



“今天来办事,有免费接驳车,进门有人引导,咨询台可以免费复印,工作人员耐心答疑,还可以对服务做评价……让我不由得回想起5年之前办事不愉快的经历,现在变化好大,点个赞!”这是来到郑州市政务服务大厅提取住房公积金后,刘女士在自己的朋友圈里发的消息。

近年来,在国家强力推动简政放权、激活市场主体活力、优化营商环境、加快建设人民满意政府的发展背景下,我市开启了“以人民为中心”发展思想和整体政府理念,加快推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革。2018年12月19日,作为推动这一改革的重要举措,郑州市政务服务大厅试运行,我市政务服务改革随即进入新的发展阶段。郑报全媒体记者 肖雅文/文 周甬/图

“以人民为中心”打造政务服务郑州品质 政务服务便利化 办事“最多跑一次”



郑州政务服务大厅已有878个审批服务事项进驻,实现一站式办理(资料图片)

设立服务台 咨询零距离

郑州市政务服务大厅里,总服务台的位置尤为醒目,来往的办事群众在这里就能直接了解待办业务的具体位置。大厅一楼北侧的公积金及税务办事大厅,就是刘女士办理业务的地方,“咨询台主要是为办事群众提供咨询服务,材料预审以及打印复印等一些便民服务。”公积金办事大厅相关负责人张海南介绍道。去年9月,政务服务办事大厅试运行前,郑州市深化“放管服”改革推进审批服务便

民化领导小组印发了《郑州市政务服务咨询辅导实施办法》等十二项大厅运行配套机制的通知,其中《郑州市政务服务咨询辅导实施办法》明确了政务服务部门要按照“服务优先、辅导靠前”的要求,设置专门区域,作为咨询辅导区,配备电脑、打印机等办公设施,针对群众的办事需求,选派专业工作人员,就线上线下政务服务事项的办理条件、办理流程、申报要点、申报表格填写、材料预审等,为群众提供事项申

报前的办事咨询、申报辅导、问题解答。

“按照要求,我们的咨询辅导区设置专业辅导席,从咨询辅导人员名录库中选派辅导人员,针对群众办理政务服务事项过程中的各类问题进行一对一的咨询解答和专题辅导。”张海南讲道,从之前老的公积金大厅“排长龙”到如今的井然有序,辅导靠前既解决了市民材料准备不足导致的长时间排队后无法办理,也大大提高了办事工作人员的审核效率。

“一窗”能通办 群众少跑路

“原先半天到一天才能办妥的事项,现在1~2个小时就可以完成。”刚从公积金大厅办理完贷款业务的闫女士起初还有些担心。“害怕人多一大早就来了,进到大厅后有工作人员主动来询问办理什么业务,还帮忙核对了材料,等了20多分钟吧,就叫我去窗口递交材料,整个过程很顺畅,并且递交材料后大概一个小时就能在现场领取审核

结果。”效率的提升,除了咨询前置这一流程的加入外,更离不开“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的受理模式。“之前办理公积金贷款,需要办事群众分别到初审、复核、担保、金融四个窗口依次递交材料进行审核。”张海南说,“流程优化后,我们将审批搬到了后台,办事群众只需要在一个窗口递交一套材

料后,现场等候审批结果即可。”原先的串联审批模式变为同步并联审批,过去的部门分办、独立自办转变为协同办、联合办,服务效率得到了切实的提高,更是解决群众办事跑多趟和窗口“冷热不均”等问题。

据了解,如今全市45个职能部门878个审批服务事项集中进驻市级办事大厅,事项进驻率、分类一窗受理率均达75.8%。

“四零”服务全 提升获得感

2019年2月,市政府下发文件,将企业和群众“能办事、好办事、快办事、办成事”作为服务型政府建设的根本目标,大力推行咨询辅导“零距离”、综合受理“零差别”、减证便民“零障碍”、服务链接“零缝隙”的“四零”政务服务,从而切实提升企业群众的“改革获得感”。

“四零”政务服务中的“减证便民”,在郑州已经持续开展了四年。“在商事登记业务方面,我们不断推行证照共享,凡是系统内可查到的证照,办事群众和企业均无须再提供复印件或原件予以证明。”商事登记大厅相关负责人说。而在公积金业务办理中,目前有8项业务凭身份证就可办理,同时已清理掉14项证明材料,进一步为企业群众减负。据政务服务办公室政务监管处处长李春林介绍,预计到今年年底,企业和群众到政府办事提供的材料较年初减少60%以上,梳理并实现50个事项仅凭公民身份证办理。

在房屋交易与登记大厅,由于房屋交易量大、前来办事群众较多,房管部门及时推出中午不间断服务和延时服务机制,不管群众什么时候来,窗口都会受理业务;只要群众拿到受理号,工作人员即使加班加点再晚也会办完,不让群众多跑腿。记者了解到,为了深入践行“以人民为中心”发展思想,以群众需求为导向,除了延时服务、午间不间断服务外,政务服务大厅还开展了节假日预约服务,有效满足不同办事群体的个性化办事需求。

信息化和移动终端的快速发展,让数据多跑路让群众少跑路,加快建设数字政府,也成了政务服务改革的重点之一。接下来我市将依托政务服务网,持续推动与群众生产生活密切相关的依申请政务服务事项掌上办、指尖办,真正实现政务服务全天候、零见面,让广大群众享受到足不出户、便捷高效的综合服务。



郑州政务服务大厅自助服务区