

深化 一门一网一次一号 政务服务改革

巴彦淖尔市让群众的事更好办

□高原

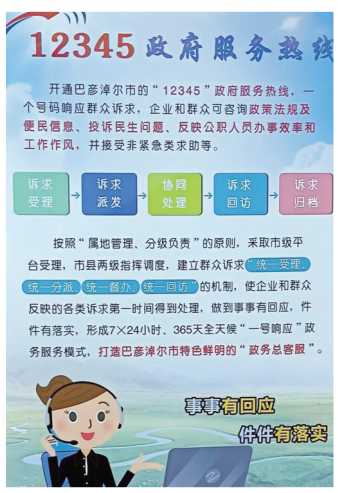


政务服务实时监督屏。

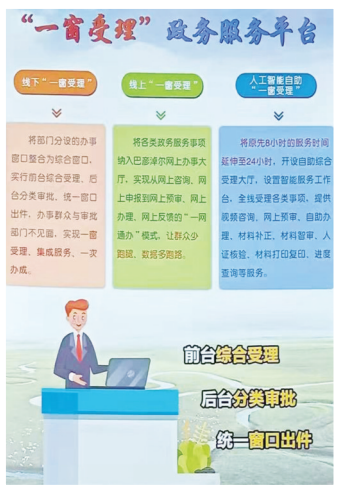


市政务服务中心内景图。

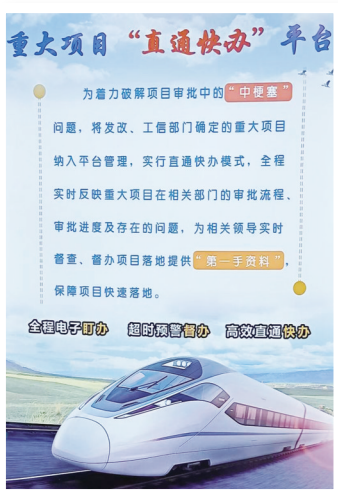
群众利益无小事 让群众的事好办 把群众的事办好 这是巴彦淖尔市委、政府对人民群众的郑重承诺。近年来,巴彦淖尔市认真贯彻落实国务院、自治区放管服改革工作部署,坚持以深化审批服务便民化改革为主线,立足马上办、网上办、就近办、一次办,深入推进一门一网一次一号政务服务改革,打造好又快、不见面、创一流、心贴心的工作模式,政务服务不断提档升级,群众满意度年年提升,营商环境持续优化。2018年,在全区营商环境综合评价中以94.15分排名第一。



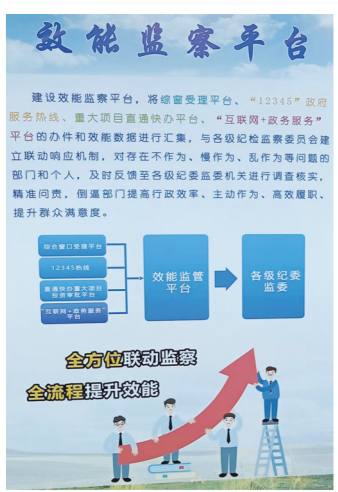
巴彦淖尔市政务服务中心 巴事快办 四大平台1。



巴彦淖尔市政务服务中心 巴事快办 四大平台2。



巴彦淖尔市政务服务中心 巴事快办 四大平台3。



巴彦淖尔市政务服务中心 巴事快办 四大平台4。

进一扇门办一揽子事

前几年我第一次开餐厅时办了11个证照,跑了十几个单位和科室,经常会找不到人,足足跑了3个多月才把各种证办齐。现在开餐馆我只需到政务服务中心市场准入大厅,办工商营业执照和食品经营许可证两个证就能开业了,连刻章总共用了5天时间,真的是没有想到,今后开店再也不用东奔西跑,我感觉政府部门服务效率越来越高了。临河区一日三餐餐饮经理杨多说起自己开店的经历,脸上绽放着高兴的笑容。

