

践行以人民为中心的发展思想 推进政务服务多元化发展

2019年1月30日,整合市政务服务中心、市信息办等部门职能,组建全省首家揭牌运行的市级数据资源管理局,加挂市政务服务管理局牌子。政务服务中心作为展示政府形象、服务群众的窗口,始终秉持“便民、高效、廉洁、规范”的宗旨,坚持“创新为纲、效率为魂、服务为本”的理念,以争创全国一流政务服务为目标,推进四轮“两集中、两到位”改革,开展八轮行政审批流程再造活动,连续六年开展对标赶超行动,通过国家级政务服务标准化试点工作,积极推进“互联网+政务服务”,深化线上线下融合发展,不断为企业和群众提供更加优质、高效的政务服务。



完善服务方式 服务事项“网上办”

安徽政务服务网滁州厅共上线市县350个部门近11.95万项政务服务事项,事项网办率达100%。“一网通办”事项达99.5%。截至目前通过网上办理审批服务事项510万件,其中即办件330万件,占比64.7%,满意率达100%。基本实现企业和群众办事少跑腿甚至“零跑腿”。在房产服务上,在全省率先实现不动产登记、契税缴纳、公积金业务网上办理,目前,在线办理契税缴纳1600多笔,累计入库税款逾1500余万元。通过数据全流程交换,在线完成身份信息、网签合同、婚姻状况等数据分析比对,实现契税征缴、不动产登记“全程网办”,“互联网+政务服务”与群众生活越来越密不可分,进一步提升了群众的满意度获得感。



丰富服务形式 政务服务“指尖办”

高质量建设“皖事通·慧滁州”APP移动服务平台,实现我市政务服务从“窗口办”“电脑办”到“掌上办”“指尖办”的跨越。在全省率先完成“慧滁州”APP全部服务功能整体迁移至“皖事通”并改版升级,依托市电子政务数据中心49.91亿条政务数据资源,整合省、市应用功能,上线为市民提供各类生活资讯、政务服务、住房服务、教育考试、全民创建、医疗健康和劳动保障等18大类267项便民服务项目。“皖事通·慧滁州”APP上线以来为民服务成效显著,已完成实名认证注册102.4万,注册用户占全市常住人口25%,服务群众266万人次。目前,社保查询、我的医保、我的公积金和中考查分等5个服务点击量超过10万人次;电子社保卡功能自上线以来实现医保看病买药扫码支付累计次数达46500余人次;通过教育缴费功能累计缴费人数17544人;公积金查询支取、便民电话、车辆查询、导医服务和预约挂号等24个服务点击量超过2万人次,日均下载量约650人次,注册量约1200人次,服务点击量约5800人次。“皖事通·慧滁州”APP已成为便利滁州市企业和群众办事的“掌上宝”。

优化服务供给 政务服务“智慧办”

深入推进“慧办事、慧审批、慧监管”,打造智慧政务新模式。以全程网办、“办好一件事”、跨市通办三个专项行动为着力点,各部门齐心协力,攻坚克难,按时完成省下达的建设任务,实现649事项全程网办和58个“一件事”网上联办。

完善平台功能 政务服务“科学办”

强化规划统筹,完成我市各级政务服务平台政务服务事项管理系统2.0版本整体升级。依据国办最新标准,完成全市13万个实施清单的标准化改造,全面对接国家政务服务平台。根据省统一部署,完成政务服务门户迭代升级,上线智能搜索和智能客服,接入“好差评”办事评价体系,推出场景式和特色服务模块,做到了服务更智能、办事更快捷、评价更科学。

推进区域协同 政务服务“异地办”

根据国务院办公厅关于长三角地区政务服务“一网通办”试点工作要求,积极推进长三角政务服务跨市通办,打造线上专栏和线下专窗办事双通道。自2019年5月22日起,包括滁州市在内的“一市三省”(沪苏浙皖)18个城市51项政务服务事项实现了“跨区域通办”;完成8个县(市、区)、中新苏滁高新区线下专窗开设,服务覆盖面进一步扩大。

打造“智能卡” 便民服务“一码办”

