一把手走流程 助力服务增效

区农业农村局 实现速度与温度并重的双重维度审批服务

本报讯 9月24日,郑州高新区农业农村局党支部书记、局长潘军到区政务服务中心开展“一把手走流程”工作,以办事群众身份陪同申请人体验相关办理服务流程,并向申请人颁发了高新区第一张“告知承诺制”动物诊疗经营许可证。

据了解,95后青年何龙威从中牟农校毕业后自主创业,开了一家宠物医院,需要办理动物诊疗经营许可证。9月15日,他通过河南省政务服务网下设的郑州高新区政务服务网,查询到了郑州高新区农业农村局行政审批和服务科的电话。经过电话咨询,与工作人员互留邮箱,获取了办理该证需要的材料清单。经过一段时间的准备,当天,何龙威带着相关材料来到高新区政务服务大厅申请办理相关业务。

在政务服务大厅,潘军认真查看了申请人何龙威提供的材料,并要求他填写《告知承诺书》。

“初审无误,现在帮你办理,请稍等一下。”在兜底窗口,综合业务窗口小组组长吴路霞受理了何龙威的申请。

接下来,何龙威拿着身份证到自助服务机打印出证。只见他按照界面操作提示,放置身份证、签字承诺、轻点屏幕上的打印字样后,不到五分钟,一张动物诊疗经营许可证正本打印出库。

“服务挺好的,工作人员认真负责,效率很高。”拿到证的何龙威喜不自禁。

据高新区农业农村局行政审批和服务科科长吴芳芳介绍,这是高新区颁发的首张“告知承诺制”办理的动物诊疗经营许可证。之前办理该证需要现场核查,确认符合条件后核发证书。实行“告知承诺制”后,把现场核查环节置于领取许可证之后,办理时限由原来的5个工作日提速至即来即办。

“实行‘告知承诺制’有助于培养市场主体的诚信经营观念,加强行业主管部门后期监管责任。”潘军如是说,下一步,高新区农业农村局将全力打造服务型机关,提高咨询辅导服务和现场指导服务能力,为企业和群众提供高效服务、优质服务、暖心服务,实现速度与温度并重的双重维度审批服务。

记者 孙庆辉
高新时报 方宝岭 文/图

区环保安监局 “群众办证不需找黄牛,不花冤枉钱”

本报讯 9月23日上午,高新区环保安监局党支部书记、局长徐宏伟到区政务服务中心开展“一把手走流程”,以办事群众身份体验相关办事服务流程,并与办事群众亲切交谈。

在政务服务大厅自助服务终端,徐宏伟陪同市民耿女士为她即将开业的小吃店办理河南省食品小经营店登记证。据徐宏伟介绍:“营造一流营商环境要从基层做起。考虑到营业执照上的经营范围、经营面积等信息都很明晰,我局就把《河南省食品小经营店登记证》从以往的审批件改成了即办件,群众只需跑一趟,10多分钟出证。该系统上线后极大地解放了工作人员生产力。”河南省食品小经营店登记证自助系统上线一年有余,每月办证量300~400个,特别是去年高新万达开业前夕,一天出了80多个证。

老家商丘的耿女士准备和老公一起创业,在大学科技园附近开一个小吃店。现场,她拿出身份证、营业执照、健康证,按照界面操作提示,扫描相关证件、进行人脸信息比对、签字承诺、勾选相关选项等,随后,进入后台审核,自助服务机打印出证。整套流程不足10分钟,不花一分钱。

“非常满意,省事还方便。”耿女士拿到证后,认真核对了相关信息,对此次办证过程赞不绝口。“病从口入,在经营过程中要确保食品安全;一定要注意生产安全……”陪同耿女士办证的徐宏伟不忘多嘱咐了几句。

大厅里,市民程女士正在咨询为自家经营的湘菜馆办证事宜。当她听说自助机上就可以完成,直呼:“太好了,跟想象的大不一样。”不一会儿,她也办好相关证件。

没有最快,只有更快;没有最贴心,只有更贴心。据高新区环保安监局审批科科长张金英介绍,河南省食品小经营店登记证针对的是经营面积比较小的个体经商户,经营人在取得营业执照后,就可以在自助机上即时办理,“只需跑一趟,持证零成本。群众办证也不需要再找黄牛,花冤枉钱”。

