



一线调研

聚光镜·“察民情办实事”系列报道⑥

当前,群众办事有哪些堵点?在优化政务服务方面,我省进行了哪些探索?记者深入一线调研——

群众少跑腿 办事更省心

本报见习记者 朱茜 李明杰

龙球介绍说,下一步宣城市将拓展政务服务“异地代收代办”事项清单,按照“成熟一批推进一批”的原则,稳步向全市推广。

关口前移 一站办真方便

“以前办事需要镇、村两头跑,如今‘一个窗口’就办好了。”——合肥市包河区大圩镇新河村村民王国敏

“以前办事需要镇、村两头跑,如今‘一个窗口’就办好了。”5月27日上午,合肥市包河区大圩镇新河村村民王国敏,来到大圩镇为民服务大厅办理医保报销。

大圩镇东临南淝河,南望巢湖。近年来,由于南淝河生态治理改造项目,大圩镇下辖的15个行政村有11个需要迁建。

为解决群众办事距离远、时间长、部门多的难题,大圩镇以镇村组织共建为抓手,高标准建设标准化、智能化、便民化的一站式服务中心。

为进一步延伸服务触角,金葡萄社区发挥网格员作用,为居民提供代办服务。金葡萄社区居委会副主任高健介绍,社区以原迁居的15个村组建立15个网格。

记者了解到,异地代收代办还突破了省域限制。今年3月,广德市数据资源局、郎溪县数据资源局同江苏省溧阳市行政审批局签订了苏皖合作示范区政务服务“跨省通办”战略合作协议。

高要求。相比之下,政务服务还有诸多堵点需要疏通。比如,各种线上平台越来越多,但要让信息、数据在部门间流动,有时还得靠群众多跑腿;“门难进、脸难看”的现象少了,但“事难办”的问题依然没有彻底解决;“扫码办”“刷脸办”模式越来越普及,可一些行动不便的老人只能被家人抬到窗口去刷脸。



科技便民 朱慧卿/绘

送到村民手里。同时结合村民集中居住的情况,每5个单元设置1名实体网格员。“对于那些不会使用网络、行动不便的老年人,实体网格员会主动上门了解办事需求,并为其全程代办。”高健说。

技术赋能 网上办更高效

“打开‘皖事通’App,根据提示填写信息,上传表格就办理完成了,而且办结后的材料是快递免费寄来的。”——合肥某律师事务所行政人员周女士

“打开‘皖事通’App,根据提示填写信息,上传表格就办理完成了,而且办结后的材料是快递免费寄来的。”近日,合肥某律师事务所律师周女士收到了律所执业证副本。

此前,周女士办理律所事项,需要到区司法局和市司法局填报和盖章,再到省政务服务中心审核办理,费时费力。听说省司法厅行政许可事项可以跨层级“全程网办”后,她进行了尝试,果然高效便捷。

去年8月,省司法厅会同省数据资源管理局在合肥市开展跨层级“全程网办”试点。

源管理局在合肥市开展跨层级“全程网办”试点,依托“7x24小时政务服务地图”,首批律师事务所合伙人加入、合伙人退出等16个政务服务事项在手机端、电脑端实现跨层级“全程网办”。

为了让群众办事像网购一样方便,近年来,我省深化“一网一门一次”改革,依托“皖事通”平台推进“互联网+政务服务”,截至目前“皖事通”App 安装量达到8400万,最高日活571万,接入各类服务8100余项,累计提供服务访问61亿笔(次)。

与此同时,全面推行7x24小时不打烊“随时办”服务,创新推出既有空间位置又有服务事项、既能查询又能办事的全省一体化政务服务地图,全面整合服务渠道、事项、数据、场所等线上线下资源,为企业和群众及时便捷提供多渠道、全天候、便利化服务。

除了App,还在全省5300台银行自助机上上线社保、公积金等领域158项高频服务,在IPTV电视端推出“皖事通”专区,上线152项特色服务、22条视频攻略,触达全省800万电视用户,实现了“一源多端”服务模式。

