赴一线 找问题 抓落实

“一把手”走流程 出实招重时效

新郑市城管局
确保窗口服务提质增效

本报讯 7月12日,新郑市城市管理局党组书记、局长张宏政积极践行“用脚步丈量工作法”,认真开展“一把手走流程”活动,通过亲身办、陪同办、代理办的方式亲身体验了城市管理审批窗口的办事流程。

“你好,我要交水费。”张宏政走进人民路水气暖一站式服务中心,以普通群众的身份来到服务窗口缴纳水费,通过亲身办的方式零距离、全流程体验一站式服务中心高效、便捷的办事效率。水气暖一站式服务中心整合水、气、暖3个部门资源,让群众由原来的跑3个地方办三件事变为最多跑一个地方办齐三件事,有效避免群众多地跑、多地排队的情况,实现让群众“最多跑一地”“只进一扇门”,实现民生事项的“一网通办。”

随后,张宏政来到市政务服务大厅水气暖联办窗口,陪同企业办理天然气报装业务。从前期的业务咨询到表格填写,从排队办理到业务办结,张宏政全程体验了办事流程,在水气暖联办窗口提交了一张表单、报送了一套材料。今年,市城管局按照能减尽减的原则,将获得用水、用气、用热报装必需要件全部浓缩进1张表单,实现水气暖获取“一次办”“一窗办”,让数据多跑路,工作人员多跑腿,大大减少企业、群众多次跑腿、重复提交材料的麻烦。

最后,张宏政来到市政务服务大厅二楼的“一口受理”窗口,为企业代办道路挖掘业务。在向工作人员咨询后,张宏政得知自己代为办理的中低压燃气管道涉及到破路,只需要提交施工图纸、填写备案表即可完成备案手续,免于办理挖掘城市道路许可审批手续。在工作人员的耐心指导下,张宏政填写了备案申请表格,顺利办理了道路挖掘业务。

张宏政表示,“走流程”不是走过场,“走流程”关键要走心,要真真正正落实为群众办实事,当好服务企业、服务群众的“店小二”,切实提升窗口服务水平,推动城市管理服务提质增效,努力为新郑市打造一流营商环境作出新的更大贡献。

记者 杨宜锦
通讯员 唐晓永 文/图

新郑市财政局
切实做到“亲自办 ”“全程办”

本报讯 7月7日下午,新郑市财政局党组书记、局长李炎宏化身“政务服务体验员”,与企业办事人员一道,零距离、全流程感受群众办事流程。

办理业务之前,李炎宏首先向市政务服务大厅打电话咨询办理企业名称变更手续所需材料,以及受理窗口、受理时间等事宜。在提前预约好的时间,李炎宏与企业办事人员一起走进政务服务大厅,来到二楼企业开办一件事窗口,办理企业名称变更手续。

李炎宏以普通办事群众的身份,在志愿者引导下,取号、排队、提交申报材料、办理业务。体验过程中,他不断与工作人员沟通交流,详细了解窗口办事流程、材料容缺、办理时限等群众办事中容易遇到的难点、堵点、痛点问题,通过了解市场监管局“企业开办一件事窗口”办事程序、政策解答、服务态度等,体会群众感受,切实做到了“亲自办、全程办”。

由于提前准备好申请材料,办理企业名称变更手续只用了十分钟的时间,就拿到了新的证书。李炎宏表示:“像一些手续变更,在原有资料的基础上,我们能够提前在预约时间告知变更者,把要提供的资料在窗口之前就提供到位、填写到位。在窗口办理过程中,只是进行输入、上传、打印、实施这个变更的过程。这样会让具体办事者感觉到效率更高、服务更贴心、减少更多的环节。”

“一把手走流程”让李炎宏亲身体验了市场监管局的服务流程,感受了服务态度。通过对标对表,结合财政实际工作,李炎宏边体验、边思考,查找财政工作存在的差距和不足。他表示,在今后的工作中,要严格落实首问责任制、限时办结制和一次性告知制度,规范工作人员服务态度,详细解答预算单位业务咨询,优化政府采购流程。立足实际,履职尽责,解放思想,主动作为,当好服务企业、服务群众的“店小二”,努力为新郑市打造一流营商环境作出新的更大贡献。

记者 杨宜锦 新郑时报 朱得元

新郑市医保局
让信息多跑路、群众少跑腿

本报讯 如何以最直观的方式了解群众办事过程中遇到的问题?如何以最快速度找到服务群众的最优路径?7月8日,新郑市医疗保障局局长赵建军化身窗口办事员,“面对面”与群众交流,“零距离”开展服务,现场解答群众疑问。

上午10点钟左右,在行政服务大厅一楼医保业务的源头分流处——咨询台,赵建军以普通办事员身份站在咨询台前为市民讲解政策,在讲解受理过程中体验办理业务的整个流程,感受窗口服务质量。

在得知孙女士前来领取生育保险津贴,赵建军上前为其解读最新政策。同时为她推介讲解“郑好办”服务功能。随后,赵建军询问孙女士对于业务办理实现“一次也不跑”后的感受,孙女士表示:“很方便,效率也高。”

体验后,赵建军对窗口工作有了更深刻地认识,在对多项政务服务事项进行逐一分析梳理后,他希望窗口办事员要继续创新方式、提高效率,为群众提供更加优质、高效地便民服务。

赵建军表示:“我们医保经办窗口的业务经办量平均每天有200多件,业务量大,排队人数多,咨询引导台的工作起到源头分流的作用。今天我切实感受到咨询台的工作可以把群众的疑难问题解决在源头,大大减少群众在窗口办理业务的时间,让业务办理更快速、更高效、更省时、更明晰。”

一直以来,新郑市医保局持续深化“放管服”改革优化营商环境工作,创新实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”经办服务模式,构建事前咨询“一口清”、网上办理“一键通”、窗口服务“一次成”、系统协同“一体系”的机制,实现了由“线下办”变为“网上办”、“最多跑一次”变为“一次都不跑”的办理模式,也真正实现了让信息多跑路、群众少跑腿。

记者 杨宜锦
新郑时报 李显文
通讯员 唐春 文/图

新郑市妇联
找准工作切入点 用实绩温暖民心

本报讯 7月9日,新郑市妇联机关干部深入新华办、新建办、新烟街、新郑新区管委会开展暑期送温暖活动,实地查看新建“儿童之家”“绿城妈妈”环保服务项目建设情况。

市妇联机关干部深入到新建办东街“儿童之家”,为小朋友发放了“2021在线学习卡”,让孩子们在暑假期间在线游学,实现足不出户看世界、懂中华、爱中国。在与家长座谈中,嘱托家长们要尽到管理责任,多抽出时间陪伴孩子,让孩子们过一个有意义的假期。机关全体人员还与孩子们共同观看了防溺水视频《孩子,你不是一条鱼》,为孩子敲响警钟,切实增强安全意识。

随后,市妇联机关干部到部分孩子家中看望慰问,为孩子们送上学习用品和温情祝福。每到一户家庭,机关干部都会和孩子家长进行沟通,详细了解孩子目前的生活、学习状况。接着,市妇联机关干部深入2021年新建“儿童之家”“绿城妈妈”环保服务项目点进行实地查看,详细了解项目建设情况及存在的问题,现场答疑解惑,为基层妇联理清思路,为阵地更好发挥作用建言献策。

活动中,市妇联机关干部还分别深入新华办双龙寨社区、新郑新区赵庄社区、新烟街金芒果社区开展送温暖活动,为75名儿童发放了“2021在线学习卡”,发放防溺水宣传页近200张。

记者 杨宜锦
通讯员 高孝瑞 文/图