

岛城疏解便民服务“百项堵点”工作成效显著

“一事跑多窗”变“一窗全搞定”

**群众办事
百项堵点
疏解行动**

同呼吸、共命运、心连心，永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标。2018年4月以来，青岛市全面实施“群众办事百项堵点疏解行动”，对5个批次100项群众办事堵点问题进行逐项疏解落实，取得了初步成效。孩子上学还难不难、群众办事门槛儿还高不高……自本报开通专栏聚焦群众办事百项堵点疏解行动以来，引来广大市民的广泛关注。本报将持续报道，看看政府如何站在百姓的角度上办实在事儿，办贴心事儿。

■市南区

18部门400多事项“无差别受理”

□半岛记者 李晓哲 报道

本报1月8日讯 市南区认真解决群众办事百项堵点，通过信息资源共享、社区就近办、网上办、自助办、帮办代办等举措，让群众办事少跑腿、少跑窗口、随时可办并精简申报材料。

市南区推进信息资源共享，解决群众办事反复填表、申报材料繁多的堵点。通过跨部门跨层级信息资源共享，进一步提高群众办事效率、精简申报材料。例如，对群众办事百项堵点中多次提到的“去不同窗口办业务需重复提交身份证复印件”“办理各类生产许可证时，反复提供企业的营业执照复印件”堵点，通过在审批业务系统中推进信息资源共享，办事窗口工作人员通过系统自动查询身份证信息、营业执照信息，不再需要群众复印。对“到政府办事，每次都要在各种表格间重复填写姓名、性别、身份证号、地址等个人信息”堵点，通过信息资源共享，在审批业务系统中自动填入相关信息，不再需要群众重复填写。对“企业到政府部门办事，经常需要提供市场监管部门盖章的企业章程等登记档案”等申报材料繁多堵点，通过信息资源共享，窗口工作人员在线调阅比对企业章程，不再需要群众提供市场监管部门盖章的企业章程等登记档案。

推进社区“就近办”、“网上办”，解决群众办事到社区、街道多次跑腿的堵点。市南区通过取消全部10个街道政务服务大厅，将其承担的政务服务事项下沉到50个社区工作站，实现居民在家门口方便快捷地办事。例如，群众办事百项堵点中“办理生育登记需要分别到村居、镇街两级政务服务大厅，麻烦！”堵点，仅需到社区工作站即可办理。深入推进“互联网+政务服务”，全面开通区级部门、街道办事处、社区工作站三级网上办事渠道。群众通过山东省政务服务网市南区和各街道办事处

站点，可以查询区级部门、街道办事处、社区工作站服务事项办事指南，进行在线预审、申办或全程网办。

推进“一窗式”办理，解决群众办事多窗口跑腿的堵点。市南区行政审批服务大厅在全市首推“无差别综合受理”服务，18个部门400多项事项均可任意取号办理，无需在多个窗口来回奔波。严格规范“一窗式”运行模式，统一服务方式、统一运行模式、统一网上办理、统一业务标准。实现了“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。推行“一链办理”，做到“一窗多能，一人全能”，任意窗口都可实现“只进一扇门，只对一个窗”，解决群众办事“多头跑、来回跑”的问题。

市南区还大力推进“自助办”，实现群众办事随时可办。该区在全省首设24小时自助便民服务区，能自助申报卫生场所审批等21项常办事项业务，具备“刷脸式”人脸识别技术身份认证功能。实现了审批事项实体大厅端、PC端、移动端、自助端的“四端”办理，突破了时间、空间的限制，有效推进了信息惠民“最后一公里”，让群众享受更为便捷高效的24小时“不打烊”政务服务。在云南路街道办事处、江苏路街道办事处、湛山路街道办事处、八大湖街道办事处、金门路街道办事处5个街道社区试点部署政务服务自助服务机，送审批服务至企业和居民区，打造“5分钟政务服务圈”。

