



古山镇便民服务中心

# 提速政务服务

近日,省委改革办下发了《关于公布2023年浙江省示范行政服务中心(便民服务中心)的通报》,古山镇便民服务中心榜上有名。这标志着我市基层政务服务

按照高频民生事项全市域通办的要求,古山镇便民服务中心的事项受理和办理不仅覆盖古山镇,还辐射方岩镇、龙山镇、西溪镇、芝英镇、象珠镇、唐先镇。据统计,该中心月均办件量1万件,年办件量预计可达12万件,占全市办件量的25%,有效减轻了市政务大厅的办事压力。

同时,市政管办会同相关部门协调

水、电、有线电视等公共服务事项入驻办理,入驻可办高频民生事项占市政务大厅高频民生事项总数的90%以上。目前,绝大多数高频民生事项在古山镇便民服务中心都可以受理和办理。

市政管办负责人表示,打造古山镇便民服务中心这个样板,是提升镇(街道)政务服务效能的有力抓手,将有助于各镇(街道)便民服务中心的标准化建设,实现民生事项全市域通办、镇村

可办。

截至目前,我市已形成以市行政服务中心为中心,古山、龙山、象珠、石柱4个区域分中心为支点,辐射全市的15分钟办事圈。镇级区域分中心内,整合了公安、市场监管、供水、供电等业务,缩短了群众与窗口的距离,从空间和时间上提升了企业和群众的办事体验。

此外,为有效破解高峰期等待时间长、部门窗口受件不均衡等问题,市政管办大力推行综合窗口办事员改革,提升办事员职业化水平,通过集中授课、轮岗实践、跟踪指导等方式,帮助办事员快速掌握事项收件要素、材料审核要点、相关法律法规等,让综合窗口办事员从业务专一手变为行业全域通,全面推行无差别受理。

## 提升政务服务质效 打造“15分钟办事圈”

## 创新服务模式 事窗口搬到村口 实现政务服务零距离

推动便民服务 办事不出村,是提升市民获得感和幸福感的重要举措。

为打通乡村政务服务 最后一公里,市政管办依托政务服务2.0平台和政务导航系统,在全市范围打造村(社区)便民服务站,按照场所名称、场所设置、事项清单、服务规范、管理考核等五统一标准,配齐电脑、打印机、政务服务专网等软硬件设施,梳理下放了121项便民服务事项。

据悉,在下放的121项便民服务事项中,涵盖了公安、人社、医保、民政等部

门业务,包括老年人优待证办理、个人申请门(楼)牌号码及门牌证、城乡居民参保登记、城乡居民养老保险参保登记等高频民生事项。村民只需去村(社区)便民服务站登记,或者用手机登录浙里办App申请,村(社区)代办员就能提供帮办代办,真正实现 办事不出村。

为进一步强化基层政务服务效能,提升村(社区)代办员业务能力和专业化水平,市政管办先后组织开展村级代办员业务培训8场次累计700多人次,并在各镇(街道)便民服务中心开展跟

岗实操轮训400多人次。目前,全市450余名村(社区)代办员均能通过智慧大厅工作台、浙里办App、帮代办系统,为村民提供公安、民政、社保、医保等民生事项的帮办代办。

截至目前,市政管办已全面完成300个标准型村(社区)便民服务站建设,打造了42个标杆型村(社区)便民服务站,通过金华市帮代办系统完成村级帮办代办34000多件,通过政务服务2.0平台收件2000多件,高标准完成了金华市 办事不出村 民生实事项目建设。

## 聚力开展增值服务 优化升级营商环境

一流的营商环境是一座城市最核心的竞争力。

面对构建高水平社会主义市场经济体制、推进高水平对外开放等新任务新要求,今年以来,市政管办大力推进集成式改革,以事项集成、窗口集成、数据集成为抓手,全面推进政务服务效能大提升,取得显著效果:依申请政务服务事项办件高质量 一网通办 率进入全省第一方阵,率先在金华实施非法人企业不动产变更登记、个人二手房带押过户、新建商品房 交房即交证、自建房 验收即发证、僵尸车 一件事等5个一件事,其中僵尸车 一件事 被评为全省优秀案例。此外,市政管办探索推行数智化异地评标模式,建成并启用省内首批政采云平台不见面多功能评标舱,聚焦群众办事 疑难杂症,统筹设立 办不成事 反映专窗,打造 大家帮 工作室党建品牌,系统构建难题闭环解决机制。日前,办不成事 反映专窗被金华市精神文明建设委员会办公室评为 精彩亚运·有礼金华 百个有礼窗口。

获得全国政协营商环境督查组充分肯定,相关事迹在省政府门户网站刊发。

下一步,如何让企业和群众的办事体验感更优?市政管办给出了答案:开辟新赛道,推进政务服务增值化改革。

据悉,政务服务增值化改革,是在基本政务服务便捷化的基础上,为企业提供精准化个性化衍生服务。

如果说传统的政务服务是做减法,以减材料、减环节、减时间来提升服务效率,那么增值服务就是做乘法,整合公共服务、社会服务和市场服务功能,构建为企服务新生态。市政管办负责人表示。

按照涉企服务内容 系统打包、推向前台、一站惠享 的建设思路,市政管办完成了企业综合服务中心挂牌运行,制定印发了企业综合服务中心相关运行机制,完成了8大增值服务专区(项目服务、政策服务、金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、中介服务、兜底服务)和3个本地特色服务专区(质量品牌服务、产业升级服务、市场开拓服务)设置与相关人员进驻,推动涉企政务服务从一件事到一类事、从一个点到整

个面、从一个环节到全链条升级,全力构建全链条、全天候、全过程为企业服务新生态。

为民服务永远在路上。市政管办将巩固深化综合窗口办事员改革成果,全力锻造一支 政治思想红、业务素质精、服务水平优 的职业化办事员队伍,为金华各县(市、区)综合窗口办事员改革提供样板,进一步强化村级代办员业务轮训,全面推行高频民生事项全市域通办、镇村能办,深入开展投资项目审批代办工作,对符合条件的投资项目推行 拿地即开工 竣工即投产,持续开展公共资源交易领域专项整治工作,不断提升企业和群众办事满意度和获得感,让企业和群众享受最多的政策红利。

融媒记者 胡美樱子

# 『加力』 『心』更 『新』加码

## Y 优环境 话营商



首批政采云平台不见面多功能评标舱



办不成事 受理窗回