

权威发布

构筑镇村级便民政务服务“同心圆” 淄博高新区打造5分钟便民服务圈

8月10日,淄博市人民政府新闻办公室组织召开淄博高新区行政审批制度改革工作情况新闻发布会,邀请淄博高新区工委委员、管委会副主任郭忠全介绍高新区行政审批制度改革工作情况,并请淄博高新区四宝山街道办事处副主任王汉芳,淄博宝山生态科技园管理服务中心党委委员、副主任王清,淄博高新区中埠镇副镇长王尊,淄博高端装备及现代服务业产业园管理中心党委委员崔健回答记者提问。

郭忠全介绍,2023年以来,

淄博高新区以“打造全国高新区一流政务服务环境”目标定位,紧紧围绕淄博市委市政府“三提三争”工作部署,改革体制机制,优化靠前服务,推进行政审批制度改革,工业项目全生命周期“用地一件事”改革,作为全省唯一,入选中国发展改革报社2022年全国营商环境创新发展100个典型宣传推广案例;“一房一码”2.0版升级迭代,作为淄博唯一,入选山东省新型智慧城市“营商惠企”巡讲推广案例;“企业上市合法经营认定一件事”改革显实效,已累计服务企业30家,开具认定251件。

与此同时,淄博高新区还承接全市行政审批系统“政务服务进园区”试点工作。已在智能制造中心、高端装备中心等开设企业服务站及企业开办管家工作室6家,102项政务服务事项下沉园区,辐射园区(楼宇)5000余家企业,办理各类园区事项3000余件次;创新打造全市首家“政银+”e服务会客厅品牌。与银行网点业务结合,将审批事项打包下放,已与7家银行签订“政银+”协议。

淄博高新区致力于进一步提高群众就近办、掌上办、自助办水平,努力打造“5分钟便民服务圈”,构筑镇村级便民政务服务“同心圆”,将基层“帮办代办”送到群众家门口。

四宝山街道以“便民服务中心+便民服务站+网格帮办代办员”的方式,搭建起“1+39+N”的三级便民服务体系,切实提升辖区企业群众“更快办,更好办,一次办”的获得感和体验感。

宝山管理中心聚焦“五极五优”星级便民服务中心建设,

围绕暖心医保、温暖人社、帮办代办等高频服务事项,全力推进创新便民服务体系。

中埠镇开展“五合一政务服务窗口”创建,创新建设镇便民服务中心、村(社区)便民服务站、网格、微网格四级政务服务体系。

高端装备中心打造全区首个基层“24小时便民服务站”,为辖区群众提供7×24小时全天候不打烊政务服务,实现便民服务“零距离”。

如何持续优化基层便民服务?

“四问四答”看群众办事由“费心”变“舒心”

8月10日,在淄博市人民政府新闻办公室组织召开淄博高新区行政审批制度改革工作情况新闻发布会上,四宝山街道、宝山管理中心、中埠镇、高端装备中心就便民服务开展情况回答了记者提问。

问:四宝山街道网格化政务服务模式具体是如何落实的?

答:“四宝山街道辖区面积49.2平方公里,常住人口20余万人。立足于地大面广、市场主体多的实际,为及时回应群众政务服务诉求,探索推进网格化服务。”四宝山街道办事处副主任王汉芳说,街道主要通过组建网格帮办代办队伍和推广“掌上办”来实现。

四宝山街道辖区39个村居、社区划分为205个便民网格,整合网格员、社区工作者、公益岗人员、志愿者等力量,为每个网格配备帮办代办员,组成街道的“益家人·帮您办”帮办代办服务队,根据网格内群众需求,打造“群众点单我来办”的政务帮办代办模式。

四宝山街道现有帮办代办员276人,这支帮办队伍还在不断壮大。积极推广“掌上办”政务服务。在淄博高新区行政审

批服务局、淄博高新区人社中心、淄博高新区医保分局等部门的支持下,四宝山街道便民服务中心协同辖区39个村居便民服务站的工作人员通过爱山东APP、微信小程序梳理可直接办理的“掌上办”业务事项,编印“掌上办”业务指南,对网格帮办代办员常态化开展“掌上办”业务培训,通过手把手指导帮办以及线上线下多种宣传方式,引导群众通过“掌上办”足不出户办理简易业务。2023年以来,已集中组织掌上办业务培训3次,累计服务群众520余人次。

问:宝山管理中心着力构建了医保服务网,打造人社服务圈,接下来还会做些什么工作,让这些惠民便民服务落地落实?

