我市推动"高效办成一件事"三项行政审批改革经验获全国殊荣——

推动"大提升

日前,在浙江衢州举办的2024首届政务 大厅高质量发展交流研讨会暨第五届政务服 务软实力经验交流会上,市行政审批服务管 理局"高效办成一件事"做法荣获"标准建设 基石奖",万荣县行政审批服务管理局"数字 政务门牌"做法荣获"数字赋能金钥匙奖",闻 喜县行政审批服务管理局"'三点'赋能一事 通办"做法荣获"线上线下融合标杆奖"。

近年来,我市行政审批部门聚焦惠企便 民目标,持续推动"四级帮办"服务体系建设, "商事登记全帮办服务规范"成为省级地方标 准;统筹推进新生儿出生"一件事"服务、" 手房转移登记及水电气热联动过户"成为便 民服务新高地;推动政务向基层延伸,数字赋 能打造"好运办·荣易办"政务服务品牌;持续 深化综窗改革、推动线上线下融合,全面提升 服务效能,以高效办好每一件政务服务"小事 项",实现群众、企业办事效能的"大提升"。

标准引领 服务更加升级

近年来,为方便企业办事、降低制度性交 易成本、增强企业获得感满意度,我市持续推 动"商事登记四级帮办服务"体系建设,对市 县乡村设置的707个商事登记帮办网点进行 提档升级,打造商事登记帮办服务1.0版、2.0 版、3.0版。2024年我市牵头制定的"商事登 记全帮办服务规范"成为省级地方标准。

以"企业之家"为例,2024年,市行政审批 服务管理局在该局大厅开设专区,探索打造 集"企业办事服务、企业商务服务、企业诉求 接待、惠企政策兑现"等多功能于一体的"企 业之家"。以"五化"建设为标准,即设施配置 便利化、帮办内容清单化、帮办队伍专业化、 运行管理规范化、创新服务多元化,为企业全 方位提供"耐心、热心、细心、暖心、舒心"的 "五心"服务。据统计,"企业之家"设立半年 来,每天约为企业和群众提供免费帮办服务 20余人次,与347户企业签署了涉企审批事 项全代办协议,为2977户企业提供政策法规 咨询答疑,为160户企业成功办理了涉企审批 事项帮代办服务,大大降低了企业办事成本, 提升了企业满意度。

不光是为企业服务,在为群众服务上,市 行政审批服务管理局也不断根据群众需求, 进行标准改革、服务创新。

在二手房交易过程中,烦琐的过户手续 一直是困扰群众的难题。以往,群众需要分 别前往不动产、税务以及水、气等多个部门办 理相关手续,耗费大量时间和精力,还常常因 材料不全或流程不清而"多头跑、反复跑"。

面对群众这一"急难愁盼"问题,市行政 审批服务管理局积极与供水、供气、供热企业 对接,通过精心部署数据专线、全力开发数据 接口、大力升级业务系统,成功打破了各部门 之间的数据壁垒;另一方面,依托省一窗受理 平台和市政务服务平台,规范办事材料,优化 办事流程,群众如今只需在不动产综合受理 窗口填写一次联动过户申请书,就能实现"一 窗办理、联动过户"

市民尚女士的经历就是最好的证明。为 了方便孩子上学,尚女士新购置了一套二手 房。近日,她怀着期待又略带担忧的心情来 到市行政审批服务管理局的不动产登记中心 窗口办理二手房转移登记业务。然而,当她 踏入市行政审批服务管理局时,却收获了意 外的惊喜。热情的"红马甲"工作人员主动上 前询问,了解情况后迅速引导她来到不动产 登记中心窗口。尚女士按照要求递上相关材 料,短短20多分钟,二手房转移登记业务就顺 利办完了。更令她欣喜的是,市行政审批服 务管理局的数据共享平台将其相关信息一并 推送至水、电、气、暖相关部门,为她省去了许 多烦琐的流程。

"之前听说办理过户手续麻烦,要跑好多 部门。没想到这次办理得这么顺利,真是太 好了!"尚女士难掩喜悦之情。

除了推动二手房交易"一窗办理、联动过 户",市行政审批服务管理局会同市卫生健康





委员会积极探索新生儿出生"一件事"服务的 集成改革之路。从2020年起,全市在盐湖区 率先开展"新生儿四证联办"试点,将新生儿 出生证、预防接种证、户口本、社保卡四个证 件的办理窗口前移至妇产机构,实现了"就近 办""一次办""网上办"。这一措施大大减少 了新生儿家庭办理证件的烦琐程度,提高了 办事效率和服务质量。