还通过银行智能自助终端，完成账户开立及结算产品领取智能自助服务。从“跑银行”到“一站式当场办”，把“2小时”变“20分钟立即办”，让“跑多次”成“一条龙马上办”，成为我省政务服务系统及银行业对客户自助服务的新突破，实现企业开办的登记注册、公章刻章、银行开户、涉税事项等3个工作日“一站式”办结、“一条龙”服务。

■李沧区

“零跑腿”路径100%实现打通

□半岛记者 李晓哲 报道

本报1月8日讯 2018年以来，李沧区扎实推进“服务到企业、服务到项目、服务到社区、服务到居民”工作，全面推行政务服务“零跑腿”，倾力打造“审批事项最少、办事效率最高、服务质量最优”的政务服务环境，疏解便民服务“百项堵点”工作成效显著。截至目前，该区178项行政许可事项和148项公共服务事项全部实现了“一次办好”，“零跑腿”路径100%实现打通。

为服务到企业，李沧区实现招商引资落地企业100%达到注册审批“零跑腿”。该区采取集中办、分散办、委托办等多样化服务方式，提供“订单式”服务，实现招商引资落地企业100%达到注册审批“零跑腿”。重点园区“驻点办”方面，该区在青岛国际院士港、丝路协创中心等重点园区的招商引资密集期，组织力量入园设立代办服务点，开展集中免费代办服务，全程负责企业注册登记和项目审批手续办理。代办服务也呈现“多样化”，李沧区对重点园区和重点时段之外的招商引资落地企业，建立服务联络卡，委托专职代办员、网格代办员、第三方代办员主动上门联络，提供一对一“妈妈式”注册代办服务，实现了企业需求和政府服务的“无缝隙”对接。

去年以来，李沧区为重点建设项目破解100个审批和招投标方面的难题，真正实现服务到项目。李沧区对全区重点建设项目，明确进度要求，靠上服务，为全区重点建设项目破解100个审批和招投标方面的难题。该区开通重点项目审批“绿色通道”。对确定纳入“绿色通道”的重点项目清单，实行“一事一议”、全程跟踪督办和限时快办。还探索事项“全链条”办理。将“一件事”的多个审批事项进行优化整合、流程再造，让办事群众“多次报件”变为“一次报件”，让“一事跑多窗”变为“一窗办多事”。坚

持市、区两级联动，建立完善项目问题提报收集、梳理汇总工作机制，邀请市直部门现场“问诊”，妥善解决了海通车桥、刘家下河商品房幼儿园、枣山路中学等152个建设项目的审批难题。

服务到社区方面，李沧区努力实现政务服务事项100%“零跑腿”。该区积极拓展服务范围，以进门入户作为兜底方式，变“坐等服务”为“上门服务”。当前，李沧区实现基层“一站式”综合便民服务平台实现全覆盖。建成11个街道、115个社区便民服务中心（点），社区便民服务窗口设置改革为“2+1+N”模式，为民服务能力和水平进一步提高。实现政务服务重心向基层下移，在兴华路街道、虎山路街道等街道先行试点，建立“社区代收、街道代录、部门审批”的居、街、区联动工作机制。今年以来，下沉到基层的审批事项共办理了11300余件，得到了辖区群众的充分肯定。

李沧区百项堵点疏解工作的目标是力争服务对象满意度达到100%。为此，该区发挥数据资源优势，为政务服务提供有力支撑。李沧区将政务服务与政务信息资源工作有机结合，推出“李沧区政务大数据应用支撑系统”。对45项需要群众提供的服务要件进行整理合并，将省、市有关部门的身份证、婚姻登记信息、社保卡信息等18类常用政务数据进行了汇集应用，群众办事时只需提供个人身份证号，就可以实现相关申请材料的“零提交”。“政府跑腿”代替“群众跑腿”，在区行政审批大厅建立12人的“你有事我来办”小分队，在街道和业务部门建立14支、300余人的便民服务小分队，对行动不便无法现场办理的群众提供更加人性化的上门服务。实行双向免费快速服务，采取“全程网办+线下服务”相结合的“六种工作新模式”解决“零跑腿”工作中的堵点、难点问题。