去年5月,中国建设银行宣城分行就与宣城市政务服务中心达成协议,打造宣城“智慧政务”。目前建行宣城分行已有18个网点,80台智慧柜员机,能为居民提供个人养老、公积金、人事档案等多个政务服务事项,形成政务服务“身边办、即时办、自助办”。“银行网点多,方便老百姓就近查询、办事。”建行宣城分行工作人员介绍说。

际需求。比如,在规范窗口集中办理的同时,针对那些居住偏远、行动不便的基层群众提供上门代办服务。对于那些不会使用网络的老年人,提供适老化和无障碍信息服务,保留必要的线下办事服务渠道,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

要做好监管文章,完善考核评价机制,倒逼服务质量提升。政务服务好不好,群众最有发言权。要落实“好差评”制度,每一项政务服务事项都要接受服务对象的评价,好评率高的事项要有相应奖励。对那些差评服务,既要追究相关人员的责任,更要从流程制度上打好补丁、堵塞漏洞。发挥“好差评”制度以评促改的倒逼作用,真正提升政务服务水平。

要持续改进工作作风,以多样化、个性化的服务精准对接人民群众的实践需求。比如,在规范窗口集中办理的同时,针对那些居住偏远、行动不便的基层群众提供上门代办服务。对于那些不会使用网络的老年人,提供适老化和无障碍信息服务,保留必要的线下办事服务渠道,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

·面对面·

当前,基层群众办事体验如何?怎样进一步方便基层群众办事?记者对话省人大代表和基层工作人员——

让“最多跑一次”成常态

对话人:省人大代表、六安市金安区城北乡党委委员、副乡长 李小文 蒙城县许疃镇土桥村党总支书记 卢毅

■ 本报记者 范孝东

记者:目前,基层群众办事还存在哪些难点堵点?

李小文:基层办事比以往顺畅许多,但依然存在一些死角和盲区。尤其是对农村和一些特定人群来说,“办事难”的问题依然存在。一方面,农村留守群众以老年人居多,文化水平低,不会使用手机和网络,办事必须靠跑腿。而且很多人对政策理解不深,办事时不能一次性提供全部要件,只能多跑几次;另一方面,农村外出务工人员多,在子女上学、医保报销等方面,因为户籍地与常住地政策衔接不畅,为了开一个证明,部分群众要奔波几百里甚至上千公里。

卢毅:为实现群众办事“就近办”目标,解决部分群体不会网上操作的难题,蒙城县自2015年以来在全县290个村、社区全覆盖设立网上办事代办点,配备代办员,向群众提供免费代办和免费邮寄服务,通过数据共享和系统协同,营业执照申办、社保生存认证等一批高频事项“足不出村”即可办成。但目前基层群众办事还存在一些不便,一是个别国家、省级垂直系统与政务服务平台对接程度不深,户政办理等一些事项未能实现全流程网办,群众需要到有关部门现场办理。二是面对大量的代办事项,特别是一些专业性较强事项,基层代办员有时对受理材料不能做到全面精准掌握,例如个体工商户设立名称和经营范围核准等业务,可能出现因材料指导填写不规范被驳回现象。三是部分需要身份识别认证的业务办理中,通过人脸识别能够增强个人信息的安全性和办事的便捷性,但对年龄较大的老年人容易出现面部“无法识别”现象。四是基层网上代办员多为村“两委”干部兼职,更换快、不稳定,一定程度上影响代办工作开展。

记者:下一步可采取哪些措施,进一步方便基层群众办事?

