

特刊·政务超市

能登记能办税，还能借书买机票

高新区政务服务大厅打造“有温度”的大厅

能注册企业、缴纳税款、办理社保，能婚姻登记、刻印公章、办房产证，还能借阅图书、买机票、充公交卡……济南高新区政务服务大厅不仅是一个“政务超市”，还为办事人员提供超值服务。

在打造优质营商环境的当下，高新区政务服务大厅提出要打造“有温度”的大厅，让办事人员可以享受“空乘”标准的咨询服务，24小时的不打烊服务和“一次办好”的舒心服务。

▶ 自助服务终端24小时不打烊服务。

文/本报记者 修从涛
片/通讯员 郭树蛟

“空乘”标准咨询服务 办业务不熟也别担心

“您好，请问您需要办理什么业务？”“是办税还是企业登记？企业登记在2楼。”“不用去外边，这里就可以刻公章，费用是60元一枚。”

最近，去济南高新区政务服务大厅办理业务的人员会注意到，在一进政务服务大厅门口，多了几位穿着特殊制服的服务人员。她们总是会亲切地接受办事人员的咨询，遇到有困难的人员还会主动搭把手。

济南高新区行政审批局局长远智萍介绍，从今年6月份开始，高新区政务服务大厅推出了“空乘式服务咨询岗”，她们的着装与窗口工作人员不同，让办事人员有难题一眼就能分辨出来。

据悉，每天进出高新区政务服务大厅的办事人员至少在1000人，其中不少是初次前来办理业务。如果对相关业务不熟悉，办事人员心里或多或少会有些忐忑，不知如何办。“设置空乘式服务咨询岗的服务员的目的，就是可以很好地为办事人员提供相关业务方面的咨询，她们业务比较熟悉，且服务态度好，能够更加耐心地解答办事人员的需求。”远智萍表示。

“暂停服务”牌不见了 岗位上强化了AB角

除了空乘式服务咨询，以往服务窗口前摆放的“暂停服务”牌子都不见了。远智萍介绍，“暂停服务”的牌子设立之初是给窗口人员去洗手间方便时使用的，为了打造优质的营商环境，当下，高新区政务服务大厅各窗口强化了“岗不离人”“AB角工作制”，并推出了“延时服务”等举措。“AB角简单说就是每个岗位有两个人负责，A角离开岗位，B角来顶上，不让办事人员等待。”工作人员介绍。

在市场监管局的企业注册



空乘式咨询服务。

窗口就实行了延时服务、午间轮班的制度，“不限取号数量和业务办理量，做到有号就办、当场受理、当场出照。”工作人员介绍。

据悉为了提高服务效率，政务服务大厅还牵头不同部门的窗口进行审批流程优化再造，实现了“一窗受理，一链办理”。记者在不动产登记窗口看到，这里的窗口引入了地税部门工作人员，与不动产登记窗口联合办公，对新建商品房买卖涉及的税收、登记2项业务，进行“一窗受理、一链办理”，申请人提供一套材料，可一次办成税收、登记两项业务。

在新建商品房买卖涉及的税收业务方面，税务部门与国土部门还实行了联办模式，实现全流程纳税人“只跑一次”。“由国土窗口一次性受理收取并审核录入相关涉税资料，通过联网平台实时传递给税务部门，税务部门取消受理、审核环节，不再收取涉税资料。”工作人员介绍，在纳税人资料信息齐全、符合法定形式的前提下，税务部门可即时办结申报征收税款并开具完税证明，极大方便了办事人员。

能商事登记还能借书 24小时服务不打烊

“空乘”标准的服务咨询以及“延时服务”等举措只是高新

区政务服务大厅打造“有温度”的大厅的举措之一。为了打造优质的营商环境，高新区政务服务大厅还推出了“限时办结制”“首问负责制”“一次性告知制”等服务和举措，让每一位来这里办事的人员都尽可能地“一次办好”。

除了该有的政务服务之外，高新区政务服务大厅还提供“超值”服务。政务服务大厅管理办公室副主任李裕德介绍，大厅里还引进了一些中介便民服务，比如公交卡充值，企业信用服务登记，东方航空窗口，还有印章刻制等。

以印章刻制和图书借阅为例。为降低商事登记注册成本，实现“让利于企业”，在高新区行政审批与服务管理局和公安分局的协调下，与高新区刻章协会协商推出“印章刻制优惠举措”，大厅印章刻制窗口刻制时效大约一小时左右，价目调整为全市最低优惠价60元一枚；在政务大厅一楼天井设有24小时自助图书馆，业务办理之余，办事人员可自助借阅图书。

李裕德介绍，为了打造更优质的营商环境，政务服务大厅还向互联网科技手段要效率，通过研发自助设备，实现了“24小时的不打烊服务”。比如，在大厅一楼设置了30多台自助办税终端，在二楼设置了5台商事登记自助服务终端，都可以进行24小时服务。

□相关链接

高新区税务： 简化办税程序， 提供“套餐式”服务

开展“便民办税春风行动”，为新办纳税人提供“套餐式”服务，可一次性办结12个涉税事项，实现新办纳税人法定义务事项和首次领用发票相关办税事项一并办理，建立集中处理涉税事项的服务模式。

优化升级网上预申请和免填单软件，拓展纳税人办税业务的免填单服务，推广无纸化办税，全面推行“最多跑一次”、“全程网上办”等清单式服务举措，实现网上办税系统整合升级。

积极推行新办企业有税申报，认真落实简并纳税申报期限，对符合条件的纳税人实行简易式注销登记等，多措并举有效减少了纳税人上门办理业务的次数，降低了纳税人的办税成本。

高新区社保局： 推行综合柜员制， 全天候不间断服务

推行综合柜员制，实行“一窗式”服务，在大厅设置7个综合业务窗口，将社会保险费征缴、保险关系转移、退休审核、资格认证等38项即时办结和限时办结业务归集至综合业务窗口一窗受理，省去了办事群众在不同业务窗口之间来回跑腿的环节，为参保群众提供高效便捷的一站式服务。

午休时间轮流值班，提供全天候不间断服务。在中午12:00至13:00之间，每日安排工作人员在社保大厅服务咨询台轮流值班，为中午时间前来办理业务的群众提供引导、咨询服务以及特殊的应急服务，实现全天候不间断服务。

国土规划管理局： 精简审批要件， 缩短施工相关手续 办理时限

根据“压缩不动产登记办理时限”的要求，对夫妻间析产、个人姓名变更、不动产查封登记、异议登记等业务，可以做到即时办结。对新建商品房买卖涉及的税收、不动产登记，可以做到2个工作日内办结。对涉及实体经济企业的不动产登记，可以做到3个工作日内办结。

对因法定事宜或纠纷确需延长办理时限的；明确告知申请人办理依据、办结时限等信息。

科经局： 中小微企业认定 试水网上预审资料

目前已形成科经局“一次办好”事项清单的初稿。依托山东政务服务网，实现服务事项向网上转移。在行政许可事项网上运行的基础上，开始试水将部分公共服

助服务区

精简审批事项，率先取消了施工合同备案、监理合同备案、建设资金到位证明等事项；简化申报要件，将建设工程质量安全监督手续审批要件由12项精简为7项。

将城市建设综合配套费调整为施工许可证核发后的告知承诺和事后监管。将建筑企业养老保险金由核发施工许可证前必须办理完成调整为企业告知承诺制办理，在取得项目《建筑工程施工许可证》2个月内，办理完毕建筑企业养老保险金缴纳等相关手续即可。

本报记者 修从涛