

7月28日,为更好发挥人大代表作用,九江镇人大组织各级人大代表听取和评议镇行政服务中心工作。镇人大副主席、人大代表何伟雄以及24位各级人大代表参加了评议活动。

当天上午,人大代表们实地视察了行政服务中心一楼自助服务区以及二楼办事大厅,并察看了“注册登记、经营许可”服务窗口。何伟雄肯定九江镇行政服务中心能认真开展自查自纠,诚恳接受监督,把评议工作作为全面提升工作效能的抓手,做到以评议促提高。

当日,与会人大代表围绕评议内容和结合前期收集到的群众意见进行提问,并提出意见、建议,现场评议结果满意度较高,满意25票,达100%。

人大评议100%满意来之不易,九江镇行政服务中心是如何做到的?关键在于,九江镇以数字政府改革建设为契机,以政务服务能力提升改革为突破口,推动放管服改革,不断激发市场主体活力和社会创造力,努力为人民满意政府作出行政服务人的贡献。

以前5个工作日办结 现在1小时内可拿证

九江镇行政服务中心全面提升工作效能,压缩业务办理时间,提高群众满意度



■人大代表察看九江镇行政服务中心文明服务监督台。



■工作人员为群众办理业务。

5个工作日缩减至1小时

效率永远是发展的先决要素,各种政务服务更要讲求效率。针对申报等复杂业务导致窗口流速缓慢,部分办理简易事项办事人员排队等候时间过长等问题,九江镇行政服务中心按照“便利、贴心、高效、公平”的原则,致力推动政府由管理型向服务型转变。新中心自2016年2月正式对外办公以来,通过不断探索和引导,办事功能正逐步优化完善,同时,群众办事方式也逐渐由实体大厅单渠道办事向终端申办、微信申办等多渠道办事方式转变。

在2-9号窗口,九江镇行政服务中心注册、经营许可综合窗口组长曾佩莹熟练地收取前来办事群众的资料,初步核对后,马上转交给传件员作进一步跟进。“因为前台同事对群众资料主要进行形式审查,具体内容需要工商局审批人员进行实际审查,这个时候传件员就起到前台与后台的传递交流作用。”曾佩莹介绍,传件员由综合窗口6名组员轮流担任,大家对业务都很熟悉,而后台审批人员在审查完资料后,会在资料上写上对应的审查意见,通过这种方式进一步压缩企业办理执照的审批时限。

据介绍,2019年6月起,内资有限公司设立登记由原来的5个工作日逐步压缩至1小时内可拿证,缩减率达99%以上。在曾佩莹看来,这是商事改革前“想都不敢想的事”。事实上,商事改革后,行政服务中心各流程更加流畅,大大提升了办事效率。例如,以往公司需要办

理股权转让,需要股东到现场签名确认,现在只需要代办人在微信上进入小程序“商事签”,填写相关股东的相关信息后,将小程序转发给相应股东,股东在手机上点击进入并进行人脸识别后即可办理。

除了更快更简便,还有更优。九江镇行政服务中心升级24小时智能商事登记模式,申请人如需办理佛山商事登记业务,可通过24小时智能商事登记系统微信端、佛山市市场局官网进行办理,即通过微信最快5分钟就能办好执照,实现“零见面”、“无纸化”、“指尖办”、“网上办”,办理成功后可到南海区区内任一市民之窗自助终端打印营业执照正副本及相关行政许可结果文书。

九江市民崔先生就是这样通过24小时智能商事登记模式,不到1小时就完成了公司营业执照变更、注销业务。“互联网+时代,政府为我们提供的便捷服务让企业省心不少,现在办事就像网购那样便捷。”崔先生笑称,要跟上时代的步伐,学习政府的服务模式,改造提升自家企业的办公流程,提高效率。

