

西华:把群众“上心事”办成“放心事”

□记者 王松涛 通讯员 彭世繁 文/图

清晨,西华县政务服务中心办事大厅窗明几净,秩序井然。工作人员提前到岗,调试设备、整理资料,以饱满的精神状态等候办事群众。大厅里,潮汐窗口灵活调配应对人流高峰;帮办代办专员随时待命,及时提供协助;意见箱和线上留言板广泛收集民声。一项项便民举措于细微处落地见效,让前来办事的群众进门舒心、办事顺心。

近年来,西华县持续深化“放管服”改革,牢固树立“全员服务”理念,坚持以群众和企业需求为导向,通过破除审批壁垒、精简办事环节、压缩办理时限,持续优化营商环境,筑牢民生服务根基。西华县行政审批和政务信息管理局聚焦主责主业,以机制创新疏通服务堵点,以流程再造提升办事效率,并常态化开展一线走访和上门服务,全力打通便民利企“最后一公里”。

为精准对接群众需求,西华县行政审批和政务信息管理局持续织密线上线下民意收集网络。线下,依托意见箱、上门走访等渠道收集民情;线上,通过留言板、热线电话收集诉求,并以常态化电话回访跟踪办理成效,构建起“需求收集—问题整改—效果反馈”的完整闭环。同时,每月梳理诉求清单,明确责任单位、整改时限和整改标准,确保问题不积压、诉求不落空。

该局聚焦企业开办、项目审批、不动产登记等高频事项,持续推进审批流程再造。通过全面落实告知承诺制,大幅压缩办理时限,高频事项基本实现即来即办、当场办结。其中,企业开办实行“一表填报、一窗受理、一网通办、一次办结”,办理时限压缩至1个工作日内,并免费提供公章刻制服务和税控设备,实现企业开办“零成本”;针对工程建设项目,优化审批流程,推行并联审批、联合验收,将总审批时限压缩至60个工作日内。在此基础上,该局严格落实“三集中三到位”改革,推动县级政务服务事项100%进驻县政务服务中心,编制《政务服务事项办事指南》,真正实现“进一扇门、办所有事”。

依托“豫事办”、周口政务服务网等线上平台,全县政务服务事项95%以上实现“最多跑一次”,80%以上可全程网办、掌上办理,真正实现数据“多跑路”、群众“少跑腿”。同时,该局推动政务服务向基层延伸,在各乡镇(街道)、行政村(社区)建成标准化服务站点,将低保、养老认证、生育登记等高频事项下沉至村级网点,让群众“小事不出村、大事不出乡”。

针对老年人、残疾人等特殊群体,该局在县政务服务中心办事大厅开设“绿色通道”和帮办代办窗口,提供全程陪同服务。对于90岁以上高龄、独居留守、不会操作智能手机、出行不便的老人,工作人员上门开展养老保险资格认证,让特殊群体办事“不跑腿、少跑腿”。

该局持续深化“高效办成一件事”改革,按照省、市统一部署,推动41项“高效办成一件事”重点事项上线运行。利用多种渠道开展宣传,引导企业和群众通过河南政务服务网、“豫事办”APP、线下窗口便捷申办。在县政务服务中心办事大厅设立“一件事”综合服务窗口,聚焦高频事项及专业性强的“一件事”,在相关业务专区同步增设专窗。常态化组织牵头部门、联办部门及窗口工作人员开展业务培训,编制业务指导手册,全面提升一线人员的业务素养与服务水平。各牵头部门对照上级要求,结合实际制订实施方案,并组建工作专班,明确专人跟踪办件进展,及时疏通堵点难点。截至目前,全县共办理“高效办成一件事”重点事项24269件。

此外,该局常态化开展技能竞赛,全面落实政务服务“好差评”制度,将群众评价与绩效考核挂钩,建立差评闭环整改机制。依托“室组地”联动监督机制,紧盯办事堵点难点,推动政务服务从“能办”向“快办、好办、优办”升级。

“服务没有终点,便民永无止境。”西华县行政审批和政务信息管理局局长武潇表示,该局将持续在流程优化和服务细节上下更大功夫,把群众的“上心事”办成“放心事”,让政务服务经得起群众检验,以更优营商环境助力县域经济社会高质量发展。

