

提升运城“舒适度”

永济市行政审批服务管理局——

“直播带策”赋能 “云端帮办”惠民

□记者 祁克宁 樊慧敏 文图

时代在进步，政府为民服务的模式也在不断创新。近年来，随着政府优化营商环境的力度持续增强，我市各级政务服务部门不断优化服务模式、提高服务效能，着力为人民群众提供更加优质便捷高效的政务服务。永济市行政审批服务管理局创新推出的“直播带策+云端帮办”模式，就是其中的典型范例之一。

“直播带策”带的是哪些内容？“云端帮办”机制如何高效运转？在这种新模式下，群众能享受到哪些便利？3月31日，记者走进永济市政务服务大厅进行探访。

“直播带策” 政务服务“零距离”

“各位朋友大家好，欢迎来到‘永心办’政务服务云直播，大家有什么问题可以发表在评论区，我们会一一解答……”3月31日上午9时，在永济市政务服务大厅内，“永心办”政务服务云直播在抖音平台准时开播。

“神潭大峡谷附近个体营业执照到哪里办？”“您好，个体营业执照需要到您所在的乡镇街道进行办理。”直播间主播当即给出了答复。

这样的直播互动答疑模式，如今已成为该中心一项重要的日常工作。

自去年4月23日开始，每个工作日上午9时至11时，该中心的“永心办”政务服务云直播都会准时开播。主播以“直播带策”这种直观便捷的形式，用通俗生动的语言表达，将政务大厅所有派驻单位的相关政策、信息、办事指南等传递到企业和群众中，不仅满足了广大市民不出家门就能获取政务服务信息的需求，还有效提高了政务服务效率和水平。

今年3月，该中心收到了网友“坚如磐石”邮寄的“政务服务新典范 便民服务暖心田”锦旗。随锦旗一同到来的，还有该网友发来的一封感谢信，字里行间透露着对该中心直播间工作人员的赞许和感激。

该网友是一名在外务工的永济市民，由于对政府的一些相关政策和办事流程不太了解，便抱着试一试的心态，来到该中心政务直播间寻求帮助。在主播的耐心解答和引导下，该网友顺利办理了医保缴纳、结婚证补办等多项业务，并深切地感受到了来自政府的关怀和温暖。

像这样的暖心互动，在该中心的政务直播间里每天都会发生。据统计，在当天上午直播过程中，主播共解答群众关于医保、社保卡、农机过户、养老、公积金等方面问题25个，直播间浏览量1815次。

据介绍，自去年开播以来，该中心共进行各类直播248场，视频总浏览量达85万余次，其中开展税务、公积金、社保医保等专场直播20场。直播答疑内容涉及部门20余个，宣传解读各类政策2800余次，内容涵盖税务、不动产、医保、养老、就业等方面具体事项100余项，有效畅通了政企互动、政民互动的渠道，降低了企业和群众了解掌握相关政策和办事流程的学习成本。



▲政务直播现场



▲查看直播问题台账



▲宣传帆布袋

“云端帮办” 急难愁盼及时解

面对面的“直播带策”为企业和群众送去了公开、透明的政务信息，“云端帮办”则变“坐等审批”为“主动帮办”，通过后台小助手及线下的“红绶带”志愿服务团队提供的全流程跟踪帮办服务，帮助许多市民解决了急难愁盼问题。

永济市民郝女士于去年9月在长治市屯留区登记注册了一家面馆，面馆因经营不善关闭后，她便回到永济市发展。无意中在该中心政务直播间听到关于个体工商户注销业务的相关内容，郝女士想起自己在外地注册的营业执照没有注销，便尝试在直播间咨询营业执照

异地注销的办理流程。

了解到这一情况后，直播间“政务小蜜蜂”帮办人员立即私信郝女士了解具体情况，并联系相关业务股室开展“全省通办”。经过工作人员全程跟踪帮办，郝女士的异地个体营业执照注销手续当天便顺利办结。

网友“zhizu”也曾在直播间工作人员的帮助下解燃眉之急。在一次直播过程中，该网友通过弹幕向工作人员求助：“预约支取现金30万元，银行电话打不进去，有点着急。”

了解到该网友的紧急需求后，直播间的“政务小助手”立即联系了大厅银行负责人。在“政务小助手”和银行工作人员的帮助协调下，该网友顺利与其他网点取得了联系，并省去了预约流程，成功支取现金。

在近一年的直播中，像这样的“云端帮办”事例不胜枚举。自开播以来，直播间工作人员共在线帮助群众解决问题3599件，全程跟踪督办解决群众疑难问题55件。

“在直播过程中，帮办人员会根据群众提出的具体事项，对问题进行在线认领、督办、反馈。同时，后台小助手会针对群众的具体问题，将一次性告知清单发给群众。面对较为复杂的问题或业务，工作人员还会单独出一期导办小视频，帮助群众全方位了解办事流程，有效提高办事服务的精准度和一次办成率，实现‘数据多跑路，群众少跑腿’。”永济市行政审批服务管理局党组成员、政务服务中心主任张晓京说。

推广提升 增强发展“新动能”

线上直播平台不仅是为群众普及政策、解决问题的窗口，也可以充当对外展示形象、宣传推广的媒介。为充分利用好这一渠道，该中心始终坚持以人民为中心的工作理念，在工作过程中不断提升改进，真正让政务服务“直”面群众、“播”出民意，用心用情用力解决企业群众“办事难、办事慢、办事繁”难题，进一步叫响“好运办·永心办”政务服务品牌，不断提升群众的获得感、幸福感和安全感。

首先，不断深化政务直播“帮办代办”功能，通过线上咨询答疑、及时跟踪帮办、后续回访反馈等，解锁多种帮办方式，全面减少群众跑腿次数，提高政务服务效率。

其次，持续丰富直播内容，统计大厅各窗口的高频办理事项，根据群众的关注度进行业务拓展，探索其他部门相关业务专场和多场景户外直播等，在政策解读、帮办代办等方面给予全面保障。

此外，加大宣传推广力度，在发放宣传手册、赠送帆布袋等线下宣传手段的基础上，丰富宣传载体，拓宽宣传渠道，充分利用微信公众号、抖音视频号等线上宣传媒介，扩大宣传范围，拓展宣传渠道，让更多群众知晓政务直播这一渠道，通过直播间进行政策咨询、业务办理等，真正实现“政务一点不远，服务就在身边”。

在帮助企业和群众解决实际问题的同时，该中心还聚焦“加快转型、振兴崛起，建设宜产宜业宜居幸福永济”发展目标，主动担当、积极作为，探索通过政务服务云直播平台，定期宣传永济市的资源禀赋、区位优势、文旅亮点、特色农产品、招商引资政策等，不断扩大永济市的知名度和影响力，为转型崛起增添动能。

为民服务只有进行时，没有完成时。张晓京表示，下一步，该中心将以平台建设为抓手，在做好政策和办事流程宣传解读及帮办代办工作的基础上，持续探索文旅招商、助农惠农等直播专场，让惠企利民政策变得更加看得见、摸得着、信得过，让企业群众办事“最多跑一次”，努力营造风清气正一流营商环境，全力争当建设“一城两区三门户”排头兵。