在此基础上,我市持续推动改革标准化、 规范化建设,形成新生儿出生"一件事"办理 流程及一次性告知清单,将新生儿出生证件 办理递交材料从10份减到3份、跑动次数最 少5次减到1次不用跑、流程环节从5个减到 1个、办理时限从20个工作日减到4个工作 日,最快当天就能办结。通过实现四个"全覆 -新生儿家庭全覆盖、医疗机构全覆 盖、办理窗口全覆盖、人员培训全覆盖,办件 数全省第一,让改革成果惠及更多人民群众。

数字赋能 服务更加便捷

近日,万荣县返乡大学生小杨惊喜地发 现,无论是街头的药店、商店,还是常逛的服 装店,甚至自家小区内,都张贴着同款二维码 门牌。出于好奇,小杨打开微信轻轻一扫,瞬 间,办理医师执业证、放射医疗工作人员证、 变更参保信息等个人办事所需的详细材料、 补充说明以及常见答疑一应俱全。"没想到家 乡的政务服务已经如此智能化、便捷化,真是 令人刮目相看!"小杨难掩激动之情。

这款二维码门牌,是万荣县行政审批服 务管理局去年推出的"好运办·荣易办"数字 政务门牌。该门牌旨在解决群众"不会办、去

哪办、怎么办"的难题,通过指尖办、就近办、帮 代办等方式,破解了过去群众在办事过程中遇 到的不会办、找不到、问不清、多次跑等堵点问 题,有效解决了群众身边的"办事难、办事慢、办 事繁"现象。

现在,群众只需扫描"好运办·荣易办"数字 政务门牌,即可随时随地获取所需办事信息、办 事流程、材料清单等,极大提升办事效率。

万荣县皇甫乡的吴丕生便是这款数字政务 门牌的众多受益者之一。近期,吴丕生打算办 理公共卫生许可证,正为如何准备材料和流程 犯愁时,通过扫描"好运办·荣易办"数字政务门 牌,他迅速找到了详细的办事攻略。按照攻略 准备好资料后,他前往皇甫乡便民服务大厅,在 工作人员的协助下,借助基层便民一体机,短短 几分钟内便拿到了崭新的公共卫生许可证。"现 在办事太方便了,不用来回折腾,省时又省力!" 吴不生满心欢喜地感慨道。

不仅如此,这款数字政务门牌还精心构建 了政务服务地图,为群众提供"精准指引"。万 荣县政务服务中心以及14个乡镇(街道)便民服 务中心的地址、咨询电话、精准位置导航全部收 录其中,编织起一张全方位、立体化的政务服务 网络。群众可依据自身需求,快速锁定就近办 理地点,大幅节省时间与精力。

为满足群众日益多样化的需求,"好运 办·荣易办"数字政务门牌还深度开发了多元 化功能,提供"个性化服务"。个人、企业常办 的175项事项被悉心整理收录,"怎么办""要什 么材料""有事请教"等功能模块一应俱全。点 击"怎么办",网上办理攻略一目了然;进入"要 什么材料",所需材料清单、办事流程、耗时等关 键信息清晰呈现;而"有事请教"模块更是贴心,

在线咨询帮办、视频教办服务随时待命,全方位 满足群众个性化办事诉求。

万荣县的王先生就曾亲身体验过这一"个 性化服务"。因异地医保报销问题,他扫描家门 口的数字政务门牌二维码发起在线咨询,很快 便得到了005号帮办代办员的迅速回应和细致

万荣县行政审批服务管理局的这一创新举 措,不仅让群众办事更加便捷高效,也推动了政 务服务的公开透明。下一步,万荣县行政审批 服务管理局将持续以提升企业群众服务满意度 为宗旨,不断创新改革举措,优化办事流程,提 高服务效率,不断践行"好运办·荣易办"政务服 务品牌内涵。

模式融合 服务更加高效

2024年12月27日,闻喜县桐城镇一家婚纱 影楼的经营者李小鹏,仅提供了营业执照正副 本和身份证原件等必要材料,就在帮办员马丁 丽的全程协助下,短短几分钟内便完成了营业 执照变更经营单位的业务办理。李小鹏惊讶地 说:"我本来以为今天得花费一上午的时间才能 办完这项业务,没想到这么快就办好了!"

