

政务服务提质效 惠企便民暖人心

——兵团持续推进“高效办成一件事”工作综述

●兵团日报全媒体记者 谢慧



▲12月4日,在四师可克达拉市政务服务中心,“小兵帮办”工作人员在为群众提供帮办代办服务。今年以来,该师市政务服务中心及各团便民服务中心共配备专兼职“小兵帮办”工作人员283人,提供服务1.37万次。兵团日报常驻地记者 杨俊钦 摄



▲七师胡杨河市政务服务中心国家税务总局胡杨河税务局便民窗口工作人员在为纳税人办理业务(资料图片)。张西安 摄

十二师红星四场便民服务中心：便民为民零距离 贴心服务有温度

●谢增杰 张永茂

从这里出来的人,脸上常常挂着笑容。

一个平常的工作日,笔者走进十三师红星四场便民服务中心,大厅宽敞明亮,办公区域划分有序,工作人员热情地接待着每一位前来办事的职工群众。

细数,大厅里有水暖缴费、社保服务、退役军人服务等9个窗口。

来往办事的职工群众井然有序。办完业务的人,出门时眉眼带笑;没办成的,也不见愁眉苦脸。

这是为什么呢?

“社保服务窗口的孙文君同志服务态度好,很快帮我办完了缴费手续。”前来办理社保缴费业务的该场职工梁玉强告诉笔者。

“表扬水暖缴费窗口的张燕同志,她在讲解政策时,细致耐心,去繁化简。她的微笑也让人如沐春风。”该场居民李林的眼角眉梢漾着喜悦,为办理业务的工作人员连连点赞。

“我腿脚不好,家住得远。你们主动上门服务,帮我办理养老认证,真好!”这是该场退休职工李秀兰发给工作人员的一条微信。

……

答案找到了。

这答案,就是服务,是让职工群众感到温暖的服务。

为了让职工群众“少走弯路”,红星四场聚焦打通“我为群众办实事”的“最后一公里”,持续优化基层便民服务体系,细化便民服务高效举措,深挖“一站式”服务大厅功能,将与职工群众生活密切相关的多项民生服务事项纳入农场便民服务中心窗口受理,把职工群众的事当作自己的事,把群众的难当成自己的难,“换位思考”“设身处地”。渐渐地,各服务单位、窗口,“温度”升了起来。

这里,除了有清晰明了的指示牌,还有热心的工作人员。“您来办啥事?”一进门,甜甜一笑,轻声一问,然后伸手一指,“请您到退役军人服务窗口排队办理。”

一位来办业务的老人告诉笔者,他来之时还担心不懂流程,可一进门就有工作人员热心讲解,还有专门的咨询窗口、反馈窗口。自己有啥不懂的,有啥意见建议都有地方说,听到的都是贴心话、暖心话。

“人多,业务也多。”红星四场便民服务中心主任闫桂兰告诉笔者,来办业务的有外地户籍的群众,还有“一头雾水”的群众,因此工作人员的服务水平必须不断提升。

“门好进、脸好看”,是转变工作作风的形式;“事办好、事办实”,是转变工作作风的实质。

为进一步提升服务水平,红星四场便民服务中心从专业能力、党风廉政建设以及群众满意度等多方面入手,加强政务服务工作人员队伍建设,实行周例会、月评比、季通报制度,形成评价、反馈、整改、监督全流程闭环的监督机制,进一步打造一支“专业、高效、精干”的高素质便民服务队伍。

“通过培训学习,我对业务办理和政务礼仪规范有了更深入的理解。在平时的工作中,我也将持续内强素质、外树形象,为职工群众提供热情饱满的服务。”红星四场便民服务中心工作人员达买丽汗·胡那皮亚说。

当然,有温度的服务,不能光靠工作人员的“主观能动性”,更要在完善流程上下功夫。

在流程设置方面,红星四场便民服务中心实行“最多跑一趟”“首问负责制”,减环节、减材料、减时限、增强政策透明度,让职工群众只进一门、只对一窗,一套材料、一次跑动、一天就能办完大多数业务,实现了办事效率和职工群众感受“零温差”;开展“群众满意的服务窗口”创评活动,完善“一窗口”“一站式”“一条龙”“一揽子”的“四个一”服务体系。

