



行政审批服务局

全力打造“在济阳·济时办”特色政务服务品牌



自今年4月1日市民中心启用以来,区行政审批服务局紧紧围绕“一次办成、办就办好”宗旨,坚持以人民为中心的发展理念,树立“只说OK不说NO”服务理念,着力打造“在济阳·济时办”特色政务服务品牌,构建一流营商环境。

坚守初心,为“在济阳·济时办”特色政务服务品牌提供政治保障

坚持应进必进,打造“一站式”服务平台。4月1日,市民中心正式启用,进驻了31个部门508项审批及服务事项。主要涵盖税务、便民服务、行政审批三大类别。一楼主要办理各种涉税业务;二楼主要受理人社、医保、不动产等领域便民服务事项;三楼主要受理投资建设、市场准入、民生保障等领域审批事项,真正实现了“只进一扇门、能办所有事”。

全面推行一窗受理。在市民中心二楼不动产登记、人社、医保等便民服务领域推行“一窗受理”;在市民中心三楼全面推行“一窗受理”,主要涵盖市场准入、投资建设、民生事务等领域200余项行政审批事项。

引入全国顶级政务服务智库。通过“招才引智”,将全国顶级政务服务智库—北京“一窗研究院”引入并落户我区,为全国第二总部,全省首家。同时引入一个博士团队,为一窗受理提供智力支撑的基础上进行政务服务理论研究、政务服务实践应用、新技术应用转化。

勇担使命,为“在济阳·济时办”特色政务服务品牌提供组织保障

“济水凝心·阳光服务”政务服务理念深入人心。在市民中心一楼大厅正中央,是“济水凝心·阳光服务”八个大字是政务服务理念,中间是市民中心的logo。其寓意是:济水是济阳独特的历史文化,在

党的引领下赋予更丰富的内涵,即“清澈干净的初心之水、勇于担当的使命之水、撸袖实干的奋进之水”,体现市民中心全体人员凝心聚力,让服务和审批在阳光下运行。“市民中心”的Logo,取“济阳”首字母“J、Y”进行变形设计,上为飘扬的党旗,下以济水相托,体现党心连民心。

全市首创服务链上的党支部。按照区行政审批服务局机关、政务服务大厅、审批后台三个板块成立党支部,其中审批后台党支部也是全市各区县第一家。将党支部建在服务链上,实现党建效力在“链”上延伸,支部成为一线指挥部。局机关党支部以服务为核心,统领市民中心的党组织工作;政务服务大厅党支部践行“窗口无否决权”服务理念,为群众提供高效、便捷、优质的服务;审批后台党支部坚持精简环节、优化流程、压缩时限,提高审批效能,为经济发展保驾护航。通过三个支部的打造,形成了一个中心就是一个阵地;一个支部就是一座堡垒、一名党员就是一面旗帜。

精心打造党建服务空间。立足市民中心架构布局,精心打造了六个党建服务空间:党建宣传区、党建展示区、便民驿站、书香济阳、共享商量空间、先锋驿站。党建宣传区整合资源、挖掘优势,将党的创新理论立体化展现、多样化表达。党建展示区展示了济阳区党建发展历史和现状,成为群众身边的“红色课堂”,让群众在耳濡目染中近距离接受党性教育。书香济阳作为阅读公共区域,让小书吧成为党建教育的“大课堂”。在便民驿站配备心肺复苏机、健康加油站,群众在办事之余还能测血压、测血糖,而且数据能够与社区和医院实现信息共享。共享商量空间,为企业提供免费洽谈室,播放企业宣传片,展示企业的logo和产品,扩大企业知名度和影响力。先锋驿站展示党建引领下的群团工作,以及提供的帮扶救助、志愿服务等活动。通过公共空间的提升,打造温馨的市民之家。

人人争做五星级经济发展服务生。区行政审批服务局积极贯彻区委、区政府提出的“人人争做经济发展服务生”的要求,积极打造“五星级经济发展服务生”品牌。按照局机关、政务服务大厅、审批后台每半年评选36名五星级经济发展服务生,多数为中共党员。一年内两次被评为五星级经济发展服务生的,年度考核中直接定位为“优秀”等次,并在各种荣誉上报时给予优先考虑。通过评选创品牌,营造评先树优的良好氛围,大大加强了干部队伍建设,锻造

一支优化营商环境的排头兵。

改革创新,为“在济阳·济时办”特色政务服务品牌提供制度保障

合理配置功能区。按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的模式,合理配置咨询引导区、帮办代办区、等候休息区、窗口受理区、邮寄出证区等功能分区,合理划分区域。同时,设置企业开办、工程建设项目、开发区工业项目、不动产登记一网通办四个专区,提升服务效能。

全市首创政务服务大厅管理8S标准。出台《政务服务大厅“8S”标准实施方案》,在整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、安全(Security)6S现场管理的基础上,突出强化服务(Service)、效率(Speed)两个方面,总结提出了政务服务大厅管理“8S”标准,做到物品规格化、定位、定量、定容,保证简单简洁,营造井然有序的工作环境和秩序。

全市首推潮汐窗口。为避免人流量突然增大出现的排队现象,市民中心动态设置窗口数量,在全市范围内首推潮汐窗口,一方面分流办事群众,另一方面减轻其他窗口的压力,为群众提供更便捷的服务。

凝心聚力,为“在济阳·济时办”特色政务服务品牌提供效能保障

高频事项一次告知。梳理出投资建设、市场准入、民生事务等领域高频审批事项TOP10和市民中心便民服务高频事项TOP30,制作出二维码卡片,多渠道向社会公布,为办事企业和群众提供最精准的指南服务。组建帮办代办团队。改变以往“取号—等待—叫号—材料不全没办成”的尴尬局面为“帮办—预审—叫号—办结”的高效模式。市民中心践行“不为难办找理由,只为办成想办法”的服务理念,组建24人的帮办代办团队,确保企业群众“一次办成”。升级“实体一窗”,实现即来即办。针对即办件,在市民中心二楼便民服务大厅设立6个济时办窗口,同时开辟自助服务区,确保企业群众即来即办。延伸“基层一窗”,实现就近可办。召开全区政务服务体系建设工作会议,大力推进政务服务体系建设,努力实现全区、镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站全覆盖,实现企业群众“就近办”。优化掌上“一窗”,实现网(掌)上可办。设立“互联网+政务服务”体验区,实现“数据多跑路,群众少跑腿”,提升线上线下一体化政务服务水平。

(骆颖清)

