

# 用“操心”换“省心” 让“初心”暖“民心”

## 二七区着眼细节,优化政务服务环境

近日,郑州伟泽企业管理咨询有限公司负责人来到二七区政务服务中心变更股东,通过工商全程电子化办理,资料审批仅用了半小时,打印营业执照仅隔了一天;区政务服务中心窗口工作人员上门服务,为郑州交通运输集团有限公司进行《道路运输证》年审;不断推进企业注销便利化,提交申请材料数量较之前减少近50%,告别注销难……如今,在二七办事“零跑腿儿、少烦心、多顺心”的事例不胜枚举。

今年,二七区围绕“服务”这个核心词,进一步推进“放管服”改革,不断优化政务服务环境,提高服务效能,用为民服务的“初心”温暖办事群众的“民心”。  
记者 景静 文/图



开通“政务直通车”到社区为群众答疑解惑

### 精准服务提升政务“软实力”

日前,郑州博思未来教育科技有限公司参与某次招标的过程中,由于经营范围问题无法参与招标,当时距离招标结束仅剩两天,当二七区政务服务中心窗口工作人员得知此情况后,立即开辟绿色通道,当天指导企业备齐资料并及时办理经营范围变更业务,在最后一天协助企业及时参与了报名。“太谢谢你们了,公司能这么顺利地参与招标,多亏了你们周到贴心的服务!”近日,该公司负责人向二七区政务

服务中心工商窗口工作人员送来一面锦旗,并连声感谢。

据了解,二七区政务服务中心积极推行一口受理、容缺受理、绿色通道等特色机制,进一步提升审批效率;开放“双休日便民服务”“周末不打烊服务”,解除群众工作日不好请假办事的难题;对在临近或到达下班时间前来办理业务的群众开展“延时服务”,不让群众反复跑;开展EMS免费邮递,让群众“最多跑一次”。

为了方便群众,二七区政务服务中心持续更新丰富办事指南,将办理高频事项的流程、要件等内容以箭头图、表格等形式在大厅内展现出来,真正做到“人人看得懂、拿着就会办”;制作掌上办事服务指南二维码,随时随地想办就办;积极开展满意度调查和“好差评”服务,采取“一事一评”、暗访、问卷等形式,及时掌握窗口单位的服务态度、办件质量和群众满意度等,大大提升了企业群众办事体验。

### 定制服务 按下审批“快捷键”

“上门提供服务、政策答疑解惑、现场咨询辅导、全程帮办代办”,近期,二七区组织发改、建设、环保等部门组成项目联批团,为二七绿地城项目提供“定制服务”,仅用一天时间就顺利完成了立项备案。“以前,我们在办理程序方面有疑问,得去大厅咨询,自从有了‘定制服务’,我们再也不用跑窗口了,跑项目的省了、审批的程序顺畅了、审批的速度更快了。”谈到“定制服务”,绿地城项目负责人感触颇深。

为让更多的公司、企业受益,二七区将“全过程、个性化、精准化”的定制服务扩大到所有的市场主体。“之前听说办执照得好几天,来回要跑好几趟,可是到了二七区政务服务大厅发现办事非常方便,一进门就有工作人员迎上来帮我答疑,还告诉我办事整个流程,最主要是还特别快,真是为二七区政务服务大厅点赞、为政府点赞!”来二七区政务服务中心办理营业执照的苏女士说。

据介绍,二七区的“定制服务”,群众只要说出要办什么,就会有工作人员免费帮忙办妥,资料准备、表格填写、事项审批、邮递送达一步到位,省心又省力。下一步,二七区还将成立商事专厅,在政务服务大厅内建立工商、税务、社保、刻章、银行联办窗口,通过企业开办“一件事”小程序,实现群众“一套标准,一套材料,一窗受理,一次办成”,把企业开办时间压缩到半天,实现马上办、立即办。

### 贴身服务让群众“少跑腿儿”

据了解,二七区政务服务中心在全市率先建立24小时政务自助服务区,内设自助服务终端11台,群众凭身份证可全天候自助办理本人名下房产信息查询、社保证明查询打印、个税完税证明打印、领取定额发票、“绿城通”业务等11类30余项业务。自2017年7月建成以来,已累计服务群众24000余人次,真正像ATM机一样实现了政务服务“24小时不打烊、365天不间断”。

为实现“政务服务24小时在身边”,今年9月,首批投放在区政务服务大厅、18个乡镇(办)便民服务中心和12个人口密集的

社区服务中心共34台智能自助政务一体机已正式投入使用,二七区的居民可以持本人二代身份证享受“五险一金”查询、不见面审批办理、业务申报、自助打印四大类60余项的便民服务功能。群众通过系统查询和材料申报,到政府部门人员通过系统后台审批出证,最后免费邮寄给群众结果,真正实现了群众办事“不跑腿、不见面”。大学路街道祥和社区居民张瑞在工作人员的指导下体验了一次家门口的便民服务,张瑞说:“现在居民直接到社区便民服务站窗口或通过智能一体机就能办很多事项,不

用特意跑到二七区政务服务大厅、街道便民服务中心,智能一体机‘搬进’社区可以让群众少跑很多路,又快捷,家门口就能办多项业务,这种创新便民服务的形式真的很赞。”

二七区还开通“政务直通车”,将服务深入群众,让审批走进社区,组织业务部门为辖区的居民送上贴心的宣传咨询、答疑解惑等服务,着力解决群众办事的堵点、难点、痛点;建立覆盖区、街道、社区三级“帮办团”,拥有专职帮办23人,兼职帮办232人,共为20000余名办事群众和企业提供了帮办服务。

### 暖心服务点亮城市“会客厅”

“一进门就能看到‘帮办代办’的醒目标识,有热情的工作人员提供咨询辅导,大厅里饮水机、复印机、自助照相机等设施一应俱全,LED大屏滚动显示办理动态,还能充值公交卡……”一名来二七区政务服务中心办理社保业务的张先生笑着说,“现在来这里办理业务方便快捷,少跑腿儿,多办事,服务还热情周到,真是太赞了!”

二七区坚持一切为了群众、服务群

众、方便群众的理念,围绕打造“有速度、有温度”的政务服务大厅,从空间、秩序、物品、设施设备入手,以实际行动提升群众满意度。积极对接停管中心,加强办事群众的车辆停放引导管理,协调整合1152个停车位,制作停车区域图,改变车辆乱停乱放、秩序混乱的局面;导入OSM现场管理系统,从提高窗口服务的规范性和群众办事的便利性着手,逐步实现人的规范化、事的流程化、物的规格化,目前,通过

前期的物品规整、位置细化,大厅可视化管理水平大大提升。

此外,二七区政务服务中心还配置了休息座椅、填表桌台、免费复印室、手机充电站、饮水机、老花镜和书籍报纸等便民设施和用品,并有工作人员现场帮助操作。还为特殊群体设置了母婴室、无障碍卫生间、轮椅、雨伞、急救药箱等,为群众提供了舒心、便捷的办事环境,用暖心服务点亮了“城市会客厅”。



导入OSM后的规范化服务



推行“一口受理”



为企业开展上门“定制服务”



智能自助政务一体机“搬进”社区