“要想真正让职工群众心里满意,不仅要在流程上做减法,更要在服务上做加法。”闫桂兰告诉笔者,优化服务流程,提升服务水平,就是让职工群众满意的“秘诀”。



12月4日,十三师红星四场便民服务中心工作人员孙文君(右)在为职工讲解社保政策。谢增杰 摄

C. 数据共享,筑就信息交互“黄金桥”

2024年以来,兵团数据局依托“高效办成一件事”全力推动政务数据有序共享,推进政务服务“一网通办”。

兵团数据局建设兵团数据直达系统,实现与国家政务数据共享平台“总对总”对接,已同步国家端10277条资源目录。兵团建立国家与兵团间政务数据共享通道,构建上联国家、下联师市、横

接部门的一体化政务数据共享交换体系,实现政务数据上下互通共享。兵团打通数据壁垒和堵点,实现2477项数据资源网上共享,为推进部门政务数据共享和完善数据供需对接,更好服务兵团企业提供支持。

截至目前,兵团数据局已配合各部门编制上线1240条资源目录,挂接164个接口资源。

D. 热线联动,牵起为民服务“连心线”

“我的父亲突发脑梗后生活无法自理,我想为他办理残疾证,领取残疾补贴。”11月12日,八师石河子市市民马永亮(化名)拨打了兵团96359政务服务便民热线。

核对相关情况后,马永亮在话务员的指导下登录了兵团政务服务网站,进入“高效办成一件事”窗口,点击残疾人服务“一件事”,办理手册、材料信息、事项清单等内容一目了然。

“所有需要准备的材料在网站上都有样板和清单,在线上提交需要的材料就可以申请办理,非常方便。”马永亮满意地说。

兵团数据局充分发挥96359热线与一体化政务服务平台统一管理优势,聚焦办事企业和群众需求,创新接诉即办工作方式方法,助推“高效办成一件事”提质增效,将“高效办成一件事”办事流程等指引内容及更新进热线知识库,统筹联动“线上专窗、线下专区、热线专席”,落实首问负责、一次告知、限时办结等制度,打造更高效、更便捷、更精准的“一件事一次办”政务服务体验,畅通服务企业和群众的“最后一米”。

核对相关情况后,马永亮在话务员的指导下登录了兵团政务服务网站,进入“高效办成一件事”窗口,点击残疾人服务“一件事”,办理手册、材料信息、事项清单等内容一目了然。

“所有需要准备的材料在网站上都有样板和清单,在线上提交需要的材料就可以申请办理,非常方便。”马永亮满意地说。

E. “小兵帮办”,开启帮办代办“直通车”

“工作人员态度好,工作细心。感谢党的好政策,不出家门,服务就到家了。”11月19日,兵团政务服务大厅“小兵帮办”窗口工作人员接到来电。来电人张先生由于个人原因无法前往大厅办理退休证业务,“小兵帮办”工作人员第一时间与社保窗口工作人员进行信息核对,办理退休证并邮寄给张先生。

兵团各师市动态更新“小兵帮办”服务事项清单,将“高效办成一件事”纳入“小兵帮办”服务事项清单,新增企业注册、税务登记等多个事项,不断扩大帮办代办事项范围。

下一步,兵团数据局将持续从办事企业和群众需求出发,在办事环节上做“减法”,在服务效能上做“乘法”,进一步提升政务服务的标准化、便捷化水平,让企业和群众在办事过程中体验感更优、获得感更强、幸福感更足。

下一步,兵团数据局将持续从办事企业和群众需求出发,在办事环节上做“减法”,在服务效能上做“乘法”,进一步提升政务服务的标准化、便捷化水平,让企业和群众在办事过程中体验感更优、获得感更强、幸福感更足。

十二师：

流程创新更高效 政务服务更给力

●兵团日报常驻地记者 冯晓玲 通讯员 张月利

雪落寒意重,万物尽冬藏。但在新疆自贸试验区乌鲁木齐片区十二师区块(以下简称“自贸区十二师区块”),凛冽的寒风挡不住新疆陆港国际机电产业园项目(以下简称“陆港产业园”)招商组的招商热情。

