“以前别说一天,一个月也办不完,现在准备好手续来到政务服务中心,一个窗口直接办理,回去等着审批就行。”杨晓丹说着看了看表,从进门到出门,还不到半小时。

便捷高效的政务环境,在于进一扇门,办多家事。在于先进的网络办公系统。郓城县政务服务中心在全市率先实现了“一窗一人一机双系统”办税服务,通办国地税双业务,一窗受理、内部流转,分头审批、窗口出件。信息网上流转,就省得群众往返跑、重复找。

据了解,以前办理注销税务登记,需要分别去国税办税大厅、地税办税大厅、国税税源管理单位、地税税源管理单位,等注销程序下来,最少需要一个半月。而现在只要手续齐全符合要求,只需在一个窗口申请,7个工作日就能办好。

如今,群众办个事磨破嘴、跑断腿的情况在郓城县已经不复存在。像杨晓丹一样,群众只需要来到郓城县政务服务中心,进一扇门,面对的就是38个职能部门、8个民生企业、10个中介服务单位,202个对外服务窗口,真正实现了“让百姓办事只跑一趟”。

群众感恩送锦旗

“咱县新政务中心启用后,老百姓办事方便多啦!”前不久,在郓城县政务服务中心宽敞明亮的大厅门口,郓城县同心印刷包装有限公司总经理侯仰肖紧紧握住李继银的双手,激动的连连称谢,“咱们中心工作人员服务态度又好,办事效率又高,我做了面锦旗,表达下我的心意。”

原来,前些日子,侯仰肖的公司要扩大生产经营范围,他便来到县政务服务中心,办理营业执照变更,顺便办理纳税业务,当他走到服务台说明来意,工作人员唐媛便带领他先后来到企业登记注册窗口和国地税联合办税窗口,复印证件,填写材料,看着一溜小跑的中心工作人员,侯仰肖不禁暗暗竖起了大拇指。更让他没想到的是,原以为最少需要跑几趟,花上好几

天的业务,竟在不到一个小时的时间内全部办完,而且完全免费。

金杯银杯不如百姓的口碑。“政务创新为群众 三台服务暖民心”27日,记者走进郓城县政务服务中心荣誉室,一幅幅锦旗,一块块牌匾,无不代表着人民群众的满意和认可,无不饱含着百姓对政府优质高效服务的衷心赞扬。

“受理群众热心,解答问题耐心,处理问题公心。”李继银介绍,入驻大厅的各单位各部门在政务中心的监督下,全部树立了决不让工作事项在我这里延误,决不让工作差错在我这里发生,决不让办事群众在我这里遇难,决不让不良风气在我这里出现,决不让政务形象在我这里受损的服务态度,政务服务大厅亲民爱民为民的窗口形象日益完善。

“三台”服务暖民心

“原来到服务大厅办事找不着办事窗口不说,复印个身份证还要一块钱,现在不光免费啦,还有水喝,有工作人员帮着找窗口、填表格,服务真是好!”日前,到郓城县政务服务中心办事的王沙湾村村民王树国赞叹道。

原来,郓城县政务服务中心推进创新服务机制,在大厅入口处创设了咨询和导引台、帮着办服务台、不给办投诉台三个综合服务台,以事前咨询引导、事中帮办协办、事后结果反馈投诉处理的全程跟踪式服务,提升服务质量,让办事群众得实惠、得便利,打造人民的政务服务大厅。

郓城县政务服务中心主任李继银介绍说,咨询和导引台

负责分流服务对象和提供问题咨询、政策解答、窗口引导等服务,使办事群众快速得到高效服务,提高办事效率,节省办事时间70%;帮着办服务台帮助解决服务对象进入中心后的一切临时性需求,包括免费复印、免费辅助填写表格、订制粘贴资料,免费提供热水、雨伞、胶水等一应便民服务。

而不给办投诉台主要是解决个别窗口工作人员对于符合办理条件却不予受理办理的问题,投诉台接到这种情况反映后,则依法责令窗口工作人员出具“不予受理决定书”,或依法启动行政复议程序,对拒不出具“不予受理决定书”,又不予以办理的,则启动纪检监察部门的“不作为”处理程序,而对

于事实上确不具备办理条件的事项,则由不给办投诉台工作人员向服务对象作好解释,化解矛盾。

在建立三台基础上,郓城县政务服务中心还建立了各窗口模板制度。窗口单位将本单位承担办理的所有审批和服务事项,分别制作成事项办理申请材料模板进行公开,由窗口工人工人人员填写,分管领导签字确认的申请材料示范文本,放置在各办事窗口,为群众办事提供便利。

“办事难,难在哪里?填表一次不行,两次不行,群众心里自然不高兴。现在模板就放在那里,照着样子填好,一趟受理,群众满意度自然提高。”李继银如是说。



群众在政务服务中心大厅办理业务。



郓城县政务服务中心外景。