

我省以效能提升为方向,持续推进政务服务标准化、规范化、便利化,不断增强企业和群众的获得感和满意度——

# 走“心”更走“新” 政务服务再升级

■ 本报记者 朱 茜

## 路径创新 窗口服务再“贴心一步”

“之前办理住房公积金贷款要跑政务服务窗口和银行两个地方,现在我在窗口一次就办好了,比预想的方便!”近日,在池州市政务服务大厅办事的市民周先生满意地说。

4月24日,池州市住房公积金管理中心主任桂海宏在开展“局长走流程”活动时,发现在“商品房住房公积金贷款审批”和“二手房住房公积金贷款审批”等业务办理过程中,办事人需要去委托银行办理放款借据签订手续,造成办事人多方填写材料、两头跑的问题。

“我们对发现的问题立即立行立改,在前台窗口设置贷款借据预受理签订环节,并在业务系统中增加贷款借据打印功能。”桂海宏说,系统升级、流程优化后,预计每年将让近600户群众“少跑腿”。

去年以来,池州市紧盯企业和群众急难愁盼问题,从办事人角度出发,转换身份角色,通过“局长走流程”推动流程再造和政务服务提升。

“目前,34个市直单位已开展‘局长走流程’活动,围绕涉企高频事项累计‘走流程’事项101个,各单位查找问题共计87个,目前已整改完成29个,正在按序推进整改58个。”池州市数据资源管理局局长王春英告诉记者,后续还将探索开展“科长走流程”“交叉走流程”等服务方式,拓展“走流程”范围,“走出政务服务新成效”。

政务服务窗口是政府与群众最直接的联系纽带。窗口服务改进“一小步”,便民惠企迈出“一大步”。

今年,宣城市创新优化窗口服务,在全市政务服务中心设立“首席问题官”和“问题专员”,聚焦企业群众反映

诉求,充分发挥“办不成事”反映窗口“前哨”作用。

截至目前,该市共设立8名“首席问题官”、174名“问题专员”,累计登记并解决问题330件,涉及发改、社保、税务等业务范围。

宁国市万顺液化气有限责任公司在办理液化石油气充装站迁址手续时,因属地权限问题,被告知无法办理备案。该公司负责人陆维将此问题反映至宁国政务服务大厅“办不成事”反映窗口,工作人员接到反映后,向“首席问题官”李碧源进行了汇报。了解项目详细情况后,李碧源立即联系市发改委研究解决该问题,经发函请示上级部门后,得到了市级的办理授权。

前后不到1个小时,该项目顺利完成备案。

## 流程再造 业务办理更“智能一步”

“有了情景化引导,我只需选择两次就直接弹出了自己想要办理的业务,很快就办好了!”体验过情景化引导服务后,铜陵市民查先生直呼太方便。

查先生从事危化品运输业务。他的从业资格证书即将到期,准备办理道路运输从业人员从业资格证换发业务。查先生告诉记者,以前在安徽政务服务网搜索时会出来许多类似的服务事项,分不清哪个是自己需要办理的业务,找得很辛苦。

今年年初,铜陵市数据资源管理局按照有关部署,加快推进申报辅导“主动帮”,启动情景化引导服务改革,选取部分办理情形比较复杂的高频事项,情景化引导服务对象通过问答或选择的方式,精准定位到服务对象所需办理的服务事项,生成需准备的材料清单,实现一次性精准告知。

目前,“情景化引导”服务专区梳理

上线首批情景化引导服务25大类,涉及交通运输、卫生医疗、市场准入、金融财政等业务领域,共包括62个情景、市县855个政务服务事项。

我省积极探索创新审批服务便民化措施,打造便利化办模式,聚力提升企业群众办事体验。去年8月,省政府办公厅印发《贯彻落实国务院加快推进政务服务标准化规范化便利化指导意见任务分工》,提出要按照“一看就懂、一点就能办”要求,规范网上办事指引,完善网上办事引导功能,开发情景化引导,规范在线咨询、引导服务。

安徽腾捷再生资源有限公司工作人员王女士在办理货运企业成立业务时,在网上搜索宣城市“最先一公里”的模块,点击后找到了货运企业成立的办事指引,通过一步一步回答问题,最终生成办事指引。“模块里介绍了每一步需要的材料,一次就办好了!”王女士高兴地说。

宣城市开发的政务服务事项申报辅导智能服务“最先一公里”,为企业群众提供个性化、场景式的办事指南服务。通过“你问我答”和“你答我改”的环节贯通,“个性指南”和“材料预审”的服务联动,让企业群众在网上政务服务环节实现“点填”自如。