西华县政务服务一线走笔

□记者 王松涛 通讯员 彭世繁

连日来,西华县城大街小巷时常出现县不动产登记中心工作人员忙碌的身影。他们利用下班时间,走街串巷宣传政策、答疑解惑、办理业务,将服务窗口搬到群众家门口。

不动产登记关乎群众切身利益,但受部分项目竣工未验收、开发商资料不全及历史遗留问题复杂等因素影响,西华县一些居民办证长期受阻。面对这一难题,县不动产登记中心以党建为引领,倾力打造“箕时登”服务品牌,全力打通服务群众“最后一公里”。

针对问题楼盘,该中心主动协调住建、消防等部门开展联合攻坚,通过“一事一议”“一案一策”精准打通办证堵点。截至目前,该中心已排查出因历史遗留问题导致登记难的小区20个,并完成尚善云居等11个小区3261套住房的问题化解,办理转移登记975套。

西华县迎宾一号院因种种原因,竣工验收手续延期4年未能办理,492户业主迟迟拿不到不动产权证书。该中心主动协调相关部门对项目进行消防和质量安全鉴定,成功扫除办证障碍。目前,492户业主已全部拿到不动产权证书。“终于拿到证了,心里这块石头总算落地了!”业主王同义激动地说。

此外,该中心常态化提供延时、预约、帮办代办等便民服务,并在办事大厅设立便民服务区,专门收集“难办事”“办不成事”诉求,并全程跟进解决。通过党建与业务深度融合,该中心变坐等审批为上门服务,以实际行动让群众感受到改革的温度与效率。



群众咨询业务。

县学生资助服务中心 聚焦急盼 办好学子『要紧事』

□记者 王松涛 通讯员 彭世繁

“没想到办理助学贷款这么顺利,工作人员手把手教我操作,太贴心了。”近日,在县学生资助服务中心,一位准大学生激动地说。这是西华县学生资助工作便民利民的真实写照。

每年8月是生源地信用助学贷款办理高峰,排队时间长、流程不熟悉等问题一度成为群众反映的焦点。县学生资助服务中心聚焦群众需求,通过延时服务、增派力量、精准指导,实现助学贷款办理便捷高效,日均办理量突破260件,赢得学生和家一致好评。

该中心50余名工作人员主动调整作息时,上午提前1小时到岗接待,同时根据当日办理量提供延时服务,确保当天申贷业务全部办结,不让群众多跑一趟、多等一天。

为应对人流高峰,该中心公开招募45名大学生志愿者,充实到咨询、填表等环节,一对一协助困难学生完成助学贷款申报。坚持现场办理与远程办理同步推进,安排专人负责线上审核,以满足群众多元化需求。通过微信公众号、村镇宣传栏等载体普及政策,让学生和家长提前做好准备,减少现场等待时间。

该中心始终把保障困难学生就学作为工作的重中之重,确保每一名符合条件的困难学生“应贷尽贷”,顺利迈入大学校园,为巩固拓展教育脱贫攻坚成果、推进教育公平提供了坚实保障。

县政务服务中心 疏通堵点 化解企业『头疼事』

□记者 王松涛 通讯员 彭世繁

营商环境好不好,企业最有发言权。县政务服务中心聚焦企业办事堵点痛点,出台一系列柔性审批服务举措,让经营主体切实感受到政务服务的速度与温度。

近日,河南京遥调味食品有限公司将一面印有“高效服务暖人心 尽职尽责显担当”字样的锦旗送到县政务服务中心。这面锦旗的背后是一段政企同心解难题的暖心故事。不久前,该公司工作人员到县政务服务中心市场监管窗口办理企业注销业务,信息录入后,系统提示法人股东身份信息待签名,但企业仅有一名自然人股东,业务办理就此陷入僵局。窗口工作人员迅速启动应急机制,通过远程视频一步步排查,最终锁定症结——清算组备案信息录入有误,导致线上流程无法推进。窗口工作人员当即告知代办人携带印章线下办理。当企业工作人员再次来到办事大厅时,窗口急企业之所急,采取容缺受理方式,线上线下协同发力,远程指导企业法人完成掌上登记、实名认证,顺利办结注销业务。

立足企业实际诉求,该中心推行容缺受理、告知承诺制,对主要材料齐全、非核心材料暂缺的事项先行受理,允许企业在事后补齐欠缺材料,大幅压缩审批时限。纵深推进“高效办成一件事”改革,系统整合企业开办、注销等关联事项,实行一窗受理、集成办理,减少企业和群众跑腿次数。市场监管窗口坚持便民利企导向,用心用情服务经营主体,3年来累计收到企业和群众赠送的锦旗60余面,成为全县营商环境持续优化的生动缩影。



西华县政务服务中心外景。



西华县政务服务中心办事大厅。