答:“我们主要将三项举措落实好,精准解决群众关注的民生焦点。”宝山管理中心党委委员、副主任王清说,宝山管理中心在便民服务工作方面做到高质量拓网建站,在已建成6家村居医保服务站基础上,进一步完善村居便民服务基础设施,提升窗口工作人员业务技能,丰富公共服务事项承接目录,按照“提升一批,成熟一批,

培育一批”原则,在现有村级医保服务站、人社服务站基础上,实现区域覆盖、无缝衔接。

宝山管理中心做到高质量宣传推广,针对各项惠民政策的“碎片化”“适配性”以及老年群众、困难群众对政策难以掌握问题,宝山管理中心将坚持以小切口服务大政策,充分利用村居、社区帮办代办员扎根群众、贴近居民的定位优势,通过赶大集、进商铺、入户讲、宣传会等多种途径,推动政策集成、资源整合,聚沙成塔,扩大惠民政策受益面、知晓率。

宝山管理中心做到高质量服务提升,通过窗口前移、主动服务、提前告知等服务机制,全力推进惠民便民政策落地落实,让群众看得见、摸得着、用得上的便民好服务。在有条件村级便民服务站,为等候群众推出“一杯热茶”“一刻阅读”等各具特色的温馨服务。

问:中埠镇花大力气创建“五合一政务服务窗口”,建设四级政务服务体系,那么在确保体系运行、高效便民服务上有哪些监督促进措施?

答:“中埠镇便民服务中心以群众需求为出发点,以群众满意为落脚点,大力推行政务

服务全过程服务评价体系,建立“以评促改”长效机制。”中埠镇副镇长王尊回答说,中埠镇便民服务中心实行现场服务,“未办先评”,在中心服务窗口设置了电子评价器,办事群众从进入便民服务中心起,就可以对服务中心整体环境、志愿服务人员的工作态度、业务熟练度、业务办理时效等方面进行评价,按照办事群众的评价明确事项归属窗口,并安排专人负责跟进督促,实现评价建议“秒响应”,切实把评价体系转化为服务群众的具体成效。

中埠镇便民服务中心采取督促整改,“边办边评”,群众在办理业务过程中,随时可以对工作人员的工作态度、业务熟练度、业务办理时效等方面进行评价,按照办事群众的评价明确事项归属窗口,并安排专人负责跟进督促,实现评价建议“秒响应”,切实把评价体系转化为服务群众的具体成效。

中埠镇便民服务中心落实提质增效,“办后再评”。通过群众办结业务后做出的总体评价,分析群众对服务质量的意见建议,总结“好评”经验,聚焦“差评”问题,推动窗口工作人员提升服务意识,转变工作作风,夯实服务本领,形成办事群众与工作人员的良性互动,推动政务服务质效双提升。

问:高端装备中心为什么

要特别打造24小时便民服务站?建成后多少村居和群众能够受益?

答:“通过数字赋能完善基层便民服务,让数据多跑路,群众少跑腿。在农村便民服务工作方面推广智能化服务。”高端装备中心党委委员崔健说,高端装备中心于2020年6月正式划转到淄博先进制造业创新示范区,下辖63个村,总面积约90平方公里,共有2.4万户、常住人口7.5万人。为解决地域广、村居分散的问题,高端装备中心大力实施民生工程,强化责任担当、积极开展工作,把更高质量、更高效率、更加便捷、更加舒心的政务服务送到群众家门口,中心打造了全区首个基层“24小时便民服务站”。

高端装备中心以“便民、规范、高效”为出发点,打造“利民、便民、惠民”的“24小时便民服务站”,该站点的设立为周边的办事群众提供了极大的便利,有效实现了老百姓7×24小时全天候政务服务的便民新体验。驿站附近村居有8个,大约能为5000多名群众提供有力度、有速度、有温度的便民惠民服务。

本版稿件 大众日报淄博融媒体中心记者 张培

讲文明树新风 公益广告

大众日报
淄博融媒体中心
融媒大众 团结大众 服务大众

促进安全生产 责任重于泰山

安全生产 重于泰山

抓/好/安/全/生/产 促/进/经/济/发/展