

倾心打造“至简好办事”品牌

市中区行政审批服务局政务大厅赢得国字号名片

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 于悦 通讯员 孙化鹏

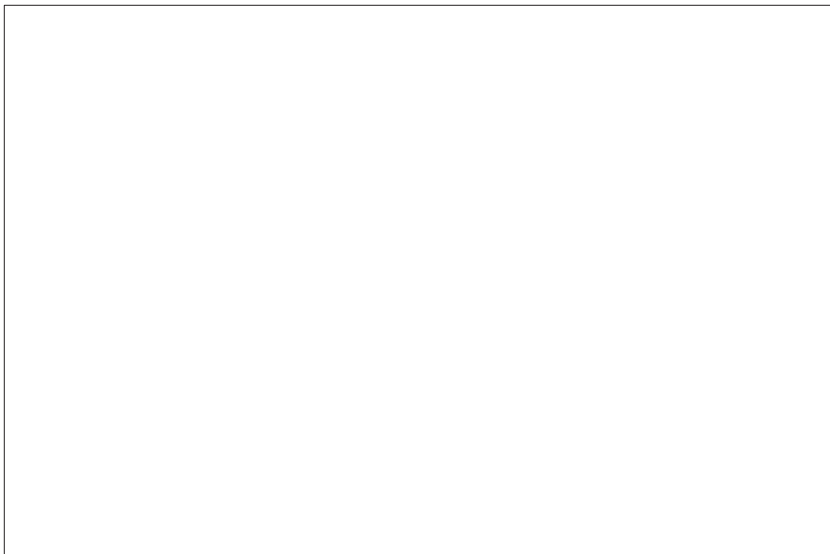
搭建“市中好办事”平台 “一窗受理”全链条登记

6月21日,济南市市中区行政审批服务局向市中区昕琪母婴用品店颁发首例“一窗受理”全链条登记审批证照,实现一件事(多个审批事项)、一份材料、一次办成,标志着市中区开启行政审批事项全链条登记新时代。

日前,市中区昕琪母婴用品店负责人滕女士带着五个月大的孩子来到市中区政务服务大厅,准备申办一个母婴用品店。前台咨询引导人员在简单了解滕女士的要求后,帮助其抽取了“一窗受理”全链条办理号,利用“市中好办事”智能导引板块下载了办理事项的所有材料,并将其带到“一窗受理”窗口,通过“一窗受理”滕女士申请了营业执照、商业牌匾技术指导和食品经营许可证,原来需要分三次申请的事项,在一个窗口就完成了受理。

市中区行政审批服务局学习借鉴“互联网+”先进理念,历时两个月梳理高频事项、熟悉法规业务,开发“市中好办事”微信服务平台。该平台实行线上资源汇集、线下服务支撑,建立全区服务企业、群众“一张网”,建成面向全所有制、全规模、全生命周期的普惠制精准服务体系,打通同级部门信息壁垒,利用互联网身份认证+数字签名等技术,实现不见面审批和“指尖办”。

6月20日,全国政务大厅服务第三方评估成果发布暨营商环境服务提升研讨会在济南举行。市中区行政审批服务局政务大厅案例在全国206家参选单位中脱颖而出,荣获“智能决策奖”。创新实施一个窗口提供全链条审批服务的“一窗受理”模式,创新建立“你点单,我来办”“单一事项”即时办、“高频事项”菜单办、“特殊事项”帮您办等系列审批服务机制,系列举措正不断擦亮市中政务“至简好办事”品牌。



通过“一窗受理”抱着孩子的滕女士快速高效办结了业务。

从政府配餐到企业点菜 线上线下高效联动审批

“一个窗口、一张菜单”,将过去的“多头受理”变为“统一受理”,“一号申请、统一窗口受理,后台综合审批,统一窗口出

件”的运行模式按照菜单模式,给企业准备好“家常菜”“特色菜”,既接地气又温暖贴心。企业只需选择办理事项,一键生成相关表格,一个窗口受理材料,一个流程完成所有事项,省时省力省心。

市中区的线上微信平台“我要了解”+线下“一窗咨询”服务平台,实现了

从政府配餐到企业点菜。针对企业情况千差万别,所遭遇的问题也各不相同,想要开一家企业,却不知道要办哪些证照,准备哪些材料,办理有关事项“找不到门”或“找不对门”等情况,线上微信平台“我要了解”和线下服务平台“一窗咨询”都能很好解决。从选址到开业,全流程服务,体现了“管家式”服务新理念。

首家提供跨层级 帮办代办服务

5月10日,市民张先生来到市中区政务服务中心准备申办一家研学旅游有限公司。但由于处于旅游旺季,他没有时间前往市政务大厅办理相关手续。了解到区政务中心有“小韩帮你办”的帮办代办团队,可以实现跨层级服务,张先生立即签订了帮办代办协议,实现了“研学旅行社”最短时间开业。

为方便企业和办事群众,市中区行政审批服务局推出“反向跑,全程办”,打造了全市首家跨层级帮办代办服务,明确了代办服务标准,实行“自愿委托、无偿代理、限时办结、全程监督”的标准化工作模式。

为了深化帮办代办内涵,市中区推出“单一事项”即时办、“高频事项”菜单办、“特殊事项”帮您办,为企业提供全方位多角度的服务,不再满足于本层级事项的帮办代办,将服务延伸到更多层级,“只要是市中区的企业,没有‘亲疏远近’之分,只要你落户,‘跨越千山万水’也要帮好办好。”市中区行政审批服务局相关负责人表示。