这一人性化举措,再次体现政府部门提升服务水平的决心。九江镇行政服务中心主任老婉瑛介绍,中心积极发挥各部门职能作用,简化流程,加快速度,扛起的是责任,方便的是服务主体。在深化作风效能建设过程中,各部门窗口无一例外地将效率优先摆在关键位置,让信息多跑路,百姓少跑腿,全面压缩业务办理时间,不断优化服务方式。

赢得群众满意度 多项业务『一站办理』

7月30日,九江居民陈东俊和父亲早早来到不动产登记窗口,为他们新报建的房屋办理首次登记。陈东俊对不动产登记并不了解,经咨询窗口工作人员指引,一步一步快速完成查验申请材料、录入信息、认领回执等工作。

“以前不动产登记手续相对复杂,流程相对繁琐,如今已逐步优化。一般情况下群众按照预约的时间段过来办理,如预约一号通办的,大概需要1~1.5小时,而且只需要约一个号就可以了。”不动产登记窗口工作人员卢曼玲介绍,不动产登记窗口还推行了采取一号通办地税、不动产过户业务的便民措施,如属二手房商品房买卖的,申请人只需提交一套申请材料,由不动产登记窗口工作人员先行受理,并将纸质材料交给税务工作人员进行核税,申请人完税后现场领取不动产登记受理回执。此举减少了群众的等待时间,避免出现受理窗口拥堵的情况。

通过推行交易登记税务“一站办理”,实现部分业务组合办理,群众只需提交该组合登记所需材料即可,既方便又人性化。

事实上,除了不动产

登记窗口,九江镇行政服务中心很多涉及社会民生业务的窗口都实行了“一窗通办”。据老婉瑛介绍,按照区相关要求,社保业务需纳入“社会民生”综合窗口实施统一收件,为确保工作顺利开展,九江镇行政服务中心向镇政府申请增加了5名综合服务窗口人员,自2019年12月起负责社保业务收件工作。社保业务“一窗通办”后,释放了原社保窗口人员的工作活力,更专注于审批工作,进一步提升审批效率。

群众的办事需求即是优化行政服务的工作导向。为切实方便群众办事,为群众提供优质服务,九江镇行政服务中心还在去年8月19日设立供能综合服务窗口,在原来可办理供水、用电、燃气业务的基础上,增加有线广播电视业务,实现“水、电、气、电视”业务“一站式”服务。

今年以来,九江镇行政服务中心各窗口从自身服务出发,真正围绕企业和群众的需求提供精准服务,构筑起覆盖企业经营全过程、社会民生服务全方位的优质营商环境体系。

多渠道接收群众意见 全面加强管理监督

目前九江镇27个社区行政服务中心共配置50名窗口工作人员,可办理居住证申领、生育登记、积分入学申请等92个事项,让群众在“家门口”就能办事。

为完善九江镇社区行政服务运行机制,提升社区行政服务水平,优化村(居)行政服务效能,为企业、群众提供更规范、优质、高效、廉洁的服务,九江镇制定了《九江镇进一步优化社区行政服务工作方案》,根据近三年的办件量,对部分社区窗口人员进行精减,推行“片区区长”管理制、启动约谈机制、聘请第三方机构进行明查暗访等一系列措施,加强对社区行政服务中心的管理和监督。

“我们还积极开展业务培训,针对日常行政审批巡查中发现的问题、面对群众时候的沟通技巧、压力和情绪的管理等多个方面进行讲解。”老婉瑛表示,她一直要求全体工作人员务必提高行政审批服务意识,提升服务和业务水平。

满不满意,群众说了算。九江镇行政服务中心还通过多渠道接收办事群众监督意见,对故意推诿、处理结果不满意、未能有效解决工单问题等情况纳入绩效考核范围。截至目前,暂未出现群众对反映的问题答复不满意的情况。

九江镇党委委员卢明表示,接下来要围绕打造法治化、国际化、现代化营商环境的目标,进一步深化各项改革,丰富办事内涵,提速增效,为打造人民满意政府作出行政服务人的贡献。

文/图 珠江时报记者 何万里



■九江镇行政服务中心办事大厅。