



为企业纾困 为群众解忧 “一把手走流程”动真格见实效

坚持问题导向

推动“走流程”走深走实

今年以来,按照省委、省政府工作部署,郑州市把党史学习教育与推动工作、为民办实事紧密结合,聚焦企业、群众办事难点堵点,对照“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”“六最”目标,以开展“一把手走流程”体验活动为抓手,发挥党建引领作用和“一把手”头雁效应,加快推动“一件事”一次办、惠企事项免申办、线上线下协同办、所有事项简便办,以优质政务服务助力全市经济社会发展。

“一把手”办业务,“零距离”检流程。郑州市制定印发《郑州市“一把手走流程”体验活动实施方案》《关于深入推进“一把手走流程”活动的通知》,要求全市各地及相关职能部门党政正职,通过不亮身份、不打招呼、不安排陪同人员亲身办、代理办、陪同办的日常体验,学习借鉴其他单位事项办理情况的交叉体验,以工作人员身份接受群众咨询问询、受理审批服务事项、提供全流程面对面服务的受理体验,发现政务服务中在申报材料、办理流程、服务机制、一网通办等方面存在的问题,制定改进措施,促进本地本部门政务服务工作效率提速提质提效。

“部门主要领导通过‘一把手走流程’体验活动,重点围绕企业群众办事流程、服务机制、申请材料、改革成效落实等内容,对行政审批和公共服务事项进行全程体验,与办事群众面对面、肩并肩,结合问卷调查、走访座谈等形式,全方位了解群众所需、企业所盼,发现问题、建立台账、协调解决,使部门审批服务更优化,群众办事更便捷。”据郑州市政务服务办公室党组书记、主任王新介绍,截至目前,市直20余家部门党组书记已现场体验办事流程,全市共发放调查问卷3500张,帮助企业、群众协调办事85件,发现问题76条,推出解决措施125条,有效推动了“一把手走流程”活动走深走实。

目前体验活动第一阶段已接近尾声,接下来将把灾后恢复重建工作作为“一把手走流程”活动的重要内容,常态化推进,在主动服务解决问题上聚焦发力。

“过户流程非常简单,一个窗口20多分钟就办理完毕,明天就能拿到不动产登记证书,没想到二手房办理这么快。”昨日下午,在郑州市政务服务大厅综合窗口,刚办理完二手房过户手续的市民黄向阳感慨道。

这是郑州市全面推进“一网通办、一次办成”政务服务改革和创新开展“一把手走流程”活动成效的缩影,活动自6月份开展以来,已有20余位市直相关部门“一把手”来到郑州市政务服务办事大厅,深挖办事堵点难点,进一步简化手续、优化流程,推动解决企业、群众办事难点堵点问题,提高政务服务质量和效率,切实提升人民群众的获得感、幸福感、满意度。

郑报全媒体记者 董艳竹/文
唐强/图



昨日,市政务服务中心窗口工作人员紧张有序地忙碌着

坚持市县联动 助力企业群众解难纾困

开展“一把手走流程”,让部门主要领导、关键少数化身“政务服务体验员”,走的是流程,解的是企业发展难点堵点、群众的急难愁盼。郑州市坚持市县联动,一体谋划、一体部署、一体推进“一把手走流程”,通过“下沉走”“联动走”“相互走”,边体验、边思考、边整改、边提升,倒逼部门持续改进作风、优化流程、提升服务,进一步擦亮“一网通办、一次办成”的郑州政务服务招牌。

现在,在郑州办理二手房过户交易,不用再拿着几套材料往返多次,而是通过“不动产一件事”,只要取1

次号,排1次队,在1个窗口,40分钟就可以完成网签、交税、不动产登记全流程受理,公租房申请材料更是由原来的12种减少到“1+1+N”,即1张身份证,1份授权承诺书,N个自证材料(对政务数据信息尚未联网共享的,申请对象可拍照上传或至窗口提交),实现“掌上办”“零跑动”;公积金系统自动关联所需材料,核验完成后自动审批、即时办结,提取金额即时到账,做到“零跑腿、零材料、刷脸办、秒到账”……

这些,让郑州市民切身感受到了政务服务改革的力度、速度及城市的

“温度”。

特别是“7·20”以来,在第一阶段“一把手”开展大厅“日常体验、交叉体验、受理体验”基础上,紧扣“我为群众办实事”“万人助万企”活动要求,聚焦灾后恢复重建和复工复产实际,围绕受灾企业和群众最着急办理的事,常态化推进体验活动,设立“三通道、一专窗”,即提供各类证件补办“绿色通道”、政务服务“快速通道”、开辟“容缺受理”通道及惠企政策“服务专窗”,全力推进灾后恢复重建和复工复产,提高企业、群众获得感。

坚持人民至上 打造一站式集成服务

郑州依托政务服务办事大厅“主阵地”,开拓政务服务网上办理“新平台”,按照“网上办是主体、自助办是辅助、实体大厅来兜底”的思路,拓展办事渠道,结合“一把手走流程”推动“一网通办、一次办成”成果落实,确保企业群众好办事、快办事、办成事。聚焦不动产登记、工程建设项目审批、商事登记等重点领域、跨部门、跨层级高频复杂事项,针对审批效率、服务质量、工作作风、改革成效等方面开展监督体验,深挖办事堵点难点,了解企业、群众所思所盼。

同时设置“一件事”专区(窗),开设“办不成事”专窗,实行兜底服务,固化提升咨询辅导、周末无休、预约上门等便民举措,让企业、群众办事“进

门有引导、咨询有辅导、全程有帮办、结果免费送、事事有回应、件件有落实”。截至目前,所有事项窗口能办,98%事项网上可办,682项便民服务掌上即办,公积金提取、新生入学等民生领域高频一件“事”秒批秒办,新增77项“一件事”跨部门、跨层级、跨领域集成联办,企业、群众办事体验大幅提升。

推进整改问题成果转化,确保哪里有问题就改哪里。通过政务服务网、“郑好办”APP、支付宝小程序、实体大厅评价器等多种途径,汇聚“好差评”数据546.2万条,差评整改率99.88%，“以评促改”倒逼政务服务水平提升,督促指导问题整改,推进“一网通办、一次办成”“四减一优”落细落实,确保问题整改成效。特别是,

近期通过对“一把手走流程”发现的问题分门别类,简单个性问题立行立改,复杂共性问题建立台账,明确任务、找准举措、限时整改、出台相关制度,解决一批企业、群众办事难点堵点问题,郑州市连续两年在全省营商环境评价中排名第一。

“下一步,我们将进一步把党史学习教育同总结经验、解决问题、推动工作有机结合,会同相关单位发挥好‘一把手走流程’作用,持续优化政务服务,当好‘店小二’解决好群众办事难、办事繁问题。落实好‘万人助万企’要求,送政策、送服务、解难题,构建亲清新型政商关系,助力灾后恢复重建、复工复产,为加快郑州国家中心城市提供有力政务保障。”王新表示。