李小文:让基层群众办事更方便,必须针对基层群众的需求特点,优化政务服务,为基层群众提供更为多样化、精准化、人性化服务。首先,要全面推广乡镇(街道)、村(社区)等基层代收代办模式,把基层代收代办点打造成综合受理中心、群众身边的政务大厅。在此基础上,通过定期询问群众办事需求、主动上门服务等措施,让群众“就近能办”“居家可办”。其次,应进一步扩大省内通办、跨省通办的覆盖面,把更多领域、不同层级的服务事项纳入通办范围,真正做到一次受理、一网通办,让“最多跑一次”成为群众办事的常态。同时,可以在基层群众日常需求较多的服务事项方面,探索容缺办理制,对具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件,次要条件有欠缺的服务事项,实行容缺办理,办事人只需签订容缺承诺书,在承诺时间内补齐相应材料即可。最后,还应加强对基层工作人员的培训,提升他们信息化服务水平。同时,要充实基层服务力量,可以把返乡创业人员、新型农业经营主体发展为代办员,发挥他们年纪轻、懂技术的优势,为身边群众提供更加优质的代办服务。

卢毅:一是结合长三角一体化发展政务服务“一网通办”目标,围绕基层群众的高频办事事项,全覆盖、分批次精简材料、疏通流程,让基层代办员更加“易办”“会办”。二是加强政务数据资源汇集,统筹完善数据资源体系和数据共享机制,有序推进政务数据从“有”到“准”到“用”的迭代进程,扩大数据流通权限,让数据多跑腿。三是建立健全电子证照和材料通用目录清单,以必选清单的形式,统一规范各级各部门政务服务及公共服务事项的电子证照和材料引用范围,清单内的避免群众现场提交或上传。四是面对新形势新任务,探索推行“一网通办”“线下”“一窗综办”的新模式,建议自上而下出台指导办法,加强基层政务服务的机构人员。

·得失谈·

政务服务没有最好只有更好

■ 李明杰

政务服务与人民群众的生活息息相关,政务服务是否便捷高效,直接影响群众的幸福指数。近年来,各地不断深化“放管服”改革,在行政审批事项瘦身、政府职能和作风转变等方面出台了诸多给力措施,政务服务环境得到显著优化,企业、群众办事体验大幅改善。

不过,随着形势发展,特别是互联网、大数据广泛运用,人民群众对政务服务的需求呈现出个性化、多样化的新特点,对服务的体验感、精准化提出更

高要求。相比之下,政务服务还有诸多堵点需要疏通。比如,各种线上平台越来越多,但要让信息、数据在部门间流动,有时还得靠群众多跑腿;“门难进、脸难看”的现象少了,但“事难办”的问题依然没有彻底解决;“扫码办”“刷脸办”模式越来越普及,可一些行动不便的老人只能被家人抬到窗口去刷脸。

为民服务永远在路上。面对群众新期待新要求,各地各部门要推深做实优化政务服务,为群众办实事、解难题、办实事,为群众办实事、解难题、办实事,为群众办实事、解难题、办实事。

要破除“部门围墙”“数据壁垒”,以

数据的自由流通为“互联网+政务服务”赋能。推进政务数据共享,实现政务服务数字化、智慧化是大势所趋。然而在具体推进过程中,由于跨部门共享机制不健全、政策滞后等原因,一些部门“不愿共享”“不敢共享”“不会共享”,数据跑路堵点多,群众跑腿就在所难免。因此,要加紧完善数据共享机制,打破部门间条块分割的信息孤岛,搭建标准化、系统化的政务服务平台,让“最多跑一次”“一网通办”在更多领域落地落实。

要持续改进工作作风,以多样化、个性化的服务精准对接人民群众的实

·微话题·

5月28日,本报法人微博发布话题“基层办事如何像网购一样方便?”引发网友关注——

@庐州微晓生:今年办汽车转籍,交管12123上可以申请办理,本来以为网络上就能办很方便,但实际上只是个预约功能,所有的流程还需要去现场跑,这种网络办事平台,挺假牙。

@发威的虎先生:现在基层办事简便多了,一方面事项少了,另一方面流程更加透明,也简化了不少。需要改进的,还是工作人员的服务水平,有些基层人员态度生硬,面对群众的咨询很不耐烦,神态非常惹人讨厌。(本报记者 范孝东 整理)



扫描二维码 查看更多内容