

服务更精准 效率再提高 环境更优化

市政务服务大厅全新亮相迎接办事群众



今天,位于市政府西侧市区公园南路上的市政务服务大厅,以全新面貌迎接前来办事的各界群众。这是市行政审批局体现“不忘初心、牢记使命”主题教育的一个亲民惠民之举。

“市政务服务大厅此番‘变脸’,旨在进一步深化我市‘放管服’改革,全力助推营商环境优化,从更便捷群众办事维度出发,为广大服务对象提供更加宽松、快捷、周到、高效的人性化政务服务。”市行政审批局局长杜国华接受采访如是道明缘由。

七天国庆长假,市行政审批局全体干部职工“不忘初心”,奉献本职,以“互联网+政务服务”的创新思维,充分运用智能化信息技术手段,加班加点对政务服务大厅原有的硬件环境及软件设施进行一系列升级改造,其目的十分明确,即努力实现“服务流程再造、服务功能重塑、服务效能再升、群众满意度再增”,并力求使改造后的政务服务大厅,在整体面貌焕然一新的同时,设施硬实力与服务软实力同步升级,服务功能、服务品质同步提升,进而为全市营商环境的不断优化添砖加瓦,使之在已有成绩基础上特色纷呈、锦上添花。

一切以便捷群众、提高效率为终极工作目标,此次市政务服务大厅全新“改版”主要体现于:一楼设置A区警务服务区,二楼设置B区社会保障服务区,三楼设置C区不动产服务区和D区民生事务服务区,四楼设置E区市场准入服务区和F区投资项目服务区,五楼设置G区办税服务区(各服务区便捷功能详见下述亮点介绍)。

“政务服务,只有更好,没有最好,此番改造,定有遗漏与不足,我们将充分听取群众意见建议,努力将之化解。”接受采访,杜国华局长道出了市行政审批系统干部职工为民服务的心声。(姜斌 翟小华)

改造后的市政务服务大厅呈现六大亮点

亮点一:智能排队叫号系统启用。



升级改造后的智能排队叫号系统,统一的LED窗口条屏和叫号机等设备通过完善的系统管理功能,整合原先各楼层分散的排队叫号,实现对全楼层全窗口统一的叫号功能。

一是增加预约取号功能。除了现场取号外,办事人员可进行预约取号,根据填写的相关信息,生成相应排队号,届时可按时前往办事大厅办理业务,大大节约现场等候时间。二是采用无声叫号模式。通过短信通知、大屏幕显示叫号状态进行无声叫号,大屏幕实时显示窗口排队状态,使正在等待的办事群众可及时了解进度。三是上线可视化大数据展示管理系统。在政务大厅的大屏幕和移动端可直观展示当前大厅排队情况、事项的办理热度等内容,办事人员可根据统计数据合理安排业务办理时间,同时也为市行政审批局的窗口增减、人员管理等决策提供数据辅助支撑。四是增加数据统计、二维码评价等智能化功能。办事窗口可通过排队系统的数据统计,对大厅服务进行科学化管理,合理安排窗口服务,减少办事人员的等候时间。办事人员可通过二维码对窗口工作人员的工作态度、办事效率进行实时评价反馈。五是组建配备了各楼层引导办服务团队。在取号服务时间上根据群众需求提前至每个工作日的上午7点30分和下午1点15分开始取号,办事群众根据叫号单和窗口温馨提示耐心等待即可。

亮点二:审批服务功能区域重整。



统筹考虑审批业务连通性、部门协同性,对行政审批服务功能进行优化整合重构,为群众营造更舒适、便捷的办事环境。

一是根据服务内容划分功能区域。将大厅划分为7个办事区域,1楼设置A区警务服务区,2楼设置B区社会保障服务区,3楼设置C区不动产服务区和D区民生事务服务区,4楼设置E区市场准入服务区和F区投资项目服务区,5楼设置G区办税服务区7个功能区,同时在各楼层大厅内科学设置了问询区、填表区、自助服务区和休息等候区,设置了母婴室、自助复印机等便民设备。二是提供便民服务指引。除了每层政务服务大厅设置问询区、设置专人引导协助办事人员取号、指引正确窗口位置外,增设引导屏、互动屏等电子设备,供办事人员自主查询办事窗口、业务指南、办件信息等相关内容。

