



便民 规范 廉洁 高效

市政务服务中心打造“一站式”服务“温州样本”

记者 钱枫枫/文 庄颖昶 王鹏洲/图

今年以来,市政务服务中心以提升政务服务能力为目标,以落实行政服务中心标准化建设改革为重点,狠抓工作落实,努力打造便民、规范、廉洁、高效的一站式行政服务中心温州样本。截至11月底,该中心入驻单位39个,窗口工作人员411人,可办理政务服务事项1488项,办件量达136万件,网上办理开通率99.74%,掌上办理开通率98.70%,各项工作成效显著。

优布局+智慧化+强党建 高标准建设政务服务大厅



群众办事

近日,李女士受人在外地的舅舅所托,到市行政服务中心代办医保转外省的业务。李女士一到市行政服务中心,先咨询了前台,在志愿者的帮助下,来到中心入口处的智能自助取号设备上拿到了小票。

根据地面标识的指引和墙上不同色彩的区域划分,对应电子窗口屏幕,李女士很快找到了自己要办理业务的窗口。叫号到了,办理业务时,由于需要打印出当事人的身份证,李女士在大厅便民区域,使用打印机打印出了舅舅的身份证复印件。20分钟后,李女士帮舅舅办理好了医保转外省的业务,她说:真的是太方便快捷了,为行政服务中心点赞!

记者在市行政服务中心看到,中心入口处集中放置了12台智能自助取号设备和2台一站导引自助服务机。据悉,该中心建成统一排队叫号系统,开通网上微信预约服务,并结合微信、短信自动引导排队,形成大厅智能引导整体解决方案。

进入大厅,首先看到的是一块便民服务区,这里有自助手机充电器、打印机、老花镜、台笔等便民用品,里面还设有母婴室、城市书吧等,以温馨的服务满足群众的需要。而办事区域则分成A-H 8个办公区,不同办事区域设置不同色彩的标识。办事群众结合路线和颜色指引,能够快速找到办事窗口。

目前,该中心已全面推行分区域一窗受理,实施前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件模式,为办事群众提供高效的服务。同时,依托浙江政务服务网温州权力运行云平台,对企业群众办件的超期、退件等进行动态跟踪督办,并全面推行短信评价,及时对不满意件进行回访,提升群

众满意率。

此外,该中心还设置了300平方米的智慧办事区,布局自助办、网上办、掌上办、自助填表等功能区域。自助办区域以瓯e办为主,提供公安、社保、公积金等12大类事项的查询、申报等服务;网上办区域主要依托浙江政务服务网进行网上申报,配备计算机、打印机、高拍仪等设备,满足群众网上自助申报需求;掌上办区域设置平板电脑、手机等设备,引导群众登录浙里办APP进行掌上办事;自助填表区域整合各类高频事项申请表,通过自助填表系统,方便群众填写申请表。同时,中心还专门配备工作人员,为群众提供一对一办事辅助。

一手抓硬件建设,一手抓软件管理。立足打造紧密型组织,市政务服务中心成立中心机关党委及12个党支部,打造中心党建心服务特色品牌,由市委组织部牵头协调,将178名党员组织关系迁入所在窗口党支部,将党建工作与窗口年度考核、效能科室评比挂钩,并按照一支部一特色思路,形成红色走帮扶、午间微党课等12个支部品牌。同时,设置党员志愿服务岗,由市委直属机关工委组织全市机关党员轮流值守,负责引导、解答咨询等,已组织志愿者612人次,开展志愿服务50余次。

中心党委还成立网上中介超市,企业投资项目审批、村级集体经济项目审批、党群服务中心(文化礼堂)审批绿色通道4个项目攻坚党小组,主动对接项目和企业,全力攻坚审批难题。项目攻坚党小组通过提前介入、专题分析、精准对接协调解决等方式,已为铭博新能源汽车等50多个企业破解100多个难题。



城市书房



工作人员引导服务

一件事+联动过户+中介超市+90天 全力打造一流营商环境

推动高质量发展,离不开高质量的营商环境。优化营商环境不仅能解放生产力、提升竞争力,还是为各类市场主体投资兴业破堵点、解难题的重要抓手,更是增强市场活力、促进发展和就业的有效举措。市行政服务中心针对企业期盼精准发力,推出一件事改革、不动产水电气联动过户、中介超市和最多90天系列举措,全力打造一流营商环境。

今年9月10日,温州茗康电子科技有限公司工作人员吴万森来到市行政服务中心,领取了外贸企业经营许可的全部证件。通过新设的外贸经营许可办理专窗,她只跑了一个窗口,填了一张表格,全程不超过8小时。

改革前,外贸企业开办存在多头跑、材料多、事项繁等问题。企业需要依次跑市场监管、商务、海关等6个单位,提交营业执照复印件等17份材料。整个流程下来,至少需6个工作日。因为有了前期的充分准备,申请人新办外贸企业无需多准备材料,跑一次外贸企业经营许可即可专窗即可申请联办所有事项,实现一站式办结。