近年来,闻喜县行政审批服务管理局以"高 效"作为立足点,致力于全面提升办事服务效 率。该局持续深化综窗改革,通过优化"综合受 理+帮办代办""AB岗"工作模式,精心调配窗口 工作人员,并实行"全能办事员制度"。同时,开 展了窗口冲突与预警、政务服务形象提升等业 务培训,不断提升窗口工作人员的业务水平和 服务能力。这些措施的实施,使得综窗改革取 得了显著成效:前台受理窗口压缩了41%,人均 等候时间减少了50%,日均办件量提升了30%以

据介绍,该局将"综合受理"和"帮办代办" 两种模式有效融合,既解决了帮办代办人员只 能提供基础性咨询引导的问题,又大大节约了 办事时间。现在,窗口工作人员对业务办理流 程和标准非常熟悉,既能高效办理业务,又能够 胜任"帮办代办"这一岗位。

除了在日常服务中不断创新外,闻喜县行 政审批服务管理局还积极深入企业一线,开展 入企服务,延伸政务服务链条,加快推进"坐等 审批"向"上门服务"转变。

2024年10月15日,闻喜县行政审批服务管 理局建设工程股的工作人员来到一家企业,通 过近距离交流了解到该企业因项目长时间未完 工,无法提供个别人员证件,导致施工许可证无 法办理。得知这一情况后,该局立即启动了"容 缺受理"机制,先行受理了企业的施工许可证核 发业务,待后续补齐证件后再发放证书。这一 举措让该企业负责人李经理感激不已:"我们原 本以为这个证办不下来了,没想到工作人员给 我们开了'绿灯',先行受理了我们的申请。我 们会尽快补齐证件,争取早日拿到施工许可

此外,闻喜县行政审批服务管理局推行沉 浸式政务体验,在政务服务大厅广泛开展"我陪 群众走流程""政务服务体验员"活动,通过亲自 陪同群众办理业务,深入了解群众在办事过程 中遇到的困难和问题,查找政务服务流程中可 能存在的瓶颈和障碍,并针对性地改进和优化 政务服务,提高服务效率。同时,该局还积极探 索发展政务服务"一件事·跨域一次办"。该局 与山东省平原县签订合作协议,在政务服务"跨 域通办"合作的基础上,推动更多领域、更大范 围的高频"一件事"实现异地办理。目前,已公 布首批29项政务服务"一件事·跨域一次办"场 景清单,并实施动态调整机制。在政务服务大 厅设立"一件事·跨域一次办"专区,为申请人跨 区域办理"一件事"提供便利,实现异地"一件 事"业务"一次办好"。

下一步,我市行政审批部门将坚持以提高 群众满意度为工作着力点,以推进"高效办成一 件事"为牵引,以政务服务提升为目标,坚持制 度创新、数字赋能"双轮驱动",形成高效的便民 利企政务服务体系,以优质高效的服务,助力营 商环境持续优化升级。

∭ 资 讯

盐湖区就业服务中心 开展惠企政策指导

本报讯(记者 乔 植)为扎实推进巩 固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接, 有效促进困难群众高质量就业,保障困难群 众温暖过冬,近日,盐湖区就业服务中心联 合解州镇、席张乡就业服务站,对辖区就业 帮扶车间开展惠企政策"一对一"指导,助 力企业快速、精准享受政策红利, 提振企业

活动当天,该中心工作人员先后到盐湖 区昌圣祥面食专业合作社和盐湖区席张乡建 森木板厂,通过"面对面""一对一"讲解 的方式,为企业详细介绍小微企业一次性吸 纳就业补贴、就业见习补贴、创业担保贷款 等政策,为企业答疑解惑,确保就业创业惠 企政策"应知尽知、应享尽享"。

下一步,盐湖区就业服务中心将持续开 展就业创业政策宣传,主动服务企业发展, 将就业创业政策送上门,不断提升各类群体 对就业创业政策的知晓率, 让政策红利惠及 更多的企业和群众,有效促进各类群体高质 量充分就业。

绛县市场监管局 开展药品安全业务培训

本报讯 为进一步加强基层药品安全监 管网络建设,提升基层药品安全监管水平, 将"药品安全协管员、信息员"的监督作用 落到实处,近日,绛县市场监管局开展全县 药品安全协管员、信息员业务培训。

培训对药品安全"两员"工作职责、药 械化基础知识进行解读,宣贯学习了《药品 经营和使用质量监督管理办法》《医疗器械 监督管理条例》《化妆品监督管理条例》等 内容,帮助药品安全"两员"熟悉掌握工作 流程及日常操作技能,有效提高了对药械化 的监管能力。培训要求"两员"要严守工作 纪律,认真履职尽责,充分发挥"前沿哨 兵"作用,加强工作协调配合,合力抓实药 械化安全工作。

下一步,绛县市场监管局将持续加强药 品安全宣传、定期检查等工作,确保基层药 品安全监管网格化落地落实,建立健全"药 品安全协管员、信息员"队伍,提升基层药 品安全治理能力。

