

整合工作流程,精简审批手续 缩短办事时限,改进服务方式 开发区“最多跑一次” 改革浸润民心

一窗受理 加快办事 轻松跑

曾几何时,跑断腿、磨破嘴、盖不完公章、开不完的证明,成了老百姓到办事难的真实写照。最多跑一次 推行半年多来,这项以人民为中心的改革触角已经延伸到我省各地市,乃至各个镇街区。

8日,记者走进经济开发区行政服务中心办事大厅,最多跑一次,服务零距离的横幅赫然映入眼帘,开发区第一批12个最多跑一次办事项目清单一目了然。经过一天实地体验,记者明显感受到,最多跑一次,这场与民心邂逅的跑心改革在开发区已经有了生动的实践。

开发区以最多跑一次为支点开展了一窗受理、一口说清、一次办结、一单速达四个一的窗口标准化建设。对该服务中心的综合服务、数字电视、计划生育和养老保险、合作医疗、规划建设和职工服务六个大窗口实施整合工作流程,精简审批手续,缩短办事时限,改进服务方式的方针,着力畅通联系、服务群众的最后一公里,实时打通联系、服务群众的最后一公里,让群众感受到窗口单位服务惠民的真心实意,真正体会到简政放权的存在感,提升实实在在的获得感。

呀,这么多人啊!我赶时间,还是下午再过来吧。当天上午,家住荆山陈村的陈大爷来到该行政服务中心办理数字电视缴费事项。可偏偏不巧,前面还有两三个人等待办理,着急有事的他正准备离开,却被一个热情的声音叫住了。阿公,你要办数字电视缴费吗?你把要缴纳的现金和联系方式给我,我帮你缴好费用后给你打电话,这样你就不用再跑过来了。该服务中心综合服务窗口的工作人员卢依依说。

开发区在最多跑一次的实际操作过程中,群众和企业的需求很多,碰到的问题也不少,材料不全就占了其中一大项。开发区在坚持一窗受理的基础上,也在一口说清的服务上做足了文章。

就拿企业和商家办理排水许可证来说,我们前期都会有工作人员上门排查,提出整改要求。同时,在整改通过验收后,工作人员都会将申领排水许可证所需的相关证件提前告知,确保一次性跑到位。该服务中心规划建设窗口工作人员朱其钻说。

事实上,随着新一轮信息技术的不

其实,最多跑一次完整的概念应该是一件事最多跑一次。准确地说是指在申请材料齐全、符合法定受理条件时,从受理申请到作出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门。胡丰伟说。

为了真正实现一次办结,让群众告别中途往返跑,开发区还充分发挥了企业网格员、村里联络员的网络管理作用,将各类事项办理落地到各村各企业。

记者了解到,截至去年年底,开发区

与其他镇街区不同,开发区作为我市工业经济主战场,有大小企业1000多家,大小商家更是不计其数。工业发展离不开项目投资、规划建设,有关建设用地规划许可、临时建设用地规划许可、建设工程规划许可证核发、临时建设工程规划许可证核发,以及企业、商家排水许可证发放等事项的办理成了开发区行政服务中心体量较大的事项。

为让群众和企业商家享受到更便捷、高效、优质的服务,打通最多跑一次的最后一纳米,开发区开通了证照免费邮寄送达业务,实行一单速达,完善流程,提质跑。

记者在该服务中心看到,各个窗口都设置了证照免费邮寄送达的温馨提示

一个小时以后,陈大爷就接到了卢依依的电话:阿公,300元钱已经帮你充进去了,你共欠费20多元,现在你账户里的余额还有270多元。

办事效率这么快,真是太感谢你了。接到电话的陈大爷连声道谢。

挂着综合服务窗口牌子,就意味着办事群众可以在这个窗口一次性办理需要多部门联办或者办理多个事项。开发区行政服务中心主任胡丰伟说。最多跑一次改革以来,开发区积极探索,让经

一口说清 借力数据“不用跑”

断普及和应用,互联网+也成为了最多跑一次改革中的一大利器。

微信能发红包转账,我知道,但我从来注意,数字电视也能用微信缴费。现在的这个大数据功能太强大了,都说最多跑一次,我看下次缴费连跑一次都可以省了。当天下午,在该服务中心,家住苏溪村的沈先生在工作人员的指导下,学会了用手机微信和支付宝完成数字电视缴费的新技能,让他觉得很有收获。

你可以记一下我们这里的电话87229185,到时候可以跟村民宣传,直接

一次办结 告别中途 往返跑

已有企业退休人员4200多人。这些企业退休人员将纳入社会化管理服务,实行属地管理,由开发区提供相应的管理服务。

为及时掌握企业退休人员生存和流动状况,开展领取养老金资格认证工作,开发区实施了网格化管理。

各村村会计兼职我们中心职工服务窗口的协管员。他们的工作职责包括及时在村里宣传贯彻各级政府有关企

业退休人员社会化管理工作的方针政策,协助开发区做好企业退休人员社会保险相关待遇资格认证工作,了解他们生存和流动状况,协助开发区对生活困难退休人员走访慰问,及时上报退休人员相关信息,开展帮扶活动等。胡丰伟表示,每个村都有一个协管员,企业退休人员就无需自己上门,都可以由各村会计委托办理,实现一次办结的同时,还能实现零上门。

打这个电话查询自己的账号编号,然后就可以轻松通过微信钱包或支付宝来进行缴费了。另外,数字电视换套餐之类的业务,也可以不用跑过来,只要打个电话也可以办妥。该服务中心数字电视窗口工作人员陈方帅一边说着,一边拿出一张白纸写下了数字电视窗口的联系方式,分别用微信和支付宝缴费的流程,以及数字电视其他业务办理可以零上门的事项。

现在的服务是越来越贴心了,真正方便的还是我们老百姓,最多跑一次改革,真好!对于陈方帅一口说清、贴心服务的举动,沈先生当场点赞。

一单速达 完善流程 提质跑

牌。前来的办事群众和企业商家可以根据自身需要,填写一份《邮政快递申请单》,窗口就可以在业务办结后将证照通过邮政EMS寄出,让快递服务真正助力最多跑一次。

此外,该服务中心还安排专人负责与邮政口工作人员及时对接,对要求快递送达的办事企业或群众,统一登记在册,制定专门台账,信息一一核对,确保可查可回访。

当日,在开发区夏溪村经营餐饮生意的李先生到该服务中心规划建窗口办理排水许可证申领事项。工作人员在核验李先生的材料无误后,便提醒他是否愿意体验新开通的执照邮寄业务服务。当得知快递服务免费时,李先生立就答

应,并接过工作人员递来的申请单和快递单,填写完毕。

若按以往,我还需再跑一趟才能领到营业执照。现在证照可以直接免费快递上门,省时省力又省心。李先生说。

最多跑一次速度的背后,其实更多的是精细化管理和贴心服务。让群众跑路次数做减法,就需要我们服务做加法,这对工作人员的专业素质、办事能力提出了更高更新的要求。只有始终把群众是不是方便、能不能满意作为服务的最高价值取向,多一点真心实意的主动,少一份敷衍了事的形式,才能让每一个细节体现一门心思为民服务的浓浓情意。开发区党工委书记、管委会主任胡文建说。

记者 徐敏



开发区行政服务中心