

上街信息

第 63 期

中共上街区委办公室

2020 年 8 月 14 日

上街区“四个优化”着力营造良好的营商环境

今年以来，上街区坚持群众至上、企业至上的理念，持续优化政务服务质量，深入推动“一网通办、一次办成”改革，全面提升政务服务便捷度，全力打造“审批事项最少、办事效率最高、群众体验最优”的政务服务品牌，营造有利于创新创业的良好发展环境，助力郑州国家中心城市建设。

一、优化审批模式，提升网上政务水平

一是加快推进“一网通办”。依托全流程一体化在线平台，梳理完善“网上办”事项及要素，以“只跑一次”为目标，优化办事流程，提升网办深度，实现区级 1154 项政务服务事项“只跑

一次”，941项“零跑动”。二是推动“一件事”集成办。从企业群众办事角度出发，初步梳理“一件事”事项337项，参照“三个一”（即一张事项要素标准化清单、一张联办申请表、一个并联审批流程图）标准，编制服务指南，为群众提供服务指引。三是设立“一件事”服务专窗，将商事登记、工程建设项目审批一事一流程整合为多事一流程，已实现61个“一件事”一窗受理、并联办理，有效缓解了企业群众办事“多头跑、资料反复送、等待时间长”的问题。四是加速推广应用“掌上办”。依托“郑好办”APP、郑州市政务服务网，加快已上线事项的测试运行。经测试，我区社保、税务、公积金等12类137个“一件事”事项可通过“郑好办”APP扫脸认证，“刷脸秒办”。

二、优化政务环境，提升改革获得感

一是加快市民中心建设投用。投资2.5亿元，高标准规划建设77313.96平方米的市民服务中心，为群众办事打造功能齐全、便民设施完备的线下“一站式”服务阵地。目前，楼体已建成封顶，正在进行内部装修。二是探索政务服务“就近办”。结合职能部门权责清单下放乡镇（街道）改革实践，初步梳理出“就近办”事项118项，依托线下便民服务中心、线上政务服务“四级联动”系统和郑州市研发的综合自助一体机，推动政务服务窗口受理和事项办理向基层社区延伸。三是推动实体大厅“多门”变“一门”。按照“三集中三到位”和“应进必进”要求，完成公安交通违章处理、出入境、烟草专卖、住房公积金等个别专厅向区综合大厅整合，实现全区37家部门和单位集中入驻。四是降低企业开办“成

本”。自今年5月1日起，将公章刻制成本由原来的每套200元降为0元，实现新开办企业公章刻制“零成本”。五是持续优化办事体验。充分发挥金融机构经办网点多、服务能力强等优势，在工行、建行、中行、农行、邮政等银行网点设立社保经办窗口，为群众提供生育津贴申报、计划生育医疗费申报、异地转诊人员备案等37项社保综合业务，让群众足不出社区就能办成事。同时，启用不动产抵押登记电子证明，实现不动产登记抵押类业务在线申请、实时审查、登簿后即时推送，实现全流程网上办理。

三、优化便民服务，提升群众满意度

一是持续提升“周末不打烊”开放服务，在周末开放所有便民服务事项基础上，建立预约服务通道、政务直通车制度和“四零”服务模式，实现所有便民服务事项“工作日”、“双休日”无差别服务，满足本区域内所有企业群众周末办事的需求，全面提升我区“周末无休”服务品牌。二是全面启用“无声叫号 智享服务”新模式。区政务大厅购置刷脸智能排队系统，群众可进行现场排号和预约，通过刷脸取号排队，在窗口平板电脑端进行刷脸认证，杜绝了黄牛代取、倒号的现象发生。三是建立红马甲“帮办陪跑”机制。区政务大厅设立“红马甲”服务岗，组建专门代办帮办队伍，根据企业群众意愿，开展全流程或部分环节陪跑代办，无偿为企业群众提供咨询引导和代办陪跑服务，帮助群众捋顺办事流程和解决各类办事诉求。四是提升群众办事便利化。设置群众办事自助服务区，购置了电脑平板、打印机、直饮水机和22台自助服务终端，群众仅凭身份证或身份证号即可在自助机上

办理社保费缴纳、房屋产权证明查询、宗地图查询打印、参保信息查询、社保证明打印、社保卡挂失补卡等业务，满足了人民群众多样化的办事需求。

四、优化管理模式，提升队伍整体素质

一是积极开展“红旗窗口”、“服务标兵”等评选活动，倡树典型，弘扬正能量。从工作纪律、考勤、审批规范等方面全方位对窗口及其工作人员进行考核评比，树立优秀典型，激励窗口工作人员的工作热情，提高工作人员的主动服务意识和工作效率。二是加强政务服务标准化、精细化管理。建立健全政务大厅值班、窗口人员考勤、考核等制度；修订完善咨询辅导、首问负责、一次告知、承诺服务、限时办结、代办帮办、上门服务等 50 项制度并汇编成册。通过修订完善规章制度，有效规范服务行为，着力提升服务水平。三是依托智能化考评系统，自动生成考核结果，作为政务大厅月度考核和评先评优的依据，实现了从“人管人”到“制度管人、流程管人、数据管人”的转变。启用手机请假 APP，由“纸质化”请假变为“无纸化”请假，做到及时请假、及时审批、及时留存，切实提升窗口人员办事效率和服务水平。（区政务服务中心）

本期送：区县处级领导

发：峡窝镇、各街道办事处、区直各单位负责同志

责任编辑：高歌 郝婕