



小窗口大文明

“透过窗口看合肥文明”
大型融媒体特刊



“进一个门，找一个人，办所有事”

合肥瑶海区政务服务中心：打通服务群众“最后一公里”



政务服务大厅内部



政务服务大厅外观



12345进社区

走进修葺一新的合肥市瑶海区政务服务中心，充满和谐感的现代气息扑面而来。原木色调的圆弧形服务台，明亮整洁的大厅，清晰的电子大屏，面带笑容的工作人员，秩序井然的办事群众……无一不让人心旷神怡。2月13日，这座6400平方米的现代化政务服务中心正式启用，瑶海区市民可以在这里“一站式”办理各种行政许可事项，“门难进、事难办、脸难看”的沉痾，在这里不复存在。

■ 解琛 鞠连涛 记者 李皖婷 文/图

从14.5%到90.36% 带给市民更多方便

据瑶海区政协副主席、政务服务中心主任李焰红介绍，瑶海区政务服务中心新址建设从2014年10月份提出需求论证，2015年5月最终确定选址并开始施工建设，2017年2月13日正式运行。位于郎溪路与长临路交口东南角的新址建筑面积6400平方米，包括公安分局瑶海分局等在内的19家区政府有关部门及驻区单位入驻中心。设置服务窗口72个，前台受理工作人员52人，后台审批人员51人。涉及到行政审批(服务)事项174项，其中行政审批75项，行政确认22项，行政给付25项，其他权力52项。

目前具有行政审批权的区直部门全部入驻，行政审批与入驻率由原来的14.5%提高到现在的90.36%，预计年办件量达40万件。

社会保障、退休手续、户籍变更、婚姻登记、身份证办理、护照等出入境业务……都可以在新的瑶海区政务服务中心“一站式”办理。2月13日启用当天两小时内，公安服务窗口已办理超500件群众业务。

“搬迁前我们只有11个服务窗口，17名工作人员，办公面积350平方米，月办件量约8000件，只有8个区直单位入驻，涉及到26个行政审批(服务)事项，其中只有8项行政审批，老百姓办事要跑好几个地方，确实不方便。”瑶海区政务服务中心常务副主任陆翊对此深有感触。如今的政务服务中心，平均每天办理各类行政审批(服务)事项1200件，同比去年增长80%，政务服务效能提升显著。

“政务服务的转变，是区委、区政府主动作为的体

现。”陆翊说，政务服务中心会紧紧扭住转变政府职能这个牛鼻子，以人民为中心的发展思想，进一步丰富服务内容、完善服务举措、提高服务水平，努力为群众提供更多优质、高效、便捷的公共服务，不断满足人民群众多层次、多样化的实际需求。

签订诚信承诺书 打通服务群众“最后一公里”

“一站式”服务大厅并不只是说说而已。瑶海区政务服务中心对19家入驻单位定岗定责，实施首席代表负责制，每天定时召开首席代表例会，及时解决服务窗口及办事群众遇到的难题。

中心构建了包括叫号系统、查询系统、监控系统线上服务平台等在内的智能化系统，以微信和区直部门业务网络平台等软件，实现线上咨询、查询、预约、投诉申报和现场办理相结合的服务模式，打通服务群众的“最后一公里”。

群众来办事，不清楚办事流程该咋办？中心对所有入驻的行政审批(服务)项目，编制细化服务指南，列明流程及设定依据、申请条件、申请材料、基本流程、审批时限、注意事项等内容，方便群众查询和获取。对政务中心各种要素制作了标牌、标识，悬挂清晰醒目。

不仅如此，每个楼层都配备了导引员，等候区配备了舒适的座椅，设置人性化的填单区、洽谈区。配备足量的项目审批叫号系统、查询系统触摸屏，电子屏幕滚动播放叫号服务。一楼设有总服务台，为群众实施无偿咨询、帮办代办。对户籍办理、婚姻登记等五类服务事项，实施全免费材料复印。