“拿地即开工,让项目至少提前3个月开工,预计明年春厂房就能入驻,我们现在正在火热招商。”12月4日,陆港产业园招商组大客户总监胡任慧告诉记者。

但项目落地之初,胡任慧有一丝担忧。以往,从拿地到手续完备、正式开工要3个月左右的时间,耽误建设工期,又影响后期招商进度。让胡任慧出乎意料的是,十二师创新工程建设项目“双线并行、拿地即开工”审批机制,一天办完了所有审批手续。

时间回到4个月前,陆港产业园投资拓展部经理仲薇接到十二师自然资源和规划局工作人员的通知,材料已预审完毕。随后,仲薇兴冲冲地来到十二师自然资源和规划局。一见面,工作人员就为仲薇详细讲解了新的审批流程,在办完相关手续后,

仲薇一次性拿到了建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证等。“半天不到,全办好了,太便捷了。”仲薇说。

仲薇从十二师自然资源和规划局工作人员口中得知,自贸区十二师区块加快审批制度改革,创新建立工程建设项目“双线并行、拿地即开工”审批机制,一条线走项目立项规划、施工建设先行审查流程,另一条线走土地征转、招拍挂程序,双线同步进行,大大提高了工程建设项目审批效率。

“对于企业来说,时间就是金钱。十二师是把企业的‘等待’时间压缩到了最短。”胡任慧深有感触地说,按照每年年化6%左右的利息来算,这样的拿地速度节约了3个月时间,相当于节约1.5%的资本化利息。按拿地的资金成本来算,这块地总价约11亿元,相当于给企业省下一大笔钱。

给力的政务服务,让企业发展更有底气。胡任慧说,目前,陆港产业园已引进多家国内优秀的机电产业主机和配套企业入驻,预计明年3月正式运营后,年产值将达10亿元,可

带动就业2000余人。

政务多集成,服务提效能。今年以来,十二师聚焦服务市场主体“全生命周期”,推进政务服务优化升级,创新建立“兵地通办”“跨境通办”“城建档案分段接收”机制、工程建设项目“双线并行、拿地即开工”“触发式”审批机制等,将审批时间“拿地前”限定3天,“拿地中”限定36天,总体审批时间不超过39天,实现项目“全过程限时审”“拿地前同步审”“拿地中双线审”“拿地后即开工”,大幅提高项目审批效率。

太原锅炉研发生产及配套基地项目、柳工新疆7S店投资项目、欣业行汽车零部件生产基地项目等一批十二师重点项目在这些高效审批机制的保障下,实现了早开工建设、早投产达效。

为进一步优化政务服务提升行政效能,十二师在师市民中心政务服务大厅设置“高效办成一件事”业务窗口,聚焦企业和群众的急难愁盼问题,明确企业信息变更、水电气网联合报装、教育入学等13项重点事项,推动“高效解决一类问题、办成一

事”,实现惠民利企。

走进十二师市民中心政务服务大厅,人眼可见的是全自动服务终端、“小兵帮办”服务区和休闲舒适的等候区,每天都有不少企业前来办理入驻、迁移等手续。

“我们为企业注册、迁址、出证、刻章等业务提供跨境通办、全程网办服务。通过提前介入,做细咨询、服务、指导工作,全程帮办,更好服务市场主体。”十二师市场监督管理局党组书记、局长王雪梅介绍,目前在1个工作日内,甚至更快时间,各类市场主体就能完成新办企业注册登记,领到营业执照。

乌鲁木齐齐正建设工程项目管理有限公司乌鲁木齐第一分公司负责人赵天敏,这两年在十二师多次开办子公司,对十二师营商环境的变化深有感触。“以前开办企业需要到市场监管、银行、税务、人社等多个部门和单位的窗口或网站分别申请填报,流程繁琐,现在登录一网通办平台就能同步办理多个事项,很快就能现场领证,太便捷了。”赵天敏说。

