



市民之家综合窗口改革见成效

窗口减少了 效率提高了

□洛报融媒记者 赵硕 通讯员 陈辉

“现在都是综合窗口,前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件,非常方便。”近日,在市政务服务中心(市民之家)二楼社保医保综合受理区域绿色通道窗口,市民孙女士想办理养老金认证业务,工作人员在了解她的需求后现场指导。

眼下,市民之家始于去年的综合窗口改革各项工作任务基本落实到位,通过规范运行机制、优化办事流程、融合网络、重塑窗口布局、细化服务等措施让政务服务更加高效便民。

服务窗口由156个压减至85个

“洛阳市民之家效率真高,解决了我的燃眉之急。”孙女士说,她原籍天津,在洛阳已定居十几年。今年,因原代办人无法继续协助她进行养老认证,她面临着养老金中断发放的困境。

孙女士来到位于市民之家二楼的社保医保综合受理区域绿色通道窗口,工作人员张焜皓得知情况后,耐心指导她使用手机进行养老认证,确保她完全理解政策并独立完成认证操作。

“改革后,市民之家重塑综合窗口布局,合理设置无差别和分领域综合办事窗口,实现‘一窗受理、综合服务’。”市政务服务中心相关负责人介绍,市民之家综合窗口改革的目的是推进政务服务由单个部门受理向“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式转变,实现企业、群众由“找部门”向“找政府”的转变,促进政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升。

在此次改革中,市民之家将除公安、税务以外的156个窗口压减为85个,窗口工作人员压减为115人,有效解决部门“专人专窗”造成的服务质量不高、窗口忙闲不均、跨部门办事协调难等问题。

窗口减少,办事效率不降反升

窗口和人员减少了,会影响群众办理业务吗?答案是办事效率不降反升。

在住房公积金综合窗口,负责人刘菲介绍,窗口数量从原来的31个优化到17个。其中,A区3个窗口,主要办理住房公积金解押、抵押等业务。该区特设住房公积金快办窗口,将办理流程简单、时长在10分钟以内的变更信息、核算贷款额度类业务归集于一个窗口,实现业务办理繁简分流,让群众平均办件等待时间从原

来的40分钟缩短至25分钟。

改革后,市民之家综合窗口业务办理流程进一步优化,有效破解企业、群众办事“多头跑”、重复提交材料等问题,最大限度减少了群众办事排队等候时间。同时,实行“受审分离”新模式,推进审批服务标准化,大幅减少部门在审批服务中的自由裁量权,不仅提高了审批服务效率,也实现了不见面审批、阳光审批,有效化解廉政风险。

窗口“下楼”,服务更人性

“除了办事效率高,窗口‘下楼’也让我很感动。”孙女士说,她来市民之家办事发现,包括她要去的社保窗口在内,以前在5楼、6楼的窗口全部调整到1楼至3楼,这对老年人来说非常友好。

“您好,请问您要办理什么业务?这里可以免费提供帮办代办服务。”在市民之家,服务专区能提供最周到的咨询辅导帮办服务。据介绍,服务专区都设置在靠近“交通要道”、大门等区域的醒目位置,设置在相关业务窗口之前。

“我们学习借鉴了北京、广东、浙江等先进地区经验,以政府购买服务的方式提供综合窗口受理、咨询引导、帮办代办、文件流转、自助服务、结果送达等服务。”市政务服务中心相关负责人说,提升服务质量是此次改革的重点之一,市民之家为此组建了咨询引导、帮办代办团队,为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务,目的是为办事群众提供个性化、人性化的贴心服务。

持续深化改革,下沉更多服务

“我们将持续深化市民之家综合窗口改革,进一步优化精减业务办理流程,做优全流程咨询帮办服务,进一步完善‘办不成事’反映窗口运行机制,为企业和群众办事提供高效、优质、便捷的线下政务服务。”上述负责人说。

该负责人表示,政务服务部门将依托市民之家和县区政务大厅,推动更多政务服务事项“就近办”,尤其是要推动社保、医保、住房公积金等群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项,以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至县区、乡镇(街道)、村(社区)。

同时,政务服务部门将依托省市政务服务网、“洛快办”App提升政务服务“网上办、掌上办”水平,为企业和群众打通政务服务的“最后一公里”。



近日,在位于宜阳县的富隆特体育用品有限公司生产车间,工人们正在生产潜水镜。该公司主要生产泳帽、泳镜、泳衣、潜水镜、蛙鞋等游泳类和潜水类体育产品,产品远销美国、英国、法国等国家。

洛报融媒记者 李卫超 通讯员 田义伟 摄影报道



近日,在洛阳辰汉农业装备科技股份有限公司,工人们正忙着生产甘蔗收割机。该企业位于新安县,是国家级专精特新“小巨人”企业,近年来依靠科技创新,研发制造的甘蔗收割机系列产品成功打开国内外市场,取得良好经济效益。

洛报融媒记者 梅占国 摄影报道



近日,在位于偃师区的洛阳珠峰华鹰三轮摩托车有限公司,工人正在装配三轮“微轿”摩托车。该公司研发的货运、客运车型产品及环卫、物流、应急等专用特种车型产品深受市场青睐,年销售车辆6万余辆,其中1/3出口至东南亚、中亚、非洲、南美洲等海外市场,助力国产摩托车加速出海。

洛报融媒记者 张光辉 通讯员 王雷 摄影报道