闻喜县妇联 组织家政服务培训

本报讯(记者 魏 濛)近日,闻喜县 妇联开展了两期"家政服务进社区"活动, 组织爱月佳月嫂中心、妈咪乐家政服务有限 公司讲师为居民授课,共计130余人参加活

培训期间, 讲师们通过生动示范、案例 分析、小组讨论、现场实操等方式,围绕育 儿、护老等相关知识进行详细讲解,让参训 学员了解如何科学育儿、正确护理。培训内 容实用性强, 学员们不仅掌握了专业知识, 还提升了自己的综合能力,能够在日常生活 中灵活运用所学技能, 也为妇女就业创收提 供更多的想法和思路。培训结束, 该县妇联 工作人员还发放"护苗"成长宣传彩页等宣 传资料,旨在携手共筑防性侵"防火墙", 保护孩子免受伤害,守护孩子健康平安成

下一步, 闻喜县妇联将充分发挥妇联组 织桥梁纽带作用,积极推动家政服务和妇女 工作互融互促。同时,将继续深入探索服务 妇女灵活就业的新方法、新路径,不断创新 工作模式,为妇女同胞提供更加广阔的就业 平台和更多元化的就业机会。

本版责编 王月文

校对 李楠 美编 冯潇楠

市热力有限公司推出"1+4"服务新模式。

"暖气片不热我应该找谁?"

"我家分水器上边热下边冰凉怎么回 "地暖进水热、回水凉,怎么解决?"

问题?"

"第一组暖和,越往后温度越低,是啥

这些均是抖音用户在市热力有限公司的 抖音直播间"运城供热"公屏上提出的疑 问,2024年市热力有限公司创新服务模式 开通供热直播服务,在抖音、视频号进行直 播实时受理用户反馈、科普供热相关知识, 该供热直播服务与市热力有限公司在市政务 大厅设立的供热服务窗口、在12345投诉受 理中心设立的供热专席、本公司的投诉热 线、信访专线等共同构成该公司线上线下联 动的"1+4"服务新模式。这一服务新模式 有效收集了群众意见,有助于市热力有限公 司及时了解群众所需所盼,为保障群众温暖

过冬提供有力支撑。 据悉, 市热力有限公司的供热直播每天

本报记者 两场,上午场次直播时间为9时至12时,下 午场次直播时间为15时至18时,根据该公 司智慧供热平台反馈的相关参数,直播时长 会有所变动,在直播过程中,该公司会实时 受理用户反馈, 若是常见问题会当即指导用 户解决,如果是非常见问题则会组织专人及 时上门处理,并会对典型问题的受理处置过 程进行直播。市热力有限公司的供热直播 2024年11月9日正式开播, 自开播以来共 跟踪办理用户反馈60余件、开展入户服务 12次、线上实时答疑并解决问题300余个。 除了创新线上直播平台外,该公司的线下反 馈渠道中的12345投诉供热专席也增加了电 话数量。截至目前,该公司"线上+线下" 共受理用户诉求近7000千件,上门服务 1300余户,处置率100%,好评率达98%。

吴 娜

"景胜中学旁边宝鼎大厦,晚上室内温 度有16摄氏度左右,冷得不行,麻烦找人 来看看。""好的,这边帮您记录下问题。也 可以提供电话号码,将有专员与您联系 哦。"这是市热力有限公司的抖音号"运城

供热"后台与用热用户的聊天记录,自该公 司开通供热直播服务以来,类似的聊天记录 变得常见。"供热直播服务已经成为用户与 我们公司沟通的桥梁,不仅让我们更好地了 解群众的需求,也为用户了解科学用热知 识、供热法律法规、公司相关政策提供了平 台。"市热力有限公司的相关负责人谢秀峰 说道,"我们的直播间里不仅有咱运城的用 户来反馈提问,还会有其他省份的用热群众 来直播间询问供暖有关的问题, 让我感觉这 个供热直播服务真是一个好举措, 开通很有 必要也很有效。同时,我们公司还实行24 小时带班制,全天候关注供热系统的运行, 确保线下也能及时为群众解决问题。"

"愿你三冬暖、愿你春不寒"是人与人 之间最朴实的祝愿,更是人们最朴素的期 盼。市热力有限公司创新群众反馈渠道,提 出"1+4"服务新模式,提升服务水平,正 是该公司倾听群众呼声、解决群众用热"急 难愁盼"问题、确保群众温暖安全过冬的生 动实践。



▲2024年12月29日,稷山县一护理院举

办元旦联欢会。

此次活动由稷山县文化馆、稷王合唱团 联合主办,近30个歌曲、舞蹈、朗诵、器乐、戏 曲等节目轮番上演,为老人们送上了一场视

听盛宴。老人们陶醉其中,感受着艺术的魅力和 社会的关爱。此次活动不仅弘扬了中华民族尊 老敬老的传统美德,也让更多人关注到老年群体 的精神需求,让敬老院洋溢着温馨与欢乐

特约摄影 史云平 摄