## 数据共享 部门协同又“快捷一步”

“现在申请政策资金不用填报材料了,都是政府部门主动联系我们。从‘免申即享’平台点击确认企业信息,我们这40万元的补贴资金,一天就到账了。”近日,淮北市淮玻玻璃股份有限公司的张总感慨地说。

前不久,我省出台关于进一步提振市场信心促进经济平稳健康运行的若干政策举措,同时公布政策兑现“免申即享”“即申即享”清单。按照要求,省、

市各类政策服务平台接入“皖企通”,实现政策“一网尽览”“一网通办”,并联通项目申报、预警比对和财政兑付系统,实现“一键送达”。“3月以来,我省各市已实现10余类政策‘免申即享’,通过‘皖企通’完成兑付超12.76亿元,惠及企业1300多家。”省数据资源管理局负责人介绍说。

与此同时,为进一步方便企业和群众办事,我省力推“一件事一次办”,聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项,将多个跨部门、跨层级关联性较强的“单事项”整合集成更好服务企业群众的一件“一件事”。

去年底,我省印发加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版工作方案,提出在2022年的基础上,今年启动23个“一件事一次办”事项,并于今年6月底前完成。同时明确,2023年至2024年,结合迭代升级和探索创新,每年将完成不少于50个“一件事一次办”事项。

“我省加强业务协同和数据共享,持续提升一体化政务服务能力。”省数据资源管理局负责人介绍,2025年底前,“一件事一次办”事项范围进一步扩大,服务领域进一步拓展,形成“皖事通”“皖企通”前端受理、“皖政通”后端办理的“前店后厂”模式,持续打造政务服务升级版,更好满足企业和群众办事需求。

■ 本报通讯员 杨胜 摄



更多内容  
扫码阅读

## 老支书巧解烦心事

■ 本报记者 范孝东  
■ 本报通讯员 虞克勤

“没有您出面调解,我和老伴养老的事,恐怕到现在还没着落呢。”近日,在天长市千秋街道的“老支书调解室”,居民胡大爷握着调解员孙学忠的手,一个劲儿地感谢道。

孙学忠是该市园林社区原党支部书记,退休后继续发挥余热,在街道专职做起了调解工作。前不久,正是在他的帮助下,胡大爷老两口和子女的矛盾才得以妥善化解。

原来,胡大爷育有三儿二女,但在赡养老人的问题上,几个儿女却没有一个愿带头承担责任。无奈之下,胡大爷来街道找到孙学忠,希望他帮忙调解家庭矛盾。“别着急,我去和他们沟通。”孙学忠当场表示,愿意去做子女的工作。

俗话说,“清官难断家务事”。化解胡大爷的家事纷争,孙学忠可没少做工作。他一趟趟上门联系,摸清了每个子女的态度和意见,并语重心长劝说他们:“父母养你们小,你们就得养他们老。不养父母的名声传出去,今后咋做人?”最后,在孙学忠的组织下,兄妹五人召开家庭会议,最终商定了共同赡养老人的方案。

化解矛盾纠纷,老支书作用大。在天长市,还有不少像孙学忠这样的“老支书调解员”。2020年,天长市聘请了52名村、社区退休老

书记,在16个镇、街道成立由2名至3名老支书组成的“老支书调解室”,以镇、街道群工办为场所,专门调处解决群众间的矛盾纠纷。

“老支书社会公益心强,群众基础好,威望高,又熟悉政策法规,请他们参与矛盾纠纷化解工作,群众更信服。”天长市信访局局长潘志安介绍,截至目前,该市“老支书调解室”共解决1100余件矛盾纠纷,为推进社会矛盾纠纷源头治理发挥了重要作用。

在天长市万寿镇,老支书调解员王春生还主动亮出了“身份牌”。在该镇万寿社区的多个小区,一进小区大门,就能看到“如遇矛盾纠纷请找调解员王春生”的牌子,牌子上写着王春生的联系方式。“小区就是我的矛盾调解责任区,亮起牌子,大伙儿有啥闹心事随时就能找到我。”王春生认真地说。

万寿社区党支部书记李玉龙介绍,以前社区出现矛盾纠纷,居民习惯到镇里或市里上访。“自从镇里成立‘老支书调解室’,并且主动向居民亮出调解员身份牌,大家有啥事都愿意找调解员帮忙,上访人次大幅下降。”

“下一步,我们将进一步总结优化‘老支书调解室’经验做法,完善调解室建设运营机制,确保群众‘访有地、问有答、事有办’,助力实现‘小事不出村居、大事不出镇街’。”潘志安说。

