

数字赋能 政务服务“好办”更“快办”

桂城持续深化政务服务改革,全力营造一流营商环境



在刚过去的2021年度盘点中,桂城政务服务领域收获颇丰:率先出台《桂城街道政务信息化项目管理办法》探索镇街信息化经验;“一网统管”智慧城市运行平台的工单案例被佛山市“市长直通车”平台评选为“年度最佳办理案例”;在佛山“镇能量”榜中,总榜第一名的桂城,在“公共服务力”取得了第一名的佳绩,实至名归……

2021年,桂城坚持以人民为中心的理念,努力建设服务型政府和数字型政府。特别是党史学习教育开展以来,持续深化政务服务改革,通过数字政府建设,创新政府治理理念与模式,及时感知人民群众的需求,回应社会关切,提供现代化、精准化的公共服务。

“要提升政府效能,全力打造一流营商环境。”桂城街道党工委书记岑灼雄在佛山市第十六届人民代表大会第一次会议接受采访时表示,要让数字为社会治理赋能,为桂城打造“城市客厅典范、总部经济样板、广佛同城标杆、科创都市顶流”提供智慧支持与服务支撑。

以人为本 提升公共服务力

“不仅不用专门开车去桂城取文件,还不用支付邮费,真的太便捷贴心了。”一封发自桂城街道行政服务中心的邮件,寄到了丹灶镇电商产业园里,市民牟先生不必跨镇即可收到此前办理的《养老保险参保缴费凭证申请》《医疗保险关系转移接续申请》等资料。

桂城优质、便捷的服务,不仅为本地市民带来便利,更打破了地域壁垒,让区域间的资源流动更顺畅。在2022年南海“两会”上,南海区委副书记、区长王勇寄语桂城“要以城市的开放保持首位度”,桂城正通过效能之上的政府服务辐射带动其他区域,牢牢保持首位度。

当前,佛山正在加速构建“益晒你”企业服务体系,持续打造一流营商环境。桂城为打造更具吸引力、影响力、竞争力的一流营商环境,助力打造创新创业新高地,持续推进“我为群众办实事”实践活动走深走实,不断在关键领域和重点环节深化改革,完善行政

服务体系,为企业群众提供满意的政务服务。如推出包邮服务,实现办事“只跑一次”;推行“网上办”“指尖办”,实现办事“智能化”;推出特色窗口,实现办事“不迷路”;推行热线整合,实现办事“一号咨询”;推行即办即有,实现办事“一次过”;推行商事审批改革,商户办事“少跑腿”;推出免费刻制印章服务,开办企业“少花钱”;推行全流程网办,不动产登记“少见面”……

在“思想大解放、改革不止步”桂城高质量发展大讨论中,桂城街道行政服务中心主任白燕表示,当前桂城的企业和市民办事需求量大,但目前行政服务中心的服务水平仍存在不足,下一步将通过提升队伍建设、加强与上级部门联系,强化与街道部门联动,深入推广政务服务“网上办”和“指尖办”,想办法打通落实一网通办、全程网办服务,提升行政服务水平和质量,加快行政审批服务效能。

城乡融合 提升社会治理力

2021年,桂城积极响应南海区改革创新号召,高规格启动“一网统管”智慧城市运行管理试点工作,着力推动基层治理从传统分散、低效的治理方式向智能化、精细化治理转变。对标区级要求,快速搭建桂城街道智慧城市运行中心,以“主动发现”和“被动受理”为基本分类,共同建立高度协同的城市运行指挥调度体系。随着2021年12月25日南海区“智运平台”正式上线,桂城辖区内非警务、非紧急的城市运行事件均通过“智运平台”快速分拨流转至对应职能部门和社区,实现全流程留痕操作,权责明确,节省案件流转办理时间,办理效能得到大幅提升。

“没想到反应这么快,马上就解决了。”2021年6月7日,市民小张向“区长直通车”反映了一起微型厢式车非法销售成品油事件,挂断电话仅2小时,在桂城街道行政服务中心协调下,经发、应急、市政、交警等多个部门抵达现场,各司其职,非法车辆和人员被查处。

该案例以接诉即办、快速响应而获得佛山市政府“市长直通车”平台2021年度“最佳办理案例”。

在建设广东省城乡融合发展

改革创新实验区先行示范区的征程中,桂城在加快推动政府数字化转型和城乡数字化融合发展上,已经将“城乡融合”作为重点应用场景。无论是中心城区还是农村村巷,将问题发现权交给群众,群众反映的诉求(上报的城市事件)由智运平台统一派单、统一流转、统一监督、统一考核,有助于政府及时关注社会热点、焦点,有效监测苗头性、倾向性问题,实现社会治理多元行动主体功能的“乘法效应”,达到社会治理效能最大化目标。

平台还为企业开通“绿色通道”,设置专线专席专班,直面企业的关切和需要,为企业提供生产经营过程中遇到的政务服务、政策支持、政策兑现、要素支撑等方面的咨询、诉求和意见建议。与此同时,加强与区城市大脑的数据交互与联动,创建“企业名片”,掌握企业“经营堵点”,将营商环境优化落实到政务服务的方方面面。

“智慧城市运行平台的上线,通过科技为社会治理赋能,有效实现基层工作一体化、集约化、专业化管理,职能部门之间高效协同。”岑灼雄说,现代化、精准化的社会治理尤为重要。



