

政务服务不打烊

本报记者 陈施君

下午5点刚过,通州区一家文化教育企业行政负责人齐女士急急忙忙走进通州区政务服务大厅。“你们下班了吗?”“您别着急,我们延时到5点半,您要办什么业务?”大厅服务台引导员石燕妮微笑上前。取号、复印、窗口提交,齐女士十几分钟就办好了公司的相关手续。“今天单位事情多,还以为来不及当天办了,打电话一问居然可以。幸亏你们延时,要不我这周就没时间办了。非常感谢!”

政务服务大厅增加“早晚延时办”“周末不休息”等延时服务;加强“一网通办”建设,方便网上办事;无需各个窗口跑审批,政务大厅综合受理窗口“一窗办理”;“办好一件事”窗口,为主题服务事项提供“一条龙”服务;解决“办不成事”窗口则聚焦企业和居民办事遇到的“坎儿”,打破技术壁垒,让大家顺利办成事……

一系列“政务服务不打烊”组合拳下来,成效显著。截至2020年底,通州区政务服务事项平均跑动次数降低至0.3次以下,全区1529项事项实现“一次不用跑”,413项事项实现“最多跑一次”。小小窗口,提供满满服务。



延时弹性办公 累计服务7.5万余人次

以往,政务服务事项的办理时间是朝九晚五,但从去年起,通州区政务服务大厅在“午间不休息”的基础上,又增加了“早晚延时办”和“周末不休息”的延时服务,将“政务服务不打烊”再次延展。

早晚延时办,是在法定工作日提供早晚各半小时延时服务,早上服务时间提前到8:30,下午服务时间延长到17:30。同时,周六推出“弹性办”,服务时间为9:00—13:00,可通过电话预约申请。

不仅是区级政务服务大厅,通州区各乡镇街道政务服务中心全部实现“午间不休息”“早晚弹性办”“午间不间断”延时服务。而且,除综合服务大厅外,各专业大厅也在积极推进为民服务不打烊。以通州区不动产登记服务中心为例,工作人员以科室为单位分为A、B组轮班轮岗,提供早晚延时和周六半天的弹性服务。

政务服务“不打烊”能够坚持下来,仅靠工作热情可不够,而是有着完备的制度性安排。

实施前,通州区政务服务局组织专门力量对涉及民生的高频服务事项进行梳理,形成“周末弹性办”和“早晚延时”可办事项清单。周末办理的主要是个人高频事项,共194项,市民可以通过网络、电话预约,政务服务中心根据预约量,安排工作人员到岗服务。早上延时的半小时内,则可弹性办理689项事项,晚上也可办理613项事项。而且,随着“不打烊”服务的持续深入,百姓对办事需求的不断增加,可办事项清单还将及时调整。

“我们主动延时,就会让企业和群众更方便一点。”区政务服务局大厅负责人李冬兵介绍,开启早晚延时服务、周六弹性服务就是为了解决市民“上班没空办、下班没处办”的矛盾,做好八小时之外的文章。

数据统计,截至目前,通州区各级政务服务大厅的“早晚弹性办”“午间不间断”和“周末不休息”延时服务,已累计服务办事人7.5万余人次。



指尖办件 让数据多跑路群众少跑腿

除了现场办理外,网上政务办理渠道日益被人们接受。很多政务事项可以一趟现场都不用跑,完全“指尖化”办理。近年来,北京市大力推动政务服务事项办理渠道向移动端拓展,“指尖”上的政务服务新体验越来越便利。

“如果不是房东地址上已有注册公司这种特殊情况,我一趟都不用跑,在手机上就能办,很方便!”准备在通州区开一家文化创意公司的林先生对“e窗通”APP上的办理流程已是轻车熟路。

“e窗通”是北京市统一的一站式企业登记服务平台,把原来分散在各部门的营业执照申请、公章发放、发票领取、员工“五险一金”登记和银行开户等多个环节合并,实现开办企业1次申报、1天办结、“零成本”。通州区全面推行“e窗通”平台后,以往企业开办时间长、环节多、各部门多头跑的问题得以解决,申请人在指尖轻松一点,营业执照当天“立等可取”。

指尖上的政务步伐在不断加快。依托全市统一身份认证系统,多渠道用户信息互通互认。用户只需在一个平台注册账号,即可同时登录市网上政务服务大厅、“北京通”APP和各类小程序,实现“一次注册,全网通办”。去年,通州区政务服务局共计完成178枚电子印章刻制,形成“全程网办”台账,梳理“全城通办”清单105项、“一证通办”清单101项、“秒批”清单60项、“联审联办”清单303项。办件数据整合汇聚,全区23个部门的279个事项数据向市级平台汇聚。指尖上的“政务服务不打烊”不断成为现实。



政务服务大厅设有“办好一件事”特色窗口,提供“套餐式”服务。



宽敞明亮的大厅内点缀绿植,打造良好服务环境。

一窗接、跑腿办“办不成事”有专窗

虽然很多业务都实现了网上办,但有些业务仍需现场提交资料,部分办事人也更青睐窗口办理。那么,人工窗口办事到底方便不方便呢?

