

郑州市政务服务办事大厅试运行

记者打探:“一站式”服务更智能、更便捷、更高效、更人性化

12月19日,政务服务办事大厅开始试运行,上午9点,记者来到了办事大厅的所在地郑发大厦,带大家一起走进这个更便捷、更高效、更人性化的“一站式”办事大厅。

记者 肖雅文/文 周甬/图



人力资源社保大厅内的自助机,可自助领取社保卡



建设西路

西四环

市委党校 郑发大厦
(郑州市政务服务办事大厅)

郑煤集团

中原西路

南水北调河



市民可在自助机上自助排号



出入境业务大厅处的自助拍照系统

人工咨询引导、设备导航…… 提高群众办事效率

来到办事大厅,一进门就能看到分设在大厅两侧的四台自助查询机,“这些机器主要是为办事群众提供服务导航、服务指南、政策法规等事项的查询。除此之外,大厅设有总服务台,大厅内也会有专门的工作人员会为群众提供咨询引导。”郑州市政务服务中心主任李庆伟介绍。

总服务台两侧,即是公积金及税务业务、房屋交易及不动产登记业务、公安业务等3个综合受理区。“设置在一楼主要考虑到这几项的人流量相对较大。三楼为商事登记业务、人力资源及社保业务、建设项目及社会事务业务等3个综

合受理区。”郑州市政务服务中心主任张朝阳介绍。“与大厅一样,每个综合受理区的入口处都会有工作人员对办事群众进行引导。”

走进房屋交易及不动产登记业务受理区,取号机前工作人员正在询问办事群众待办事项,并帮助取号。再往后看,咨询辅导台前也同样有工作人员正在帮办事群众检查材料,指导办事群众填写表格。“咨询辅导台是根据办事群众的需求提供服务,包括告诉大家需要准备哪些材料,材料准备是否齐全,如何正确填写表格等,尽可能帮大家提高受理成功率。”张朝阳介绍。

自助机辅助补办社保卡只需两分钟

在公安业务受理区,警务自助服务一体机让群众在短短一两分钟就能够办理临时身份证明、无犯罪记录证明、出入境预受理、申报暂住等多项业务。不仅如此,在该受理区的自助服务区,缴纳罚单,港澳通行证签注,以及公安业务相关的人像采集都可以通过自助机来即时办理。

不仅是公安业务受理区,在办事大厅的6个受理区内均设有自助服务区,同时,也会有工作人员协助办事群众操作自助设备。“我的社保卡丢了有一段时间了,但是因为之前的办事大厅离得比较远,另外补办周期太长,就一直拖着没

办。今天在这附近办事,听说这里试运行就想过来再咨询下,没想到,直接用机器就能办。”家住郑东新区的贾先生告诉记者,自己刚才只用了两三分钟,就完成了社保卡的挂失和补办,现在已经拿到新的社保卡。据郑州市人力资源和社会保障局数据中心社保卡管理科科长张源介绍,之前新办或补办社保卡,需要较长的制卡周期,虽然已经从最初的两个月压缩到10个工作日,但是整体效率还是较低。现在,补卡或者申请已通过的首次发卡以及一些社保证明的开具,都可以通过自助机来完成,平均两分钟就能办结。

免费公交接驳车已经开通,停车场即将开放

据了解,整个服务大厅共有180个窗口,记者看到,大部分窗口已经开始正常办理业务,但每个受理区内都设有预留窗口,“由于现在是试运行阶段,我们会根据实际的运行情况对不同业务类型的窗口数量进行调整。以人力资源及社保业务受理区为例,这个区域17号就已经开始办理业务,根据前两天的情况,今天大厅开启整体试运行前,我们将原有的一部分预留窗口开启,进一步提高社保业务的办理能力。”张朝阳介绍,其他预留窗口也会在试运行期间根据具体业务量进行科学的分配调整。

除此之外,每个审批区都有一块信息展示大屏,实时显示该受理区办理的业务,取号人数、办理人数、等待人数及等待时长等信息。另外,还有办事实效、繁忙程度等参考信息,张朝阳说:“每天大厅这边

下班后,我们都会组织各审批区及各相关单位的负责人开会,研究解决当天发现的各类问题,这些数据也是我们的主要参考要素之一。”

记者在在现场看到,政务服务办事大厅门前道路已开通,正在进行绿化带及一些辅助设施的铺设。地铁1号线西流湖站直达市政服务大厅的免费公交接驳车已经开通,公交210路线路已调整到位。办事大厅的地下停车场正在进行智能停车设备的安装,不久后将正式开放,目前机动车可停放在大厅北侧的临时停车场。

“由于试运行期间部门各项业务正在磨合,为推动提升郑州市的政务服务水平,政务服务办事大厅专门开通了咨询电话(0371-67580990)和现场投诉电话(0371-67581000),希望办事群众能够多提意见建议。”张朝阳说。