记者 孙庆辉
高新时报 方宝岭 文/图

沟赵办事处 提升营商环境 优化办事流程

本报讯 为进一步提升营商环境,优化办事流程,推动党史学习教育成果落地见效,推进“我为群众办实事”活动走深做实、走出成效,切实打通服务群众“最后一公里”,9月24日上午,高新区沟赵办事处党工委副书记、办事处主任弓书亮到便民服务大厅开展“一把手走流程”活动,通过实地察看、流程体验,详细了解办事程序、政策解答、服务态度等方面的工作情况。便民服务大厅负责人及相关部门负责人参加此次活动。

活动中,弓书亮来到工商服务窗口,以普通办事群众的身份模拟办理工商业务,真切体会群众感受,切实做到“亲自办、全程办”。同时实地察看了办公环境,认真了解了窗口的服务事项、办理流程、办事材料等服务信息,并在计生、民政窗口对“三胎”政策、民政政策进行了询问了解,在窗口工作人员的帮助下完成了一次房产信息自助查询。

在体验办事流程后,弓书亮指出,便民服务大厅以群众需求为导向,认真落实郑州市、高新区加快灾后恢复重建和复工复产的部署要求,聚焦主动解决群众急难愁盼的问题,取得了显著成效。

弓书亮表示,便民服务大厅要坚持问题导向,进一步优化作风,完善大厅布局和窗口服务单位的各项相关制度,建立“三通道、一专窗”,进一步扩大“四减一优”成果,推动政务服务再提速,真正做到让群众“少跑腿”,并勉励工作人员继续保持认真、热情和严谨的工作态度,为群众提供优质高效的贴心服务,争当最美“店小二”,打造营商服务新高地,用实际行动为“西美高新”和郑州国家中心城市现代化建设贡献力量。

记者 孙庆辉 通讯员 闫彩彦

石佛办事处 真心实意服务企业、服务群众

本报讯 9月15日下午,石佛办事处人大工委主任赵小伟组织召开便民服务中心“一把手走流程”工作推进会,就各项工作进行部署。

在走完各项流程后,赵小伟就如何优化工作流程、提高服务水平等方面与工作人员进行交流探讨,并提出:一是优化流程重效率。各窗口单位要以“方便群众、方便企业、方便发展”为宗旨,对办事流程进一步梳理,能减则减、能压则压、能优则优。二是为民服务强意识。窗口工作人员要不断提高自身业务能力和协调处置能力,针对审批过程中的热点、焦点问题,积极做好相关政策解读和答疑,打通服务群众的“最后一公里”。三是政务网办再升级。要加强网上政务大厅建设,让数据多跑路,百姓少跑腿,最好不跑腿。

会后,石佛办事处党工委书记赵明远走进便民服务大厅,就测温扫码、窗口受理、现场咨询等社保办理环境进行亲身体验,“一网通办、一次办成”,查遗补漏、优化政务服务,树立真心实意服务企业、服务群众的良好形象,让群众实实在在感受到“一把手走流程”带来的新作为、新变化。

记者 孙庆辉 通讯员 王茜 文/图

双桥办事处 切实为群众、企业解难题、谋福祉

本报讯 为切实发挥“一把手”在优化营商环境中的头雁效应,不断提升政务服务质量和效率,9月23日上午,双桥办事处结合“我为群众办实事”实践活动,开展“一把手走流程”体验活动。体验过程中,双桥办事处党工委副书记、办事处主任方鼎以普通群众的身份走进双桥办事处便民服务中心,在社保综合业务窗口,采取“亲自办、陪同办”的方式,从事前咨询到表格填写,再到事项办结,走完全部流程。

随后,方鼎又以工作人员身份坐在咨询辅导席,为前来咨询居民医保业务的群众详细讲解该项业务受理条件、所需材料,并为群众讲解办理业务的详细流程,为群众提供全流程面对面的服务。结合体验过程和感受,方鼎提出,一是工作人员要真正树立以人民为中心的服务理念,持续优化服务,促进审批服务提质提速提效,促进营商环境持续优化,为群众办实事、办好事;二是要转变思路,加强培训,提高服务能力,在细节上找差距、补短板,将“一网通办”“最多跑一次”等服务承诺做细做实;三是持续改进工作作风,加强队伍建设,不断提升业务人员综合素质和服务质量,真正让群众感受到优化服务带来的变化,切实为群众、企业解难题、谋福祉。

记者 孙庆辉 通讯员 王永方