在通州区政务服务中心大厅,记者跟随办理投资公司核名业务的黎女士来了一次全流程体验。服务台咨询、取号、综合窗口办理,总共花费10分钟。“很顺利,办完核名,回去在网上提交资料,几天后就能拿到证照了。”黎女士表示,这几年她常来政务大厅办事,明显感受到效率在不断提升,尤其是现在只需在一个窗口提交材料就能全办,办事时间大大缩短。

区政务服务局审批制度改革负责人崔海介绍,在各级政务服务大厅设立前,企业群众办事要在多个部门跑。政务服务大厅设立后,群众办事不再“跑部门”,却仍需“跑窗口”。“一窗办理”综合受理模式应运而生,无论申请单独审批还是联合审批事项,都无须多跑,只需去综合受理窗口按受理清单申请要件即可,随后只需要等待审批结果。

截至去年,进驻区政务服务大厅的部门已有43个,区政务服务大厅承办工作事项已达1629项,驻厅窗口工作人员105名,大厅综合窗口34个,综合窗口工作人员70名。

除了综合窗口外,区政务服务大厅二层还设有几类特色窗口。

“办好一件事”窗口是主题服务事项

专区。办事人可在此享受“一条龙”服务。“这个服务可帮了我大忙,只需要把材料交给窗口人员,自己什么都不用管,接到通知就能来领证了。”大运河书店股份有限公司的行政经理王女士很惊喜。第一次到大厅,她在一个窗口同时提交了12家书店的开设申请;第二次再来,就顺利拿到了全部12家书店分店的开业许可文书。办之前,她还有点担心不知得跑多少趟,没想到如此便利,一次搞定。

该公司是一家连锁书店企业,计划在通州区开12家书店。区政务服务中心主题服务事项专区的工作人员得知公司需求后,主动与王女士联系,先后从书店选址、申请材料准备等方面提供指导建议,按照主题事项立项提供“集成套餐”服务。王女士只需按照清单准备材料,提交给大厅政务专员,剩下的就什么都不用管了。政务专员代跑腿,将材料流转至各部门并联审批。全部办结后,直接来领证。

而未开设主题服务事项专区前,新开一家书店或分店至少需要20个工作日,需分别向新闻出版局、住建委等审批部门提供资质材料并填报相关信息。通过主题服务事项“集成套餐”式办理,只需提供一套资料,一次填报,“一表填报”的信息就可重复调用,办理时限也压缩至10个工作日。

“原本复杂的事项,经过梳理整合、流

程再造,变成窗口统一办理的‘一件事’。”崔海介绍,这“一件事”就是一类主题服务事项,既包括单独事项,也包括需到多个部门办理的一揽子事项。截至2020年底,通州区政务服务中心已梳理汇集263个主题服务事项,采取集成套餐服务,免费帮代办。目前,该服务线上、线下办理均已开通。

“办好一件事”窗口,还有解决“办不成事”窗口。

解决“办不成事”窗口专门聚焦百姓办事难点堵点,办事中遇到的“坎儿”都可以通过这个窗口反映。工作人员记录后通过全市统一系统反映给相关部门,推进问题解决。

“设立解决‘办不成事’窗口就是为了解决存在的系统问题,打破技术壁垒,让企业和群众顺利办成事。”区政务服务局信息化负责人王志东介绍。比如,之前在固定资产投资窗口办事时会涉及国家项目代码,初始应用时需办事人填写大量信息,过程繁琐。不少办事人通过解决“办不成事”窗口反映这一问题,区政务管理局向市局反馈后,经过研究修订,市局随即进行了系统优化。

通过优化审批流程,精简材料,截至2020年底,通州区政务服务事项平均跑动次数降低至0.3次以下,全区1529项事项实现“一次不用跑”,413项事项实现“最多跑一次”。



大厅工作人员每日定期对自助设施进行消毒。



“一窗办理”综合受理模式让办事时间大大缩短。

远程手语可翻译 现场外语能沟通

政务服务大厅也为现场办事群众提供了大量精细化暖心服务。

为方便残障人士,服务台一侧专门设置了无障碍通道,桌子下方也预留出轮椅空间。而且,大厅里还配备远程手语翻译机。对于有需要特殊帮助的人群,大厅也有一对一专员服务。

近年来,随着城市副中心建设的加快,前来办理业务的外籍人士逐渐增多。为适应国际化需求,区政务服务局增加外语沟通平台及渠道,在政务服务大厅增设外语服务窗口,增配了国际化人才力量。上个月,大厅工作人员张继超就接待了两位俄罗斯籍的女士,她们准备在

通州区开办一家翻译公司。尽管她们能说一口流利的中文,但对整个办理流程不清楚,拿来的表格也是旧版的。张继超详细讲解了办理流程,并现场指导登记材料,全程一对一服务,1个小时就办完了手续。两位外籍女士对当天办结很意外,连声道谢。