针对个体户开店需要群众分散跑办,审批流程长、环节多、效率低、群众怨气大的实际,市政务服务局将个体户开店涉及的所有部门全部集中到政务大厅,原来需要几十天办成的事,现在全部压缩到5个工作日内办结。据市政务服务局局长段建强介绍,目前全市四级政务服务场所建成率达100%。按照行政许可必进、联办事项必进、高频便民服

事项必进原则,70%以上政务服务事项进驻实体政务平台办理,真正让群众推开一扇门,能办更多事。

为方便群众办事,市政务服务局还建成了24小时自助政务大厅,将水电气费缴纳、电子发票领取、医保社保信息查询、公交办卡、金融、通讯等与群众生产生活紧密相关的便民服务事项汇集大厅,为市民提供365日全天候不打烊的政务服务。

在市政务服务中心不动产登记大厅,不动产登记、房管、税务三个部门的工作人员按业务流程关联实际,呈日字、品字型坐席并联办理,将过去群众办事分头跑三个部门变为只进一厅,到一个窗口就可办理,大大缩短办事时间。

目前,各旗县区不动产登记改革基本到位,像这样通过业务互嵌实现一条龙、一站式服务的不动产登记大厅市本级就有两个。市不动产登记中心主任陆强说。



一把手进大厅。

上一张网办所有事

2018年11月22日,巴彦淖尔市建成覆盖市、旗县区、乡镇、村(社区)四级互联网+政务服务,平台实现与国家、自治区在线政务服务一体化对接,当年网上办事率达82%。目前全市政务服务网共录入政务服务事项2812项,实现应上尽上,全程在线。

现在,政务服务微信公众号、政务APP、政务QQ群,推动手机办事、移动支付成为群众办事新常态。市政务服务局还开发了智慧政务服务终端,汇集

了20多个便民服务项目,逐步将智慧政务服务终端覆盖到全市基层政务服务场所,让更多服务下沉乡镇、社区,着力解决基层群众就近办事的难题。市政务服务局副局长高原如是说。

今年,我市大力推行政银合作模式,市场监管局与市内6家商业银行合作,将企业注册登记业务办理范围覆盖全市商业银行网点,让群众多点办事、就近办事。市场监管局企业登记科长王建刚介绍。



市政务服务中心帮代办窗口。



24小时政务服务自助办事大厅。

只跑一次就能办成事

我在临河区华泰丽都小区开了一家美容院,需办理工商营业执照和公共场所卫生许可证,没想到在政务大厅一个多小时就把两个证全办下来了,十分感谢政务大厅窗口人员在我电话咨询时一次告知我需要准备的资料。特别感谢临河区卫健委将公共卫生许可证审批前置后置,以前办这个证得提交许多资料和场地准备,必须由有关单位去现场看了签字才给办证,得20多天才能办下来。这次办证我只跑了一次,而且办得很快,我觉得政府将减证便民的好政策落到了实处。临河区杨叶美容中心经理杨叶为政务中心最多跑一次改革由衷地点赞。

为了打通群众办事的堵点痛点,围绕办好企业、群众的一件小事,该市重点推行综合受理、集成服务改革和容缺受理制度,推进部门集中办公,合理布设窗口,精简优化流程,率先在全区实现了个体户开店、企业登记注销、不动产登记、投资项目审批、驾驶人背景核查、医疗救助报销等多部门联办事项一站式服务,有效破解了群众办事多头跑、来回跑等堵点痛点。改革后,企业登记压缩至5个工作日,企业注销压缩至25个工作日。全市实现了抵押登记1-3个工作日内办结,其他登记3-7个工作日内办结。申请材料由原来的20余项要件精简至5-8件,优化率高

达75%。税务便民大厅全面推行全城通办、全职能窗口服务模式,大幅缩短排队等候时间。用电报装实行无差别受理,报装时限总体压缩33%。全市马上办、网上办、就近办、一次办事项达5000多项。