■桂城行政服务中心办事人员为群众提供贴心服务。

数读桂城2021年政务服务工作

- 2021年,全街道共受理行政审批事项**33**万件,各社区行政服务中心共受理**23**万件,办件量位列全区镇街第一。
- 投放各类自助终端**125**台,办理量达**40**万件,其中“市民之窗”自助终端共办理业务**31.2**万件。
- 全年受理热线工单共**5.2**万件,环比增长**44%**,数量和办理效能指数均位列全市前茅。其中市长直通车平台热线工单**4.1**万件,环比上升**61%**;区长直通车平台工单约**1**万件。
- 截至2021年12月31日,网格员队伍上报问题工单**1.5**万件,同比增长**51%**;党群网格员上报工单**1500**余件,同比增长**34%**。



■桂城行政服务中心工作人员指引群众办理业务。

数字赋能 提升统筹决策力

在桂城街道智慧城市运行中心,“经济”“教育”“公园”三张数字地图基本建设完成。记者在现场看到,在“智慧教育一张图”上,桂城所有初中、小学都展示在电子地图上,全面分析各阶段教师数量、人才结构、学生数量,并对学校教学资源、特色、荣誉逐一梳理,宏观反映桂城教育这张亮丽名片。

而在“产业经济一张图”上,街道的产业载体、亿元楼、人才团队、企业名录、网红打卡点等核心经济数据实现信息化手段管理的系统,可方便直观地了解各区域特色产业及相关配套产业链的发展情况,做好提前规划和与产业相匹配的基础配套服务,明确招商的方向以及扶持政策的制定,从而精准发力总部经济、楼宇经济、地铁经济、平台经济。

“通过打造数据信息汇聚平

台,打通街道部门间‘数据壁垒’,能为街道未来统筹决策提供参考。”桂城街道相关负责人说。

在区“赋能基层”的大背景下,桂城街道“无人机服务平台”已通过项目初验,针对“违建处理”“环保监测”“森林防火”“应急指挥”等四个场景,利用无人机搜集现场数据、平台进行数据比对等方式,帮助执法、环保、规划、应急、消防等部门更加高效完成巡查任务。同时,业务数据直接在平台闭环流转,为南海区构建“天上看、空中拍、地上巡”的“空天地”一体化治理体系作出积极探索。

未来,桂城还将在全街道辖区内均衡布局建设自助机槽,强化河道水体、市政道路、交通状况等区域监管,形成全域巡查、数据流转、结果共享的处理机制,提高智慧化监管水平。

记者观察

创新求变 高效桂城

中心业务办件量位列全区镇街第一、建成首个24小时自助服务区、全区智运平台试点镇街,一直以来,桂城的政务服务在南海区具有示范引领作用。在“思想大解放、改革不止步”桂城高质量发展大讨论中,桂城街道党工委书记岑灼雄要求全街道要“跳出舒适区、跑出加速度、再攀新高地”。

坚持“没有最好,只有更好”的信念,桂城政务服务深化改革、创新求变,不断“上新”,满足人民日益增长的美好生活需要。

为了满足群众之需

2021年,桂城行政服务中心党支部组织党员开展“线上线下”学习,扎实推进“三会一课”“第一议题”等组织生活制度,持续推进政务服务窗口转作风、强服务、提效能,并通过“我为群众办实事”“企业服务日”等系列活动,急群众之所急,谋群众之所需。

为解决群众“上班没时间空办、下班时间没处办”的问题,桂城进一步完善自助办事区功能,在24小时自助服务区新增自助终端设备8台,可办理事项已基本覆盖与企业群众密切相关的业务。增加大厅申报辅导区电脑和打印机等自助办事配套设备,在各办事大厅及24小时自助服务区调增导办员负责指引辅导,以满足群众线上办事需求。

此外,为办事过程中遇到标准化以外难以解决的疑难杂症问题的企业和群众,以及老人、残疾人、孕妇、军人、港澳台同胞、外国人等人群提供“特别通道”便民服

务;开设“惠企服务专窗”,实现融资、产业转型、技术改

造、外资企业扶持等多个与企业密切相关的惠企政策“一窗信息汇聚”,企业咨询政策更便捷、提交材料更方便、兑现时限更明确,使企业真正“一站式”享受惠企政策红利。

为了扩大比较优势

在桂城,这里有佛山首批、南海率先配置可以办理变更、注销业务的24小时智能商事登记系统自助终端的行政服务中心。

在桂城,这里有南海区首个实现不动产登记和人社社保登记业务办理结果包邮服务的行政服务中心。不断优化推进行政审批服务事项办理结果包邮服务,在此前推行的八批次共300多个包邮服务事项的基础上,先后推出不动产登记、人社社保业务和工商注册登记三大类事项的办理结果包邮服务。

在桂城,这里有全面升级上线的“智慧城市运行中心”,街道及辖区内45个社区按照试点工作要求高标准、快速配建软硬件资源,在智运平台上承接工单流转,工单快速分派至职能部门和社区,实现权责明确、流程可控、时限可控。

在桂城,这里率先建设“桂城街道城市大脑”项目,重点建设“经济”“教育”“公园”三张数字地图和“桂城街道无人机服务平台”,打造数据信息汇聚平台,打通街道部门间“数据壁垒”。

效能至上,数字赋能!桂城将不断扩大“高效政府”的比较优势,全力打造一流营商环境,为打造“城市客厅典范、总部经济样板、广佛同城标杆、科创都市顶流”提供智慧支持与服务支撑。