这便是 一件事 改革带来的红利。截至11月底,我市已成功实施41件群众和企业一件事全流程最多跑一次,如外贸、车辆上牌、社保退费、获得信贷、财产登记等。尤其是新办外贸企业经营许可服务,已办理129件,被人民网、浙江日报等多家媒体报道。

不动产水电气联动过户是深受企业和群众欢迎的一项举措。该中心设立不动产



吴万森(左)领取外贸企业经营许可证件

属与水电气数字电视联动过户综合窗口,企业和群众在综合窗口办理不动产登记时,自行选择自来水、供电、燃气、有线电视等联动办理服务项目,由不动产登记窗口打印联动办理统一受理单,申请人签字确认即可完成办理。截至11月底,办件量已达2.5万件。

该中心还以网上中介超市为抓手,着力深化涉批中介改革,牵头重新梳理规范瑞安市本级行政审批前置服务事项,取消没有法定依据、重复设立的中介服务事项,共保留77项,与2018年相比减少11项。依托政务服务网,推广应用网上中介超市,已有82家单位项目业务在网上中介超市注册,基本覆盖我市所有镇街、功能区及绝大部分有建设项目的部门。今年,我市已完成198个项

目中介服务比选工作,最高限价总金额2001万元,中标总金额1353万元。从网上中介超市选取中介服务从公告、选取、公示评价用时2.5天,价格平均上浮率达35%,项目审批提速降费效果明显。

按照减事项、减材料、减环节、减时间、减费用的五减原则,市政务服务中心设立建设工程项目服务厅,重新布局后台,整合内部流转机制,实行节点管控,分阶段、分环节开展,大力推进一般企业投资项目从赋码到竣工验收审批最多90天,项目立项、规划许可、施工许可前三阶段最多60天和竣工验收最多30天,提高办事效率,提升营商环境。目前,我市最多90天、最多60天、最多30天,实现率均达100%。

瓯e办 + 为侨服务+部门服务+就近能办 便民服务让群众更满意

便民 是市行政服务中心永恒的主题。该中心通过瓯e办、部门服务、为侨服务、就近能办等举措,切实提高群众满意度。

灰色的方形身躯、清秀灵动的脸庞,名为瓯e办的便民服务终端机,让市民只需刷身份证、刷脸,就能办好证明打印、违法处理、自主缴费等事项,实现办事只出家门就能一证通办、全城通办,不用再跑一趟。今年,在原来事项办理的基础上,该中心新增瓯e办金融、公证业务等4个模块,优化公安事项业务流程和数据共享,老年人优待证办理数据共享等6项流程,并完成8台瓯e办网点调整。通过建立瓯e办网点联络群每周发布通报、纳入乡镇最多跑一次考核指标等方式,瓯e办办件量快速提高。目前,我市瓯e办办件量达8.2万件,居温州市各县(市、区)前列。

华侨回国存在办事来回跑、耗时多、办事繁、成本高等问题,该中心打通数据、网络堵点,积极打造为侨服务平台,实现最多跑一次全球通,办事不用来回打飞的,在境外就可以远程办理相关事务。该中心专门设置为侨服务全球通联络站,投入资金50多万元,采购服务设备,配备专职人员,开发建设全市一体化的为侨服务全球通平台。由中心牵头,全面梳理公安、法院等8个部门的为侨服务事项,制定出台含户籍证明、不动产登记等98个事项的为侨服务目录清单,通过与



莘塍街道公共服务中心

国内外温州商会的沟通,对涉侨服务全球通进行扩面增项。目前,全球通服务国内外联络点已涵盖法国、阿联酋、南非等5个国家10个点,从7月份开通至11月底,已办理29件,办件量居温州前列。

各部门窗口也使出浑身解数,其中公安、卫健、民政等部门都推出了相应的便民服务,深受群众好评。原本办理诊所执业许可,必须先先到市场监管部门办理工商营业执照,并提交22份申请材料。市卫健局主动对接市场监管部门,在卫健系统审批窗口增设网络申报辅助窗口,代办工商营业执照,真正做到让群众办事一窗受理、一次办结,对申办诊所所需的申请材料进行合理归并,取消、整合部分材料,法人资质证明、资格证书等必备材料通过信息共享直接获取,现在申办诊所只需提供9份材料。

市卫健局将原本8个环节,减少到受理、公示、现场踏勘、逐级审批4个环节,审批时限由改革前的60个工作日提速到目前的5个工作日,效率提高了91.7%。

如今,我市乡镇(街道)行政服务中心已实现省里公布的县级以上高频民生事项受理可办。家住塘下、莘塍、马屿等乡镇(街道)的群众不用到市行政服务中心,在家门口就可以就近办理业务。莘塍街道公共服务中心负责人周鹏程告诉记者,截至11月底,该中心已办理业务13万多件,平均每天办理业务600余件,其中,社保和不动产是群众办理的热门业务。

另外,市政务服务中心还积极推进我市在瑞安农商银行的77个网点和农业银行的23个网点,设置社保与公积金事项办理点,实现社保与公积金乡镇(街道)全覆盖。