亮点三:咨询代办预审服务加强。



市政务服务大厅改造后的7个功能区域内均设立了综合咨询预审窗口,充分发挥咨询引导的作用,为群众提供专业的问询、填表申报辅导和资料预审服务,对资料不齐全的一次性告知补齐,将受理中的资料初审环节前置,分流了办事群众,待流转至受理窗口后即可实现即时收件受理,有效加快了受理窗口的收件速度,提高了政务服务效能,让群众和企业少跑腿、好办事。

4楼的市场准入服务区进驻7家商

业银行对开办企业群众提供免费的代办帮办服务,有力地助推了本地营商环境优化。

亮点四:“一件事”改革取得新突破。



贯穿“群众至上”服务理念,从群众“一次办成一件事”目标维度出发,市行政审批局认真梳理窗口事项、合理整合“一件事”关联业务窗口设置、简化办事环节、畅通服务渠道。

该局将原本分散在不同部门不同窗口的审批服务事项“同类合并”为一链办理模式,由“一事跑多窗”整合为“一事一流程”,设立服务专窗。如2楼社会保障服务区的“退休专窗”,打破部门壁垒,整合医保局和人社局社保处、养老科、退休管理中心等退休相关窗口,将“多次取号等候”变为“一次取号”,办事群众现只需取号至“退休专窗”,便可一次性链条式办完退休方面的所有业务受理。3楼的不动产交易与税务联合办理窗口、4楼的企业开办一站式专区和投资项目并联审批窗口、5楼的个税、注销等专窗设置均给办事群众一次办成的全新体验。

亮点五:“一窗式”改革实现跨部门。



3楼民生事务服务区通过部署综窗系统,简化办件材料、优化服务流程等方式,整合交通、水务、财政、卫健委、教体、城管、民政、自然资源8家进驻部门窗口,建立“一窗综合受理”工作新模式。

由原来21个窗口设置为4个综合受理窗口和4个咨询预审窗口,从原来的1个窗口只可办理本部门的业务增加到1个窗口可以办理8家部门进驻政务服务大厅的111项业务,统一服务标准,按照承诺件和流转件的分类流转,实行“前台综合受理、后台分类审批、窗口出件”的一窗受理审批服务模式,努力做到“进一家门、到一个窗、办多家事”。一窗受理模式打破了过去由各个部门设立窗口受理业务的“摆摊设窗”形式,改变了以往群众办事楼上楼下、多个窗口来回跑腿的问题,解决了传统部门设窗业务忙闲不均的问题,将受理与审批相分离,使企业和群众办事不再找人和窗口,只需到任意综合窗口均可办理所有入驻综窗事项,进一步方便了企业和群众办事,为群众和企业提供优质高效、标准化、无差别的政务服务,提升服务效率。

亮点六:24小时自助政务服务区开设。



此次市政务服务大厅升级改造在大厅一楼增设了24小时自助服务区。现由政务服务自助终端、智能文件柜、自助查询屏等设备组成了24小时自助服务区,为群众提供自助查询、自助申报、打印复印、自助缴费等多种智能化应用功能,全天候24小时对外开放。

第一批暂有公共场所卫生许可(新证)、道路货物运输经营(普通货运)许可、生产建设项目水土保持方案审批等7件常用事项纳入自助服务终端,市民只需要按照机器的提示就能独立完成需要办理的业务,上班时也会有工作人员提供引导服务。24小时自助服务区的设立,解决了政务服务办理渠道单一、服务时间有限等问题,进一步扩充了政务服务的渠道,提升了政务服务能力。

启东市行政审批局 启东市新闻信息中心 2019年第9期

·工作动态·

市政务服务大厅 全新推出智能叫号系统

为全方位满足便民利民需求,营造更舒心、更便利的政务大厅服务环境,自今日起,市政务服务大厅全新推出智能叫号系统,办事群众可以通过手机预约叫号或者现场直接取号办理业务。

