

行政服务中心计划迁至樵高路

市民将可24小时自助办理业务

为什么使用了“全预约”功能,到了现场还是有很多人在前面排队等待?来行政服务中心办事经常找不到停车位,这个问题什么时候能解决?8月3日下午,《樵山社区》组织5名南海区政务服务社会监督员走进西樵镇行政服务中心,以窗口业务咨询、业务办理、问卷调查等方式进行明查暗访,就发现的问题在座谈会上提出各自的看法和建议,并得到该中心相关负责人的回应。

体验

15分钟内自助完成办证手续

“我是第一次办理港澳通行证。听说出入境自助办证一体机很方便,所以想来体验一下具体是怎么操作。”监督员林应涛来到出入境自助办证一体机前,在现场工作人员简单介绍操作流程之后,他便拿出身份证放在感应区,根据屏幕上的操作提示,填写了姓名、出生年月、电话号码、家庭住址等个人信息,还进行了指纹记录。“填好表格后,就直接选择签注次数,最后提交申请。”不到3分钟,林应涛就顺利完成了申请手续。

接下来,林应涛还在工作人员的指引下完成了签名确

认、脸部图像采集、缴费等办理步骤,“全程下来,时间还不到15分钟,快捷又方便,连表格都无须自行打印了。”办理完以上手续后,一体机自动返回一张回执,上面注明证件的领取时间为15个工作日之内。

林应涛说:“太方便了,我以前陪我朋友过来窗口办理同样的证件,要取号排队,拍照、取表、填表、交表都要等待好一段时间,从取号到办理好业务,至少要花一个小时。现在,除了效率高,这个一体机的操作也很人性化。就算没有工作人员在一旁提示,很多人都能直接上手操作。”



监督员梁志啟与市民交流,收集市民意见。

座谈

建议市民取号后尽早来办业务

明查暗访后,5名政务监督员与西樵镇行政服务中心相关人员进行座谈,该中心主任郭婉婵、副主任谢婷婷对监督员提出的问题一一回复。监督员梁志啟说:“我在做调查问卷的过程中与几位前来办理业务的市民交谈。有几位市民提出了同样的疑惑,明明已经通过‘全预约’功能提前取号了,为什么到了现场还是要等比较长的时间才能办理业务?”据了解,使用“全预约”功能的市民只要在预约的时段内到达办事大厅,系统就会自动优先已预

约的市民办理业务。“按理来说等待的时间应该不会过长,但为何还是出现了这种现象呢?”

对此,郭婉婵作出了解释:“开通‘全预约’功能以来,大厅的等候人数大大减少,市民都可以在预约的时间内办好业务,节约了不少时间。对于市民提出的疑问,我们建议已经通过‘全预约’功能取号的市民,尽早在该时段内前来办理业务。我们的系统也会对现有号源再进行合理分配,更好地提高服务效能。”

未来

地址搬迁后将新建约800停车位

家住西岸,开车前来的监督员刘兴亮则提出了停车位不足的问题,“西樵镇行政服务中心的日均接待人数应该比较大的,那这附近的停车位数量有多少呢?我好几次开车过来都找不到停车位,到处兜转,浪费了不少时间。”

面对由来已久的停车位供需失衡的问题,谢婷婷回应:“这里附近有将近300个停车位,但还是难以满足市民的需求。而我们也正在计划把行政服务中心迁到新地址,到时地方将会更加宽阔,也能规划更多的停车位。”据了解,预计在

今年下半年,西樵镇行政服务中心会搬迁到樵高路段,并在附近分批新建约800个停车位,进一步满足市民的停车需求。

听闻地址要搬迁,监督员李珊珊、区燕弟等人继续提出了疑问:“新旧两个地址之间相隔比较远,那么对于坐公共交通出行的市民来说,他们过去新地址方便吗?”“我们已经跟交管所沟通,迁到新地址后,公交车路线也会有相应的调整。所以,市民们过去新的地址还是很方便的。”谢婷婷的回答让大家都放宽了心。

对话

市民将可24小时自助办理业务

林应涛:行政服务中心周末是全预约办公的,但是自助一体机只能放在室内,那么市民是不是就无法在周末办理港澳通行证签注业务了?

郭婉婵:对,目前只能在办公时间内办理。由于场地的限制,行政服务中心的正门口处已经不能再新增机器位置了,所以出入境自助办证一体机只能放在室内。

林应涛:以后自助一体机是否能够全天候使用?

郭婉婵:新的行政服务中心建成后,将会有一片约200平方米的自助办理区域,港澳通行证签发、居民身份证申请以及领证、参保凭证打印领取等业务都可以通过该区域的自助设备办理。该区域24小时对外开放,市民在非办公时间也可以自助办理相关业务。

林应涛:在近日揭晓的2017年南海区政务服务满意度第一轮调查结果中显示,西樵行政服务中心的政务服务满意度得分最高,为93.435分(满分为100分)。中心是如何来提高服务质量的?

郭婉婵:我们每月都会组织第三方机构人员进行3-4次的明查暗访行动。这对我们收集市民的意见、了解真实的服务情况、提高整体的服务水平都是很有帮助的。



宽敞明亮、干净整洁的办事大厅。



座谈会上各抒己见。