

24个部门的279个审批事项在大厅“一站式办理” 推行容缺审批和绿色通道机制,市民连连点赞 二七的审批速度,就是这么给力!



“一切审批在大厅,大厅之外无审批”

群众办事能不能一趟搞定?答案是肯定的。

“现在到大厅办事,取一个号办所有事,不用来回排队,而且还有专业人员咨询辅导,既省时又省力。”到二七区政务服务中心办理食品经营许可证的李先生说道。

据悉,二七区政务服务中心实行“一口受理”后,按照“两集中、两到位”改革要求,区直所有审批职能部门行政审批服务科和职能部门审批事项建制进入区政务服务中心,24个部门的279个审批事项在大厅“一站式办理”,真正做到“一切审批在大厅,大厅之外无审批”。同时,二七区进一步整合窗口资源,将原先分部门设置的34个窗口整合为6个综合受理窗口和3个出证窗口,平行受理各部门所有事项。

群众来到大厅后,会有专业人员提供政策咨询、填表辅导等服务。群众得知相关办理事项后,带着证件和相关表格到指定窗口即刻受理,大大提高了审批效率。

推行容缺审批,“一次办妥”率大幅提升

办事环节多、办事效率低……这些企业和群众反映比较突出的问题,一直是二七区着力要解决和攻克的难题。为优化审批环节,大力提升办事满意度,二七区做了多种尝试与创新。

浙江“最多跑一次”、江苏“不见面”审批等做法透露出了良好的服务理念,目的就是让市场主体和人民群众办事提速,更舒心。针对这些好的经验和做法,二七区主动对标,着力打造“一次办妥”业务。

除法律法规规定事项外,所有区级事项全部压缩为“受理、审核、决定”三个环节,取消类似“法律法规规定需提交的其他材料”等模糊性兜底条款,简化申请材料30项,在原承诺时限“1、3、7”个工作日的基础上进一步压缩,总承诺时限由1606个工作日减少到1086个工作日,压缩比32.4%,即办事项占比提高82.2%。

推行容缺审批。原来群众来窗口办事,如果所带材料不齐全,必须补齐材料才能办,而现在,二七区政务中心综合受理窗口全面启动容缺受理服务机制,将各部门可以实行容缺承诺受理的事项制成清单进行公开,首批公布了49个事项的97份容缺材料。凡适于容缺受理审批服务的事项,只要办事人就容缺内容进行书面承诺,即可启动容缺受理,实行边补齐材料边受理审核的办法,降低审批服务门槛,进一步缩短审批服务时限。

为进一步方便群众,今年5月份,二七区实行免提供复印件政策,区直部门的279项审批服务事项1182份纸质复印件全部免于提供。企业和群众办事时,只需携带证件资料原件即可。还引入EMS邮寄服务,今年3~6月,二七区已免费为千余名办事群众送证上门。

通过健全各项服务机制,二七区“一次办妥”率从2017年的61.2%提高到72.88%。到大厅办事,最多跑一次逐渐成为主流。

近日,市民王先生受人委托到二七区政务服务中心代办食品经营许可证,到大厅后得知委托办理需要携带委托授权书。本以为白跑一趟,哪知中心窗口实行容缺受理,顺利受理了事项。王先生说:“窗口人员告诉我取件时再补交上授权书就行了,真是让我太惊喜了!”

近年来,二七区牢固树立“以人民为中心”思想,围绕“最多跑一次”大胆试、大胆闯、主动改、勇敢创,通过“就近办、一次办、马上办、网上办、暖心办”,真正做到“一切审批在大厅,大厅之外无审批”,初步建立起政务服务新模式,群众和企业的满意率不断提升,全区营商环境进一步优化,二七区“品质政务”品牌大放异彩。

记者 张改华 通讯员 王子扬 文图



自助服务区便民



上门集中服务

二七政务服务新模式:“24小时不打烊,365天不间断”

“互联网+政务服务”是为民服务新阵地。为此,二七区开通了“二七政务服务中心”微信公众号,在全市首先开通“掌上办事”,只要登录微信拍照上传,就可完成事项申报。目前,已有个人产权房屋租赁登记备案、动物诊疗机构许可、公共场所卫生许可、临时占用城市道路许可、艺术品经营单位备案5个事项实现在线申报。

二七区还建立了24小时自助政务服务区,提供房产信息查询、个税完税证明打印、定额发票领取、自助复印,以及通过拉卡拉、财付通设备缴纳水电气暖等近30项业务,服务群众达2500余人次。通过信息化手段,“24小时不打烊,365天不间断”的“四位一体”(实体大厅+网上大厅+移动客户端+自助终端)政务服务新模式在二七区逐步建立。

为了让群众少跑腿,二七区还主动延伸服务触角,探索重心下移,持续深入推进基层便民服务改革。

2018年初,该区对镇办服务事项进行梳理优化,共简化15项审批材料、取消20类证件材料复印件、优化11项业务办理环节、下放4个区级事项,3类材料实现容缺受理,共压缩办理时限62.4%。二七区还按照“同一事项、同一系统、同一标准”,打通区域限制和层级限制,在横向、纵向范围内实现“同区通办”“同城可办”,打造群众家门口的“服务点”。目前,开展市级“同城通办”项目1个(老年优待证办理)、“同区通办”项目4个(生育服务登记、独生子女父母关怀抚恤金申领、高龄津贴申领、就业失业登记),有效打通了服务群众的最后一公里。

市民点赞:“这服务真是没话说”

群众到二七区办事能深深地感受到暖心和满意。“来这里办事儿,大厅像对待亲人一样,想得很周全,工作人员看我抱着孩子主动服务,带我到母婴室,还帮我照看孩子,让我放心去办事,这服务真是没话说!”说着,王女士竖起了大拇指。

让群众放心、舒心、安心办事也是二七区为民服务的宗旨。二七区政务中心大厅从1楼到4楼,每层的角角落落都透着暖心:一楼有自助打印机,二楼有免费复印室,一年提供免费复印纸张近70万张;还有母婴室、免费停车位、智能触摸屏即时查询办理要件及办件进度。“这个曲线显示的是不同时期的人流量,群众可以根据曲线显示进行错时办件,避免长时间排队。”中心工作人员指着屏幕上的数据介绍。在每个楼层,手机充电器、擦鞋机、药品急救箱等更是一应俱全,专门为“老弱病残孕”群众开辟的“绿色通道”窗口兢兢业业为群众服务着,一点一滴体现出为民服务的“真与诚”。

二七区政务中心还推行帮办代办机制,依托机关党委下设的营商环境、项目服务、民生服务三个党支部,每天安排党员志愿者和专门的帮办代办导办人员,为重点企业项目、有困难的办事群众提供服务,帮助他们解决困难,加快审批速度。“群众的满意是我们的追求,群众的批评是我们的动力,群众的建议是我们进步的源泉。”二七区以高效、优质、规范的服务得到了上级和群众的认可。今年1~6月,二七区政务服务中心总办件量335817件,群众满意率达99.3%。今年4月,二七区还代表郑州市迎接了国务院、省政府“放管服”调研督导。

为民服务永远都在路上。下一步,二七区将继续围绕“以人民为中心”的发展理念,加快推进“一件事”办理、智慧大厅建设、基层便民服务改革等工作,实现民生事项就近办、一次办、马上办、网上办,最大程度地方便企业和群众,有力推进全区经济发展,让居民生活更贴心、舒心。