在市政务服务中心工程建设项目审批大厅,综合受理窗口、代办帮办服务中心、项目审批服务专区、市政公共服务专区布局合理、设置清晰。市政务服务局开发了工程建设项目审批平台,并与全国投资项目在线审批平台连通,全程在线、并联审批、限时办结、电子监察的新模式,使项目审批时限由原来的200多天压缩到100个工作日。综合受理、一套材料、一张表单,让办事企业对办事流程一目了然。帮办代办服务中心全程为企业服务,让企业与审批部门不见面,既减少了群众办事跑腿次数,更从源头上遏制了审批权力寻租等腐败问题。

我市8月初建成了网上中介机构超市,目前共入驻评估、测绘、监测等各类中介机构59家,项目单位在平台可通过竞价方式选取中介机构,全力为企业降低中介服务成本。市政务服务局放管服工作专项推进科负责人解伟说。

为使群众办事更方便,该市各级政务平台全部实行免费复印照相、证照快递、移动支付等便民服务措施,让更多事项最多跑一次,一次能办成。



网上办事大厅自助服务区。

拨一个号就能办了事

让群众办事更顺畅,让部门服务更高效,让政务服务改革更多惠及人民群众。2019年4月,巴彦淖尔市政务服务局启动建设巴事快办项目,开通12345政务服务热线,群众诉求一号响应,这是巴事快办项目重点打造的一个服务百姓平台。

您好,这里是巴彦淖尔市12345政府服务热线,请问有什么可以帮您?

走进巴彦淖尔市12345政府服务热线指挥调度中心,20多位话务人员坐席环绕大厅,甜美亲切的接线语音不绝于耳。

据热线指挥调度中心负责人石燕飞介绍,该热线于今年9月25日上线,按照属地管理、分级负责的原则,通过市和旗县区两级指挥调度平台,对全市各类政务服务热线进行了整合,形成一号受理、分类处理、限时办理、超时问责、结果反馈的政务服务工作机制。变原来各部门各自为阵、分散受理为一号响应、一站服务。目前已接听群众来电4056个,电话回复2906个,向承办单位成功派发工单1150个。

据热线指挥调度工作人员靳文慧介绍,10月2日,12345热线接到乌海市王先生的求助电话,反映一辆车牌号为蒙L的车将他的宠物狗当日从乌海市海渤湾区抱走,希望能够帮他找到该车主。接到电话后,热线指挥调度中心立即与临河区公安交警部门取得联系,查找到该车主信息,很快与王先生取得联系,王先生对巴彦淖尔市12345政府服务热线的高效服务非常感激。

热线运行不到一个月,群众反

响十分强烈,纷纷给热线点赞。据热线回访记录,10月8日乌海市郭先生反映,他于2019年9月16日向临河区某公司购买了一批羊肉产品,但该公司的供货与他订购货物不符,郭先生要求公司及时调换,但该公司以各种理由迟迟不给调换。郭先生抱着试试看的心态拨打了巴彦淖尔市12345政府服务热线求助,没想到热线指挥调度中心很快协调有关部门,督促该公司将货款如数退还郭先生。

2019年10月17日,五原县王先生反应五原县某幼儿园的幼师强迫孩子上兴趣学习班,咨询这种行为是否合法。热线指挥调度中心将王先生的诉求工单及时派发到五原县指挥调度中心,帮助解决王先生的诉求问题。当热线再次回访王先生时,他连连称谢,表示该幼儿园已将学费退还给他,并为政府热线服务效率点赞。

类似案例与日增加,热线功效日益突显。12345政府服务热线的开通,为巴彦淖尔市搭建起政民互动平台,畅通了政民信息沟通渠道,架起政府服务群众的桥梁。巴彦淖尔市政务服务由此实现了由一厅到一网再到一号的飞跃,全方位多元化的服务,既给巴彦淖尔人民带来更多的获得感和幸福感,也打造了一张地区政务服务的靓丽名片,群众点赞、政府端菜的政务服务模式在河套大地已然形成。

政务服务的效率更高了,群众办事的心气更顺了,营商环境变得越来越好!来巴彦淖尔投资兴业的全国各地企业和当地群众对巴彦淖尔政务服务改革纷纷点赞。