积极推进以人社电子社保卡为智能卡的建设工作。2019年3月,“皖事通·慧滁州”APP与全国社保卡服务平台完成对接,凭借手机二维码,即可完成医院挂号、就诊和缴费等程序。通过与人社、医保部门对接,电子社保卡可以在市区337家药店、诊所实现电子社保卡一码结算。同时在交通出行领域,我局联合市公交公司、市人社局在“皖事通·慧滁州”APP完成电子社保卡扫码乘车功能的开发测试。



办事不“打烊” 服务事项“自助办”

市政务服务中心建成24小时自助服务区投入使用。自助服务区总面积约90平方米,共进驻7个部门15台自助设备,每台设备两侧具有设备功能简介和操作流程。自助服务区实行365天全天候“不打烊”的政务服务,填补了办公时间外的服务盲点,在非工作时间和节假日期间,为群众提供一条方便、快捷的办事渠道。

开好“一扇门” 政务服务“就近办”

持续推进“两集中、两到位”改革,推进事项进中心、人员授权进窗口,实行一名领导分管、一个科室承办、一枚印章审批的“三个一制度”,让群众“只进一扇门、办成所有事”。截至目前,市级政务服务中心审批服务事项进驻率由83.41%提升至92.8%。除对场地有特殊要求的事项外,市、县(市、区)、乡镇(街道)、村(社区)四级政务服务事项全部进驻政务服务中心(大厅)集中办理。同时,按照“市级指导、县级主抓”方式,构

建覆盖市、县、乡、村四级的实体大厅服务体系,8个县市区及2个经济功能区全部建成政务服务中心,全市108个乡镇、街道全部建成为民服务中心,1203个行政村(社区)建立综合服务中心或为民服务代理点。有人、有窗、有网、能办事,有效解决了基层政务服务工作的“最先一公里”和“最后一公里”问题。



推行“一窗办” 政务服务“集成办”

按照“前台综合受理、后台分类办理”模式,在全省率先推出“全能岗”服务新模式,打破部门内部岗位分工,推进全柜员服务,实行业务“一窗”通办。进驻市级政务服务中心54家单位中有52家实现全能办件,占96.2%。全省率先将车辆购置税业务整体迁移至市车管所,5月20日起,新车入户已实现在车管所窗口缴税上牌“一站式”办理。

做好“一次跑” 政务服务“快速办”

一是“减证便民”向纵深拓展。全面清理政务服务事项所需的申请材料,最大限度精简材料。51家市直部门梳理申请材料9336项,直接取消或者落实部分证明事项告知承诺制工作事项共5903项,实现企业和群众到政府办事提供的材料减少63.23%,缩短了办事时限,提高了群众办事便捷度。二是精简环节“再减负”。在企业准入方面,将企业开办环节精简为设立登记、公章刻制、发票申领3个环节并实现“全程网办”,平均办理时限缩至1个工作日。在基建审批方面,构建联合审批平台,细化审批流程、简化审批条件,申请材料精简比例达30%。工程建设项目从土地摘牌至取得施工许可证审批时限压缩至31天。在不动产交易方面,在省政务服务网滁州分厅开辟“不动产交易”专栏,实现不动产交易“全程网办”,办理时限由原来5-10个工作日缩减至3-5个工作日。

狠抓作风 政务服务“规矩办”

2019年持续推进“互联网+政务服务”“智慧政务”等工作,先后开展“严规矩、强监督、转作风”集中整治形式主义官僚主义专项行动,整治冷硬横推和漠视侵害群众利益等专项整治工作。坚持“学、查、改、立”一体推进,结合日常巡查、定点督查、效能监察等,发现问题,解决问题,重点整治服务过程中存在的规范、不高效及“冷硬横推”的问题,通过严肃窗口作风把深化审批服务便民化落到实处,切实做到规矩严在经常、作风转在实处,用具体服务成效赢得群众的认可。开展民主评议党员、“双星双评”和红旗窗口、窗口先进工作者、文明窗口、服务之星、微笑大使评选表彰工作,通过网站、报纸、中心大屏等广泛宣传,充分发挥先进的引领作用,进一步激励员工的工作热情,在局机关及各窗口形成学先进、立作风、比服务、当表率的良好氛围。



滁州日报社广告中心合作热线



0550-2175666
0550-2175600
15755009999

天长办事处 简主任 13955097038