“政务服务标准化是将标准化的理念、原理、原则、方法引入到行政管理服务部门，从而实现规范管理，做到‘岗岗有标准规范，人人按标准履职’，使每个工作人员言行有规范、办事有程序、操作有原则、服务有方向，让办事群众和企业享受到更加快捷、优质、高效的服务。”李焰红表示，中心不但制定了《政务服务窗口工作管理暂行办法》，以管理考核促规范建设，还从诚实守信、廉洁自律、依法行政、规范服务、高效便民、创新发展六个方面，制定了《诚信为民服务公开承诺书》，在政务大厅全面公开，以诚信签名的形式，全体窗口服务人员向广大市民及服务对象做出庄严承诺。

此外，中心还与区纪委监委设立联合督察办公室，以日常巡查和重点督办相结合的方法开展督察工作。并配备智能化的监控系统，对各服务窗口办理进行全程监督。

成立全市首个“热线办” 百姓难题“一网打尽”

“共有42人次反映云河湾、皇马花园、南都云庭小区等物业公司管理服务标准不高，对小区内损坏的

设施不能及时维修且卫生清扫不彻底，请相关部门给予协调解决；共有37人次反映在恒福花园、东苑新村、长淮新村等小区部分业主私设地锁，不仅影响出行，而且还占用公共停车资源，群众要求有关部门进行拆除……”

这是一份“瑶海热线热点难点问题”专报，由瑶海区政务服务中心热线办公室编报。每个月，热线办公室都会编报一份这样的专报报送相关职能部门。

瑶海区政务服务中心热线办公室是合肥市首个县(区)级服务热线电话办公室。在此之前，热线办的工作人员大多是“兼职”的，往往手头还有其他工作要做，很难全身心投入其中。2015年10月，热线办公室正式成立，解决了3位工作人员的编制问题，从“兼职”变为“专职”，又从社会上招聘了两名工作人员，24小时值班处理投诉，更好地为群众服务。

除此之外，热线办公室还在全市率先实现县区级政府网络问政市区对接。凡群众在市、区政府网站的留言、咨询、投诉等一律由该系统自动链接至合肥12345政务服务直通车平台，按市长热线投诉信件等同对待，工作人员逐一完成首例、办理、反馈、回访等7个环节，办理完毕后系统方认可办结。

热线办公室还经常举行“12345政务服务直通车进社区”，让群众的问题反映在“家门口”，解决在“家门口”，提升解决问题的效率，提高群众满意度。

未来将打造 “永不关门”的政务服务大厅

据陆翊介绍，下一步中心将以“智慧政务”为目标，以“智能政务大厅”为载体，推进行政审批、公共服务事项网上运行和办理，实施“互联网+瑶海服务”工程，使政府公共服务从被动提供，向个性化、定制化的主动推送服务转型。

“这一平台建设主要包括网上虚拟大厅、网上办事大厅、审批业务工作平台、电子监察系统、政务服务大数据决策分析系统等五个部分，相关的论证及设计方案正在实施当中。”陆翊表示，“互联网+瑶海服务”这一平台建设的最终目标，就是打造“永不关门”的政务服务大厅。政务服务中心是全区及驻区单位行政审批项目办理的“集中营”，每年按照国务院、省市政府的要求，对行政审批事项实行动态管理，做好取消和下放行政审批事项的“放管服”承接工作，还预留了14个综合窗口，未来也将不断提高区本级审批事项和审批资源集中度，实现窗口按时办结率100%的改革目标。

与此同时，中心还将进一步明晰服务需求，完善服务模块功能，加快与省市相关业务部门数据对接与智能化建设进度，实现全区不同部门、不同层级之间网络互联互通、数据交换、信息共享和业务协同，逐步推进网上咨询、申报、审批和查询，构建全区上下联动、横向互通、层级清晰、覆盖城乡的政务服务体系，更好地服务群众。