现场取号。第一步现场取号,在自助取号系统首页点击现场取号。第二步刷取身份证,进入现场取号后,请刷您的身份证。第三步输入手机号,请输入您的手机号。第四步选择区域,选择您所要办理业务的区域。第五步选择事项,根据您所要办理的具体事项,进行选择。办税可直接去五楼办税服务区导税台取号。第六步完成取号,打印成功,就可以取票了。取号后请注意及时留意手机短信提醒和窗口显示。

预约取号。第一步手机端选择办事预约,关注“启东政务服务”微信公众号,点击便民服务,选择办事预约,来到手机端预约取号主界面。第二步输入信息,输入您身份证号和姓名后,再输入手机号。第三步选择办理区域及业务,选择办理区域,以及您所要办理的具体业务。第四步选择预约时段并确认信息,选择您所要预约的具体时间段,信息确认后,就预约成功了。第五步根据预约到现场取票,完成手机预约后,请及时到现场进行取号。第六步进入身份证取号或手机号取号,您可以自行选择使用您的身份证或手机号取票。第七步刷身份证或输手机号,刷您的身份证或者输入手机号。第八步选取已预约的业务,手机端可预约多项业务(预约取号连续3次未至现场办理,1年内不可预约)。第九步完成取号,您的票出来了。

自然资源局窗口 多措并举提升服务水平

9月20日上午,联合竞得蝶湖中心1966、1967、1968地块的6家公司来到市政务服务大厅自然资源局窗口签订《国有建设用地出让合同》。

由于该地块特别约定较多,出让合同条款复杂,合同拟定时间较长,为保障企业能够在截止日期前签订出让合同并缴纳出让金,自然资源局窗口工作人员迅速将之前拟定好的草稿合同与企业核对,经核对无误后,工作人员将合同报部系统备案,确保企业在竞得之日起10个工作日内签订《国有建设用地出让合同》,让企业避免了违约责任。

市行政审批局多方调研 优化企业开办流程

9月19日下午,市行政审批局局长蔡晓荣、朱海滨赴吕四港便民中心进行调研,就企业开办全环节中的涉税登记事宜与当地政府分管领导进行面对面沟通,找破题寻方案。

据悉,吕四港镇企业开办数量多,市行政审批局主动下沉企业登记权利事项,合理配置行政和公共服务资源,通过派专人驻点工作,在吕四便民服务中心即可实现0.5天内完成企业设立登记,并通过当地银行进驻办事窗口模式,实现企业开户业务时时通。但是吕四地区的企业完成营业执照设立登记后,无法在实地进行税务登记业务,还需往返税务局才能办理涉税事宜。为此,市行政审批局积极与市税务局进行沟通协调,寻找解决方案,优化企业开办全流程,减少企业时间成本和经济成本。

市政务服务大厅 智能排队叫号系统疑问解析

问:叫号机是用身份证还是用手机,还是两者皆可?
答:现场取号必须使用身份证。预约取号两者皆可。

问:身份证或者手机没带如何处理?
答:必须使用身份证。没有手机也可以取号,只是没有短信提醒。

问:一至四楼每个楼面的叫号系统是否可以任意楼面的号?
答:是的。

问:是否有防止恶意取号?
答:系统校验身份证号,如果该号尚未办理完成,不能再次取号;同一身份证一次只能一个业务。

问:正常一个人取号需要多久?
答:预约取号只要输入手机号即可打印票号,现场取号需要输入手机号、刷(输入)身份证、选择部门、事项,估计要20秒或者以上。

问:预约取号者在现场取的预约号,是否优先于现场取号?
答:是。预约取号在窗口呼叫时,优先于现场取号。

问:过号的人如何处理?
答:过号直接作废重新取号,不能再插入到前面。

问:可以替他人预约取号吗?
答:可以,但是预约取号必须用办件人本人的身份证进行手机预约、现场取号,以确保与来现场办理的人员一致。

问:取号人能否办理多个业务?
答:同一时间,同一个身份证号和手机号,只能办理一个业务。