

围绕企业和群众眼中的一件事 一网通办一次办成,把疫情耽误的时间“抢”回来 全市政务服务系统精准助力复工复产



自3月5日起,市政务服务大厅恢复321项涉企事项窗口现场服务

政务服务加速度 与疫情“赛跑”

随着我市疫情向好发展,企业和群众办事需求量不断增加,市政务办对大厅工作进行重新安排部署,3月23日,全市各级政务服务办事大厅有序恢复现场服务。

现场服务一律实行预约办理。为防止办事人员过于集中,大厅现场服务一律实行预约办理,群众务必先通过部门预约电话或部门微信公众号预约成功后,按约定时间提前10分钟到现场。凡疫情期间到办事大厅的群众,需在指定区域有序等候,按现场工作人员引导分批有序进入办事大厅,若遇人员较多、密度较大的情况,需遵从现场工作人员分流调度。此外,办事群众需全程规范佩戴口罩,进入大厅需扫码(健康二维码)登记,自觉接受体温检测、与他人保持安全距离,积极配合工作人员现场管理。未佩戴口罩或有发热、咳嗽等症状者,扫码显示红色、黄色者,禁止进入大厅。

改变朝九晚五的工作时间。为帮助群众和企业把因疫情耽误的时间“抢”回来,市政务办要求疫情期间大厅工作人员每天提前半小时上班、延后半小时下班,并通过午间不间断、“周末无休”等常态化举措,用干部职工的“辛苦指数”换取群众的“幸福指数”,以高品质、高效率的政务服务“加速度”与疫情“赛跑”,有效满足企业群众办事需求,有力助力我市复工复产和经济社会发展。

郑州市政务服务办公室将在市委、市政府的坚强领导下,按照“12345”的工作思路,“1”是围绕群众眼中“一件事”,“2”是两个转变,实现从“找单一部门”向“找整体政府”转变,从“以政府为中心的管理”向“以企业群众为中心的服务”转变,“3”是“3个1”,即推动一网通办、一窗联办、一证简办,“4”是做到“4个减”,减环节、减材料、减时间、减跑动,“5”是“5个度”,以政务事项标准规范度、流程与指南清晰透明度、各类政务服务终端覆盖度,乘以一网通办的速度,构筑成我们政务服务的温度。

服务窗口内外只有一米之隔,我们将通过这“最后一米”向企业群众传递出党和政府的高效,传递出党和政府的廉洁,更要传递出党和政府的温暖,我们将全力以赴打通政务服务难点堵点,坚决完成市委、市政府交办任务,以政务环境提升带动营商环境优化,助力郑州高质量发展。

梳理好群众眼中“一件事”

市政务办自2019年组建以来,在各部门支持下,贯彻落实市委、市政府决策部署,依托各级办事大厅,持续深化“放管服”改革,全面推行“周末无休”等便民举措,联合辅导经验全国推广,为群众提供好办事、快办事的服务平台,提高群众获得感、满意度。

2020年春节前,一场突如其来的新冠肺炎疫情,严重影响企业和群众节后的复工复产生活,按照市委、市政府工作部署,我市关闭全市各级大厅现场服务。虽然大厅不对外办理业务,但是市政务办工作人员并没有休息,在对大厅严格管控的同时,利用这个时间大刀阔斧进行自我革命。

以前“开一家饭店”,办营业执照、食品经营许可证、酒类经营许可证、环评等,需要材料25份,大小核查4次,审批16天,跑6次,因为政府审批事项中没有“开饭店”这个事项,审批事项分散在政府各个部门。而现在通过精简环节、流程再造后,只需13份材料、1次核查,时间缩短至5天,实现最多跑一次,饭店就可以开业了。

让数据多跑路群众少跑腿

为贯彻落实统筹推进疫情防控和经济社会发展要求,满足当前企业和群众办事需求,按照郑州市防疫指挥部统一部署,自3月5日起,市政务服务大厅恢复321项涉企事项窗口现场服务。由于当时仍处于疫情防控期间,办事企业需预约才能去现场办理业务,进入大厅前还要进行严格的体温检测和消杀程序。为了提高办事效率,市政务办主动开辟网上“战线”,开通“网上办、移动办、邮递办、预约办”,让数据多跑路、群众少跑腿。截至3月20日,疫情防控期间,累计办理各类政务服务事项210万件。

将好事办好,力争“一次办成”。疫情期间,市政务办按照“三集中三到位”和“应进必进”要求,在去年基础上,整合数据资源,加强业务协同办理,优化政务服务流程,推动企业和群众办事线上一个总门户、一次登录、全网通办,预计6月底前完成个别专厅向市县综合大厅整合,真正为群众提供“只进一

“一件事”打破的不仅是信息壁垒、利益藩篱,也是刀刀向内的自我革命,是我市营商环境提升的重要切入点,更是以人民为中心发展思想在郑州的具体实践。2月20日至3月12日,市政务办对标上海、杭州经验,从教育、医疗、住房、社保、民政等重点领域公民个人事项着手,初步梳理市区两级43个部门“一件事”清单。

把过去需要企业群众跑不同窗口、不同层级、多个部门、多次跑趟、多次提交材料的多个事项,关联集成群众眼中的“一件事”,减事项优流程、公共服务再细化、事项类型再优化,改变过去单兵突进、零敲碎打向“顶层设计、整体推进”转变。

据了解,在全市各部门支持配合下,目前,市大数据管理局和阿里巴巴团队已联合攻关、成功研发上线“郑好办”APP,公积金提取8个“一件事”已顺利实现“零材料、刷脸办、秒提现”,群众事项掌上办、指尖办成为现实,新生儿“一件事”3月底也将上线,今后这样的便捷服务会越来越来。

扇门”的一站式服务;持续健全四级联动政务服务体系,有序推动商事登记、不动产登记、纳税服务等市县行政审批事项向乡镇、社区便民中心延伸下沉,推动同一事项无差别受理、异地可办、同城通办;加快构建政务服务网、实体大厅、移动终端、自助终端深度融合的“一个网络、多个终端”,计划5月底前完成371台现有政务终端机的优化升级、新布设50台综合自助终端,实行“24小时不打烊”全自助服务,方便群众就近办、全天办。

市委、市政府主要领导高度重视网上政务服务能力提升,把“一网通办、一次办成”政务服务改革作为深化“放管服”改革、优化郑州营商环境的主抓手,多次研究部署,成立领导小组、组建工作专班,经过近期集中攻坚,取得突破性进展。全市政务服务事项网上可办率由原来不足30%跃升至近80%,网上政务服务覆盖度和便利度大幅提高。

郑州市政务服务办事大厅是服务企业、群众的主平台、主阵地,今年春节以来,面对突如其来的新冠肺炎疫情,为保障人民群众生命安全和身体健康,按照市委、市政府工作部署,关闭全市各级大厅现场服务。随着全国疫情向好发展,经济社会亟待复苏,市政务办不等不靠,主动作为,有力地助推我市企业、群众复工复产。

郑报全媒体记者
李丽君 文/图



办事群众需全程佩戴口罩、扫码登记、体温检测、保持安全距离