

便民服务惠济出新招

区行政审批服务中心升级服务模式、搭网络顺风车 去年28237件事项办结率100%，满意度100%

2016年以来,区行政审批服务中心以“功能齐全、设施先进、运行有序、监管到位”为目标,不断创新工作方式,提升监督水平,规范行政服务,延伸服务领域,依法、规范、公开、透明、便捷开展各类行政审批与政务服务,为推进惠济区建设产业融合发展创新区、生态宜居宜业旅游城做出了应有贡献。

目前,大厅设立办事窗口24个,工作人员95人,2016年办理各类事项28237余件,办结率100%,满意度100%。

记者 蔺洋

通讯员 李雪 刘向辉 文/图

政策

政策亮点 强化服务意识,创新服务方式

一、大力推行“互联网+政务服务”。在全市率先推出“微信公众平台”业务办理预约系统。将老百姓跑腿变为信息跑腿,实现群众足不出户,通过手机功能操作,自选办件日期,在微信公众平台展示中心可办理的业务,做到一站式查询,将业务办理所需资料在微信上公示,并根据用户需求更新程序,提升服务职能,解决群众办事排队难问题。采取科学有效的“黑名单”管理机制,有效杜绝恶意占号、黄牛党等有扰秩序的行为。

二、开展上门服务,让群众省心省力。对企业和群众推出主动服务,从“坐等”迈向“出动”服务,进一步提高服务质量和审批效率,创新服务模式,将老百姓跑腿变为主动上门服务。2016年工商窗口为保证惠济区万达广场正式营业,开辟了“绿色通道”,主动上门为入驻商户办理《工商营业执照》262家;残联窗口在全区范围内主动上门办理《残疾人证》32件;食

药监局窗口上门办理《食品经营许可证》97家。

三、完善便民服务设施,营造良好办事环境。树立“主动服务、热情服务”的服务理念,坚持便民、为民、亲民原则,办事大厅设置残疾人专用通道,方便特殊群体人员的基本需求,大厅内放置了阅报栏、饮水机、爱心雨伞、一次性纸杯、抽纸等便民设施及物品,为群众创造了舒适、便捷、优美的办事环境。

化繁为简 推进行政审批制度改革优化服务

一、全面梳理行政许可事项。由2015年梳理的126项行政审批事项精简、合并至87项,审批总工作日数从2123天减少至558天,办事流程由4~6个简化为“受理-审核-办结”3个。

二、加大政务公开力度,加快转变政府职能。通过区政府网站、大厅LED屏

幕、查询机和印制《服务指南》等形式,公开事项流程、申报材料、办理时限等,不断扩大政务公开内容。

三、规范清理中介服务事项。梳理涉及区环保局、卫计委、消防大队、林业局、农委、民政局6个局委11项许可事项的18个中介服务机构,并建立了目录

清单。

四、统计基层开具证明清单情况。根据市政府近期取消的35项办事证明,我区在原有基础上取消9项。截至目前共梳理出“基层出具证明”142项,其中区级职能部门93项,镇(街道办)28项,村(社区)21项。

内外兼顾 强化内部管理,提升大厅服务水平

一、规范健全制度,加强内部管理。制订《中心运行管理办法》《进驻窗口单位绩效考核办法》《考勤及请销假制度》等管理制度,实行上下班指纹签到,短时间外出办事执行报备登记等,为有序受理业务

工作打基础。

二、加强督查巡查,规范服务行为。每天安排专人对窗口上班情况进行不定时巡查,发现不规范行为及时纠正,并建立巡查台账,将巡查结果作为月度考核

重要依据。

三、展示精神风貌,提升服务质量。要求窗口工作人员统一着装,以最佳状态、微笑服务每一位群众,在大厅一楼设立了咨询引导区域,热情接待好每一位办事群众。

践行

“窗口服务”升级为“上门服务”

毛长水家住惠济区新城办事处毛庄村,他双下肢残疾,不能行走,生活中有诸多不便,如何办理残疾证成了困扰他的一个麻烦事,没承想这个麻烦事却变成了一件令他省心、省力的暖心事。原来惠济区残联的同志在了解到他的情况后,及时上门为他办理了残疾证,并将办好的证件送到了他手上。据了解,2016年全区共有32名重度残疾人像毛长水这样,足不出户便拿到了残联窗口办理的残疾证。

群众感受到政府关怀的同时,企业也

享受到了暖心服务,为保证惠济区万达广场正式营业,2016年食药监局窗口上门为入驻商户办理了《食品经营许可证》97家,工商窗口还开辟了“绿色通道”,主动上门为入驻商户办理《工商营业执照》262家,提高了窗口的服务质量和审批效率。这类面向企业和群众推出的主动服务,是惠济区行政审批服务中心的创新服务模式之一,也是对如何进一步提高群众满意度、更加高效地提高窗口办理效率的一次有效探索,该模式自推出以来,受到了辖区企业和群众的一致好评。

“互联网+”联手微信解决排队难

在开展上门服务的同时,惠济区行政审批服务中心还乘上了网络顺风车,大力推行“互联网+政务服务”模式,在全市率先推出“微信公众平台”业务办理预约系统,在微信公众平台展示服务中心可办理的业务,将业务办理所需资料在微信上公示,做到一站式查询,在这里,

群众同样可以足不出户,通过手机功能操作,便可以自选办件日期,解决了服务大厅办事排队难的问题。同时还采取科学有效的“黑名单”管理机制,有效杜绝了恶意占号和黄牛党等有扰秩序的行为。

四级联动,让群众省心

四级联动,即建立市、县(市、区)、乡(镇、街道办)、村(社区)四级联动的政务服务机制。惠济区行政审批服务中心依托郑州市政务服务网,建立四级联动机制,推动政务服务重心下移、收件端口前移,逐步与群众生产、生活联系密切的政务服务事项收件窗口向基层便民服务中心下沉,实现变“群众奔波”为“信息跑腿”,变“群众来回跑”为“部门协同办”,不断提升政务服务水平,营造流程优、服务好、成本低、效率高的政务服务环境。



工商局办理业务窗口



残联上门办证



不动产窗口