## “一点通”点亮回家路

■ 本报记者 李 浩

夜幕来临,潜山市油坝乡桑树村塘坝头水泥路两旁盏盏路灯照亮了行人的归途。给塘坝头水泥路装上路灯,周边村民可谓期盼已久。

几年前,桑树村塘坝头铺设了水泥路,极大地方便了村民出行,但由于没有安装路灯,一到晚上就漆黑一片,存在一定安全隐患。听说村里将加装路灯事宜列入计划,村民们内心便盼起来,但是等了一段时间仍不见动工迹象。

“红旗队塘坝头水泥路加装路灯从去年计划到现在一直未见动工,请问什么时候开展?”日前,油坝乡桑树村一位村民就此事通过小微权力“监督一点通”服务平台进行了反映。

“有计划却迟迟未见行动,会不会是糊弄老百姓,应付了事?”有了这种疑问,油坝乡纪委书记黄学毛再也坐不住了,立即赶到村里了解情况。塘坝头水泥路是进村的主要道路,来来往往的行人和车辆较多,安装路灯是桑树村村民多年的心愿。

去年村里就将这一项目列入计划,但由于资金有缺口,影响了路灯安装进度。得知原委后,黄学毛向

反映人进行反馈,并表示将尽快协调督促解决问题。

找到问题症结,当务之急就是合力攻坚。经过油坝乡纪委、桑树村村乡村振兴工作队和村“两委”的多方努力,资金缺口问题终于得以解决。于是,村里立即组织工人们加班加点安装路灯。

“得到满意评价只是意味着走完了平台投诉事项办理流程,群众身边的‘急难愁盼’和‘关键小事’得到及时妥善解决才是建设平台的初衷。”

潜山市纪委监委紧盯责任落实,办理过程、实际成效等关键环节,出台平台群众投诉事项督办工作暂行办法,明确乡镇、纪检、行业部门、村(社区)“四方责任”,坚持“限时”受理、“线上”分办、“线下”督办相结合,建立办前回访、办中回访、办后回访的“三访”服务机制,推动平台从“用起来”向“用得好”“见成效”转变。

小微权力“监督一点通”服务平台上线以来,潜山市共公开各类信息3.9万余条,受理群众投诉事项290件,已办结289件,办结率99.6%,群众满意率96%。

## “零距离”服务很暖心

■ 本报记者 殷 璇

“新安装的充电桩智能又安全,以后给电动自行车充电方便多了。”5月9日,家住合肥市五里墩街道青阳路社区医药公司宿舍小区的张阿姨说。

由于电动自行车使用量日渐增加,充电不方便成为小区住户的烦心事。近日,青阳路社区工作人员接到居民反映,称医药公司宿舍小区没有电动自行车充电设施,一些居民私拉电线充电,飞线杂乱又危险,希望小区能统一规划安装充电设施。

了解到居民诉求后,社区工作人员第一时间赶赴小区实地排摸和现场勘查,并联系了专业可靠的电动自行车充电桩公司,谋划安装小区充电桩。最终,结合居民意见,小区安装了3组智能充电桩。

除了飞线充电安全隐患,收获了居民一致好评。

核心,以党群服务中心为依托,及时收集群众诉求,以马上就办、办就办好的标准,提供让群众“舒心、暖心、放心”的服务,不断提升居民获得感、幸福感、安全感。

社区老年人常为“吃饭难”发愁。今年4月,青阳路社区“老年食堂”正式投用,能同时容纳80余人用餐,深受老年居民欢迎。“这里饭菜荤素搭配、好吃不贵,我很满意。”居民蔡正芳告诉记者,自从社区“老年食堂”投用后,她就成了这里的常客。

记者了解到,为了给居民提供更为精准多样的服务,社区还通过“党建引领+红色管家+志愿服务”工作模式,着眼群众所需所盼所愿,组织社区党员积极投身志愿服务。目前,党员志愿服务队累计开展活动100余场次,辐射居民7000余人次。

“我们还根据居民实际需求,引入社会组织,打造了‘四点半课堂’‘居民健身馆’等特色服务,让居民生活更便利。”青阳路社区党委书记刘建军表示,下一步社区将继续履行“服务居民零距离”服务宗旨,及时解决居民反映的问题,为居民提供便利又暖心的人居环境。



► 5月13日,桐城市龙眼街道沿河社区志愿者给老人办理退休认证手续。为确保退休高龄老人按时领取养老金,当地针对行动不便的高龄老人开展上门年审服务,确保不落一户、不漏一人,让老人们真正感受到社区大家庭的温暖。

本报通讯员 黄有安 金蕾 摄

